

BNNK  
BALIKPAPAN

# Badan Narkotika Nasional (BNN)

## INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

BNN Mal Pelayanan Publik

## B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Layanan Informasi Tes Urin</li><li>2. Permohonan Penyuluhan</li><li>3. Konsultasi Rehabilitasi Penyalahguna/Pecandu Narkoba</li><li>4. Pelayanan Pelaporan Permasalaharkoba</li></ol>
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. KTP, KK atau surat keterangan Domisili</li><li>2. Surat Permohonan dari Instansi yang akan melaksanakan kegiatan</li><li>3. Keluarga yang mendampingi dan penyalahguna/ pecandu narkoba</li></ol>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon datang langsung untuk konsultasi dengan mengambil nomor antrian terlebih dahulu dan langsung bertemu dengan petugas piket BNN Kota Balikpapan</li><li>2. Petugas dari Instansi yang mengajukan permohonan penyuluhan membawa surat permohonan dari instansi terkait dan menghubungi petugas piket dari BNN Kota Balikpapan</li><li>3. Penyalahguna/Pecandu Narkoba datang bersama keluarga yang bertanggungjawab mendampingi mengambil nomor antrian dan langsung bertemu dengan petugas piket dari BNN kota Balikpapan</li></ol>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan: Hari Senin dan Rabu adalah Jam 08.15 – 14.00 WITA Hari Jumat adalah jam 08.15 – 11.00 WITA Istirahat jam 12.00 – 13.00 WITA
5	Biaya	Tidak ada Biaya (Gratis)

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Loker Informasi dan Pengaduan pada Kantor Pelayanan DPMPT Kota Balikpapan</li> <li>2. Melalui Telepon Ke Nomor <b>(0542) 872638</b></li> <li>3. Melalui Email di : <b>balikpapanbnnk@gmail.com</b></li> <li>4. Melalui Buku Tamu dan Kuisisioner di website <b>www.bnnkbalikpapan.com</b></li> <li>5. Melalui DM Instagram: infobnn_kota_balikpapan</li> <li>6. Melalui Kotak Kritik dan Saran</li> <li>7. Melalui SMS Ke Nomor <b>0815-4500-0010 / 0815-4500-0012</b></li> <li>8. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0542) 8512-311</li> <li>9. Melalui Email di : dpmpt.bpp@gmail.com</li> <li>10. Melalui Buku Tamu dan Kuisisioner di website <b>investasi.balikpapan.go.id</b></li> <li>11. Melalui Facebook DPMPTSP yaitu dpmptsp bpp</li> <li>12. Melalui Instagram DPMPTSP yaitu dpmptsp_bpp</li> <li>13. Nomor Pengaduan Pemerintah Kota (SITANGGAP) : 08115440542</li> <li>14. SP4N LAPOR.</li> </ol>
---	--	---

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 35 tahun 2009 tentang Narkotika</li> <li>2. PP 25 tahun 2011 tentang Pelaksanaan Wajib Laport Pecandu Narkotika</li> </ol>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan</li> <li>2. Kursi tunggu</li> <li>3. AC</li> <li>4. TV</li> <li>5. Toilet bersih</li> <li>6. Toilet disabilitas</li> <li>7. Jalur landai disabilitas</li> <li>8. Antrian Elektronik</li> <li>9. Printer 1 buah</li> <li>10. Komputer 1 buah</li> <li>11. Meja 1 buah</li> <li>12. Kertas</li> <li>13. Tinta</li> </ol>
3	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang petugas BNN Kota Balikpapan
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. petugas BNN Kota Balikpapan</li> <li>2. petugas yang memahami tentang alur layanan</li> </ol>
5	Pengawasan Internal	Absensi, Surat Perintah dan pengawasan atasan langsung.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam</li><li>2. CCTV</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan evaluasi setiap 6 bulan sekali;</li><li>2. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Kepala BNN Kota Balikpapan</li></ol>