



memanfaatkan lab. Menurut Maslow dalam Handoko, T. Hani (2003) dan dalam Robbins, S.P & Mary C. (2007), manusia akan didorong untuk memenuhi kebutuhan yang paling kuat sesuai waktu, keadaan, dan pengalaman yang bersangkutan mengikuti suatu hirarki. Tjiptono, F. (2007) menambahkan bahwa sebelum terjadi pemanfaatan terhadap suatu pelayananan dilakukan proses identifikasi kebutuhan yang dalam hal ini identifikasi kebutuhan penyidik narkoba dalam rangka memberikan respons terhadap pemanfaatan laboratorium. Hal ini menurut Tjiptono, F. (2007), dipengaruhi oleh stimulus (pikiran, tindakan atau motivasi) yang mendorong seseorang memanfaatkan jasa yaitu ada dua jenis: *commercial cues* (stimulus karena adanya promosi) dan *social cues* (stimulus karena adanya referensi atau acuan oleh seseorang). Faktor-faktor kebutuhan penyidik narkoba yang di analisis adalah target penangkapan, proses pengiriman, penyebab lamanya waktu pengiriman setelah dibuatkan LP (laporan polisi), frekuensi pengiriman dan waktu pengambilan.

#### **a. Target Penangkapan**

Target penangkapan merupakan jumlah kasus narkoba yang ditangani oleh suatu instansi yang ditunjukkan berdasarkan laporan polisi. Target penangkapan dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres Metro Jakarta Barat:

”.....ada tiga unit dan satu unitnya ada dua tim dan satu tim ditargetkan 10 jadi satu bulannya minimal 60...”

(Hasil wawancara, 23 Oktober 2008)

Target penangkapan mempengaruhi dalam jumlah kiriman sampel ke laboratorium. Suatu wilayah yang rawan kejahatan narkoba maka akan semakin tinggi target penangkapan dalam satu bulan. Makin tinggi jumlah target penangkapan maka jumlah sampel yang dikirim ke laboratorium akan semakin tinggi dan ini menunjukkan bahwa

laboratorium dapat mengambil peranan dalam pembuktian material kasus narkoba.

Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan subfaktor target penangkapan (Tabel 6.):

Tabel 6. Kualifikasi Berdasarkan Target Penangkapan

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	<p>Target Penangkapan</p> <p>1. Apakah ada target jumlah penangkapan kasus narkoba (laporan Polisi) di instansi anda? Jika ada, Berapa jumlah target penangkapan kasus narkoba dalam sebulan (berapa LP)?</p> <p>a. Penyidik Narkoba (Polres Karawang) ".....ada, delapan kasus..."</p> <p>b. Penyidik Narkoba (Polres Metro Bekasi) "..... ada, minimal lima maksimal sepuluh...."</p> <p>c. Penyidik Narkoba (Polres Metro Jakarta Barat) ".....ada, jadi satu bulannya minimal 60..."</p>		V	V

Keterangan kualifikasi:

T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium

S: sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium

R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

Target penangkapan menggambarkan jumlah target kasus narkoba di masing-masing instansi. Data Laboratorium BNN selama tahun 2007 dan mulai bulan Januari hingga bulan Juni tahun 2008 melaporkan bahwa wilayah Karawang tiap bulannya rata-rata mengirim berkas kasus dengan jumlah 11, sedangkan wilayah Bekasi tiap bulannya rata-rata mengirim berkas kasus dengan jumlah 8 dan wilayah Jakarta Barat tiap

bulannya rata-rata mengirim berkas kasus dengan jumlah 59. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa untuk Polres Karawang dan Polres Metro Bekasi di tiap-tiap wilayahnya masih lebih rendah kasus narkoba dibandingkan Polres Metro Jakarta Barat, sedangkan berdasarkan penilaian kualifikasi Polres Karawang dan Polres Metro Bekasi target penangkapannya masih lebih rendah dibandingkan kenyataannya dan mempunyai efek yang rendah terhadap pemanfaatan Lab. Berbeda dengan Polres Metro Jakarta Barat yang target penangkapannya hampir sama dengan kenyataannya dan mempunyai efek yang cukup terhadap pemanfaatan Lab atau jika dilogikan bahwa dalam sehari minimal dua berkas yang dikirim ke laboratorium untuk dilakukan pemeriksaan.

Makin tinggi target penangkapan maka makin banyak jumlah kiriman sampel ke laboratorium BNN sehingga makin tinggi penyidik narkoba dalam memanfaatkan keberadaan laboratorium dalam rangka pembuktian material barang bukti secara ilmiah. Suatu wilayah yang rawan tingkat kejahatan narkoba maka di wilayah tersebut juga makin tinggi target penangkapan dalam hal ini kebutuhan untuk rasa aman akan semakin tinggi. Menurut Maslow *dalam* Suwanto, FX. (1999) bahwa hirarkhi kebutuhan manusia setelah kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan rasa aman dan proteksi terhadap gangguan fisik maupun emosi. Kejahatan narkoba merupakan salah satu bentuk kejahatan yang dapat mengurangi rasa aman bagi masyarakat, hal itu ditanggapi oleh polisi selaku pengayom masyarakat yang bertindak dalam mewujudkan rasa aman tersebut melalui penegakan hukum bagi para pelaku-pelakunya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kejahatan narkoba di suatu wilayah ditandai dengan besarnya jumlah target penangkapan pelaku kejahatan narkoba. Tingginya target

penangkapan akan menyebabkan tingginya kiriman sampel ke laboratorium sehingga pemanfaatan keberadaan Lab makin besar karena makin *intensnya* kunjungan ke laboratorium. Dalam hal ini Polres Metro Jakarta Barat cukup terhadap pemanfaatan Lab, sedangkan Polres Karawang dan Polres Metro Bekasi masih rendah terhadap pemanfaatan Lab.

## **b. Proses Pengiriman**

Proses pengiriman merupakan kegiatan pengiriman sampel yang dilakukan oleh penyidik narkoba ke laboratorium BNN. Dalam hal ini yang akan disoroti adalah waktu pengiriman setelah dibuatkan laporan polisi sehingga membuat pemanfaatan Lab berkurang.

### **b.1. Waktu Pengiriman setelah dibuatkan LP**

Waktu pengiriman ini dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres Metro Bekasi:

”.....kekurangan anggota sehingga baru bisa dikirim seminggu setelah penangkapan.....”

(Hasil wawancara, 22 Oktober 2008)

Waktu pengiriman merupakan jumlah hari yang dibutuhkan penyidik dalam kerangka kegiatan pengiriman sampel oleh penyidik narkoba ke laboratorium setelah dilakukan penangkapan dan dibuatkan LP. Proses ini merupakan hal paling menentukan dalam pelimpahan berkas ke pengadilan (P 21). Makin cepat tersangka mendapatkan keterangan hasil laboratorium maka akan menentukan cepat atau tidaknya tersangka dalam disidangkan. Data dari Lab BNN menunjukkan bahwa masih banyak penyidik narkoba yang tidak langsung mengirimkan sampel setelah dibuatkan



Pengiriman sampel narkoba ke laboratorium seharusnya tidak mengalami penundaan setelah selesai dibuatkan berkas-berkasnya, makin lama dikirim maka akan semakin lama seseorang mendapatkan kepastian hukum. Penyidik narkoba Polres Karawang dan Polres Metro Bekasi dalam hal ini masih rendah dalam kualifikasinya atau dengan kata lain mereka tidak langsung mengirimkan sampel narkoba untuk dilakukan pemeriksaan di Lab BNN, sedangkan penyidik narkoba Polres Metro Jakarta Barat dalam kualifikasi masuk kategori cukup karena segera mengirim sampel ke Lab setelah selesai berkas-berkasnya atau dengan kata lain sesuai dengan standar yang ada.

Mengirim sampel dengan segera ke laboratorium untuk dilakukan pembuktian materiil yaitu mendapatkan legalitas hukum berupa Berita Acara Hasil Pemeriksaan Laboratorium penting dilakukan untuk segera dilakukan penetapan pidana bagi pelakunya. Legalitas hukum itu sendiri menurut Muladi (2003:73) dalam Sunarso, S. (1994) menyebutkan bahwa tujuan legalitas hukum adalah memperkuat kepastian hukum, menciptakan keadilan dan kejujuran bagi terdakwa, mengefektifkan fungsi pencegahan dari sanksi pidana, mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan memperkokoh penerapan *rule of law*.

Makin lama pengiriman sampel maka akan membuat tujuan legalitas hukum yaitu menciptakan keadilan dan kejujuran bagi terdakwa tidak terwujud. Tersangka yang ditahan dalam kasus kepemilikan narkoba harus dibuktikan kepemilikannya dan jenis barang bukti yang ditemukan, jika ternyata barang bukti yang ditemukan tidak masuk dalam kategori narkotika atau psikotropika maka yang terjadi adalah tersangka tersebut sudah ditahan padahal

**Universitas Indonesia**

belum tentu bersalah dan dapat mengajukan praperadilan bagi penyidik narkoba yang telah menahannya karena melanggar hak asasi manusia. Hal ini akan menghambat bagi terwujudnya legalitas hukum dan kepastian hukum bagi seseorang dan efeknya bagi laboratorium adalah makin berkurang pemanfaatannya oleh penyidik narkoba.

Keterbatasan jumlah personel merupakan faktor yang menentukan lamanya pengiriman setelah dibuatkan LP. Makin tinggi target penangkapan yang tidak diimbangi jumlah personel yang menangani maka akan terjadi penumpukan kasus sehingga pengaruhnya pada laboratorium adalah tidak stabilnya jumlah kiriman sampel tiap harinya (terkadang melebihi kapasitas namun terkadang kurang dari kapasitas).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa penyidik dari Polres Karawang dan Polres Metro Bekasi tidak langsung mengirimkan sampelnya setelah dibuatkan LP karena keterbatasan personel dan memiliki kualifikasi rendah yaitu kurang memanfaatkan Lab yang dalam hal ini akan menghambat dalam penerapan aspek legalitas hukum, sedangkan penyidik dari Polres Metro Jakarta Barat segera mengirimkan sampelnya ke laboratorium dalam hal ini penyidik Polres Metro Jakarta Barat kategorinya cukup dalam memanfaatkan Lab dan cukup berperan dalam mempercepat pembentukan aspek legalitas hukum.

## **b.2. Frekuensi Pengiriman**

Frekuensi pengiriman dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres Metro Bekasi:

”.....sering, dan biasanya satu minggu sekali saya ke laboratorium untuk mengirim dan mengambil berkas.....”

(Hasil wawancara, 22 Oktober 2008)

**Universitas Indonesia**



Penyidik narkoba yang sering datang ke laboratorium untuk memeriksakan sampel akan memperbesar peluang pemanfaatan laboratorium. Idealnya bahwa setelah terjadi penangkapan langsung dikirim ke laboratorium dan frekuensi pengiriman yang baik adalah satu minggu dua kali hal ini didasarkan pada kemampuan Lab BNN dalam menyelesaikan sampel yaitu satu sampai dua hari sehingga dalam seminggu penyidik dapat mengirimkan sampel hingga dua kali dalam seminggu.

Hasil penilaian kualifikasi menunjukkan bahwa penyidik datang seminggu sekali dan hal ini masih dinilai kurang jika dibandingkan kemampuan penyelesaian sampel oleh Lab BNN dalam waktu satu hingga dua hari. Frekuensi tatap muka yang kurang akan membuat pemanfaatan Lab semakin berkurang. Menurut Arief (2007), frekuensi yang cukup sering dengan konsumen akan membantu dalam pemasaran jasa atau dengan pengertian ini mengandung arti bahwa frekuensi tatap muka dengan konsumen yang sering akan memperbesar pemanfaatan Lab oleh penyidik narkoba.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa frekuensi berkunjung para penyidik narkoba masih rendah ke Lab BNN sehingga pemanfaatan Lab oleh penyidik narkoba akan semakin berkurang.

### **b.3. Waktu Pengambilan**

Waktu pengambilan dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres metro Bekasi:

”.....dan biasanya satu minggu sekali saya ke laboratorium untuk mengirim dan mengambil berkas.....”

(Hasil wawancara, 22 Oktober 2008)

**Universitas Indonesia**



Hasil penilaian kualifikasi penyidik narkoba ternyata tidak langsung mengambil berkas pada hari yang sama mereka mengirim sampel dan umumnya mereka mengambil pada minggu berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan Lab BNN oleh penyidik narkoba yang sudah mampu menyelesaikan satu hingga dua hari sampel. Respons yang kurang baik ini juga akan menyebabkan berkurangnya kepastian hukum dari seseorang dalam rangka memperoleh legalitas hukum seperti dijelaskan oleh Muladi (2003:73) dalam Sunarso, S. (1994) dan ini juga akan memungkinkan terjadinya ketidakadilan yang dirasakan oleh seseorang jika ternyata sesungguhnya ia tidak bersalah. Hal ini juga memungkinkan terjadinya GAP (ketidakseimbangan) antara penyidik dengan manajemen Lab yang menghendaki pelayanan *one day service* seperti yang dikemukakan oleh Kalakhar BNN sebelumnya Drs. Made mangku Pastika.

Menurut Zeithaml, V.A, et al. (1990:46) dalam Tjiptono (2007) GAP yang dimaksud di atas adalah kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Pihak manajemen tidak mampu memahami harapan pelanggan secara akurat. Pihak manajemen bisa saja mengharapkan kecepatan waktu pelayanan dapat memuaskan konsumen namun ternyata tidaklah demikian sehingga strategi yang harus dilakukan adalah salah satunya menindaklanjuti informasi dan pemahaman yang diperoleh ke dalam tindakan nyata.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa penyidik tidak langsung mengambil berkas pada hari yang sama pada saat pengambilan dan hal ini akan mengurangi pemanfaatan Lab yaitu dari sisi perolehan aspek legalitas hukum sehingga seseorang makin lama mendapat kepastian hukum dan

**Universitas Indonesia**

terhambatnya proses penegakan hukum itu sendiri. Selain itu membuat semakin bertambahnya kesenjangan yang timbul antara manajemen Lab yang menghendaki pelayanan satu hari dengan pihak penyidik yang kurang meresponsnya.

## 2. Tujuan Pemeriksaan

Tujuan pemeriksaan dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres metro Bekasi:

”..... selama ini sangat membantu kita untuk mengetahui zat-zat yang terdapat di dalam barang bukti apakah masuk dalam narkotika atau psikotropika untuk membuat dakwaan jaksa terhadap tersangka....”

(Hasil wawancara, 22 Oktober 2008)

Tujuan pemeriksaan terkait dengan pembuatan Berita Acara Dakwaan oleh jaksa terhadap tersangka. Namun tujuan pemeriksaan itu sendiri tidak hanya terbatas pada poin tersebut. Tujuan pemeriksaan ini adalah dalam rangka pembuktian material barang bukti secara ilmiah yang kemudian juga dapat digunakan oleh penyidik dalam pengembangan kasus maupun investigasi. Pada umumnya penyidik banyak yang tidak mengacu pada hal tersebut. Mereka melakukan pemeriksaan hanya untuk memenuhi prosedur yang ada.

Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan tujuan pemeriksaan (Tabel 10.):

Tabel 10. Kualifikasi Berdasarkan Tujuan Pemeriksaan

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	<p>Apa tujuan anda melakukan pemeriksaan sampel ke Lab BNN? Apakah selama ini dapat terpenuhi tujuan anda tersebut melakukan pemeriksaan di Lab BNN?</p> <p>a. Penyidik Narkoba (Polres Karawang)</p> <p>”.....untuk kepentingan penyidikan perkara, selama ini terpenuhi....”</p>			V

Universitas Indonesia

	<p>b. Penyidik Narkoba (Polres Metro Bekasi)  ”..... selama ini sangat membantu untuk mengetahui zat-zat yang terdapat di dalam barang bukti apakah masuk dalam narkotika atau psikotropika untuk membuat dakwaan jaksa terhadap tersangka...”</p> <p>c. Penyidik Narkoba (Polres Metro Jakarta Barat)  ”..... untuk mengetahui kandungan isinya apakah benar mengandung narkotika atau psikotropika baru kemudian diarahkan untuk penetapan pasal dalam penyidikan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam penyidikan, untuk sementara terpenuhi dan puas...”</p>			<p>V</p> <p>V</p>
--	---	--	--	-------------------

Keterangan kualifikasi:

T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium

S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium

R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

Tujuan pemeriksaan berdasarkan kualifikasi penilaian dapat diketahui bahwa penyidik narkoba melakukan pemeriksaan narkoba hanya bertujuan untuk mengetahui kandungan zat yang terkandung dalam barang bukti untuk kemudian ditentukan pasalnya dan ini membuat pemanfaatan Lab hanya bersifat sebagai pembuktian ilmiah bukan untuk membantu investigasi maupun pengungkapan jaringan narkoba.

Narkoba merupakan jaringan yang terorganisir sehingga pengungkapannya tidak hanya melalui keterangan saksi dan bukti yang tertinggal di TKP namun juga dapat diperoleh melalui keterangan laboratorium. Di Eropa peranan laboratorium dalam membantu pemetaan narkoba sudah terintegrasi dalam suatu sistem sehingga dapat diakses oleh penyidik narkoba yang membutuhkan informasi mengenai hasil analisis laboratorium.

Organisasi menghendaki adanya tujuan organisasi atau yang dikenal dengan visi organisasi yang harus dicapai oleh anggotanya dalam rangka meneruskan kelangsungan suatu organisasi. Menurut Gibson, J.L. et al. (1994),

pendekatan tujuan untuk mengevaluasi efektivitas didasarkan pada gagasan bahwa organisasi diciptakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Moenir, H.A.S. (1998) juga menambahkan bahwa meskipun organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan tetapi jangan sampai organisasi dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi. Hal ini memberikan penjelasan bahwa pentingnya pengevaluasian suatu tujuan dalam rangka pencapaian organisasi yang efektif.

Tujuan penyidik narkoba yaitu untuk mengetahui kandungan zat memang sudah terpenuhi namun di sisi lain tujuan ini kurang efektif dalam kerangka pemanfaatan Lab. Tujuan yang dikehendaki adalah Lab dapat menjadi bagian terdepan dalam mengungkap suatu jaringan narkoba. Yang terjadi saat ini pada pengungkapan laboratorium gelap (clandestine lab) pihak laboratorium datang ke TKP setelah para penyidik masuk ke dalam TKP, padahal penyidik tidak mengetahui bahaya yang terjadi di dalam lab tersebut dan dapat menghilangkan barang bukti yang dianggap penting oleh lab tetapi tidak dianggap penting oleh penyidik karena kurangnya pengetahuan terhadap bahan-bahan kimia berbahaya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan pemeriksaan sampel oleh para penyidik narkoba belum dapat memenuhi tujuan yang diharapkan oleh laboratorium dan masih bersifat sangat sederhana. Ketidaktahuan para penyidik narkoba tentang tujuan pemeriksaan ini mengakibatkan rendahnya pemanfaatan Lab yang hanya bersifat sebagai pelengkap dalam administrasi hukum.

### **3. Fungsi Laboratorium**

Fungsi Laboratorium ini dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres Metro Jakarta Barat:

”..... untuk mengetahui hasil kandungan untuk penentuan pasalnya juga akurat, dan fungsi yang lain adalah pelayanan masyarakat yaitu cek urine.....”

(Hasil wawancara, 23 Oktober 2008)

**Universitas Indonesia**

BNN selama ini sudah dapat menjalankan fungsinya dengan baik sesuai penjelasan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres Metro Jakarta Barat:

”.....sudah dan jika ada kekurangan wajar dan saya rasa perlu kerjasama juga dengan BNP atau BNK....”

(Hasil wawancara, 23 Oktober 2008)

Fungsi Lab yang diharapkan oleh penyidik narkoba dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres Metro Jakarta Barat:

”..... kecepatan yang selama ini sudah kita dapatkan dipertahankan dan untuk piket hari sabtu atau minggu tetap ada karena tangkapan umumnya hari-hari libur....”

(Hasil wawancara, 23 Oktober 2008)

Fungsi laboratorium pemeriksa narkoba tidak terbatas pada pembuktian material barang bukti untuk penentuan pasal namun juga terkait proses pengembangan maupun investigasi dan pengungkapan kasus lain. Narkoba merupakan kejahatan yang terorganisir sehingga jejak terhadap kasus tersebut akan membantu dalam pengumpulan data-data selengkap mungkin untuk mengungkap kejahatan yang lebih besar lainnya. Dalam hal ini laboratorium memegang peranan dalam pemetaan kasus narkoba dan jejak telusur barang bukti dari pembungkusan, kandungan impurities (bahan tambahan lain), maupun zat pengisi (aditif) yang sering ditambahkan pada material narkoba.

Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan fungsi laboratorium (Tabel 11.):

Tabel 11. Kualifikasi Berdasarkan Fungsi Laboratorium

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	Apakah anda tahu fungsi laboratorium pemeriksa narkoba? Menurut anda, apakah selama ini Lab BNN sudah dapat menjalankan fungsi tersebut dengan baik? Fungsi Lab BNN yang anda harapkan seperti apa?			

Universitas Indonesia

	<p>a. Penyidik Narkoba (Polres Karawang)  ”..... untuk pengujian barang bukti; sejauh ini sudah; Lab BNN ini sudah cukup bagus apalagi jika lebih ditingkatkan dan dipermudah jika kita mengirim barang bukti....”</p> <p>b. Penyidik Narkoba (Polres Metro Bekasi)  ”.....dapat memeriksa apapun yang berhubungan dengan narkoba; fungsi BNN saat ini sudah cukup maju; tidak jauh yang saya harapkan pada saat ini..”</p> <p>c. Penyidik Narkoba (Polres Metro Jakarta Barat)  ”.....yang saya tahu untuk mengetahui hasil kandungan zat; sudah cukup; kecepatan yang selama ini sudah kita dapatkan dipertahankan dan untuk piket hari sabtu atau minggu;.....”</p>			<p>V</p> <p>V</p> <p>V</p>
--	--	--	--	----------------------------

Keterangan kualifikasi:

- T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium
- S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium
- R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

BNN dalam menjalankan fungsi laboratorium tercantum dalam Peraturan Ketua BNN Nomor:Per/01/IV/2008/BNN menyelenggarakan fungsi:

1. Pelayanan uji narkoba melalui proses laboratorium dalam upaya pembuktian sampel narkotika, psikotropika, zat adiktif, prekursor, bahan berbahaya lainnya dan derivatnya dari penyelidikan kasus penyalahgunaan narkoba;
2. Penetapan jenis narkotika, psikotropika, zat adiktif, prekursor, bahan berbahaya lainnya dan derivat sesuai hasil pengujian laboratorium yang dilakukan;
3. Penelitian dan pengembangan uji narkotika, psikotropika, zat adiktif, prekursor, bahan berbahaya lainnya dan derivatnya melalui proses laboratorium;
4. Pelaksanaan urusan perencanaan, keuangan, kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga, pelaporan dan surat menyurat.

**Universitas Indonesia**

Dalam peraturan tersebut fungsi yang dijalankan oleh Lab BNN khusus pada poin satu masih terbentur oleh Permenkes Nomor 1351/MENKES/SK/XII/2004 yang menyebutkan bahwa BNN berwenang dalam memeriksa narkotika dan psikotropika sedangkan prekursor, zat adiktif, bahan berbahaya dan derivatnya masih wewenang Badan POM maupun Mabes Polri. Hal inilah yang kemudian membatasi wewenang Lab BNN itu sendiri yaitu dalam hal memeriksa bahan lain di luar narkotika dan psikotropika.

Kegiatan utama dari UNODC di bidang ilmiah secara laboratoris adalah berupaya mendukung penegakan hukum dan undang-undang pengawasan terhadap narkoba serta prekursornya, termasuk di dalamnya upaya membantu peningkatan kemampuan kerja unit-unit forensik dalam mengkarakterisasikan/memprofilkan berbagai jenis narkoba berdasarkan tingkat kemurniannya. Selain itu, menjadikan data-data laboratorium sebagai sumber utama untuk berbagai kegiatan penegakan hukum, perundang-undangan, tujuan medis serta menjadi acuan tren tindak pidana narkotika.

Fungsi Lab yang seharusnya diharapkan oleh penyidik narkoba adalah fungsi lab yang dapat melakukan pemeriksaan terhadap bahan-bahan yang berhubungan dengan narkoba seperti prekursor, zat adiktif maupun bahan berbahaya. Narkoba merupakan material yang kompleks yaitu terdiri atas bahan utama, bahan pendukung dan bahan tambahan untuk menambah efek dari narkoba atau mengurangi efeknya sehingga didapatkan efek farmakologi yang tepat bagi pemakainya.

Selain itu, laboratorium harus dapat sebagai sumber data dalam melakukan pengungkapan kasus yang lebih besar berdasarkan pemeriksaan fisik (pembungkus, pelapis, logo, kekerasan, diameter tablet, berat rata-rata dan jenis barang bukti) dan secara kimia (*impurities*, *adulterant* maupun kadar sampel).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa penyidik narkoba belum emahami fungsi laboratorium yang sesungguhnya dan rendah

dalam pemanfaatan Lab. Selama ini mereka hanya terpola pada kegiatan rutin dan bukan untuk tujuan pengungkapan jaringan.

#### 4. Lokasi

Lokasi atau wilayah dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres Karawang:

”.....kira-kira 60 km dari Lab BNN dan jika ditempuh dengan kendaraan umum kurang lebih satu jam setengah dan jika ditempuh dengan kendaraan pribadi kurang lebih 45 menit.....”

(Hasil wawancara, 21 Oktober 2008)

Lokasi berperan dalam membantu proses pemeriksaan di Laboratorium. Makin jauh lokasi dengan laboratorium maka makin lama barang bukti tersebut sampai di laboratorium. Hal ini penting terutama untuk sampel berupa spesimen, spesimen stabil dalam penyimpanan suhu 0 derajat atau minimal 4 derajat Celcius. Makin lama perjalanan maka es yang biasanya digunakan untuk membantu proses penyimpanan selama proses pengiriman akan mencair sehingga spesimen tersebut akan mudah rusak dan mempengaruhi hasil pemeriksaan. Pengguna narkoba yang seharusnya dapat dijerat hukum namun dapat dimungkinkan bebas jika spesimen mereka rusak dan hasil pemeriksaan menjadi negatif.

Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan lokasi (Tabel 12.):

Tabel 12. Kualifikasi Berdasarkan Lokasi

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	Dimanakah lokasi instansi anda tepatnya?(alamat dan nama instansi) Berapa kilometer kira-kira jarak tempuh instansi anda dengan Lab BNN? Berapa lama perjalanan anda dari kantor ke Lab BNN? a. Penyidik Narkoba (Polres Karawang)		V	

	<p>”.....Jl. selotokunto No. 110 warung bambu karawang; kira-kira kurang lebih 60 km; menggunakan kendaraan umum kurang lebih satu jam setengah tapi menggunakan kendarran pribadi 45 menit ....”</p> <p>b. Penyidik Narkoba (Polres Metro Bekasi)</p> <p>”.....Jl. Parmuka No. 79 Bekasi, bersebrangan dengan pengadilan Bekasi; kira-kira 60 km; menggunakan motor 45 menit tetapi mengunakan mobil setengah jam.....”</p> <p>c. Penyidik Narkoba (Polres Metro Jakarta Barat)</p> <p>”.....Jl. S. Parman No. 31 Slipi Jakarta Barat;. 5 sampai 6 km; kira-kira 15 menit....”</p>		V	
--	---	--	---	--

Keterangan kualifikasi:

T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium

S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium

R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

Hasil kualifikasi di atas dapat diketahui bahwa lokasi Polres Karawang dengan Polres Metro Bekasi masih dalam jangkauan Lab BNN atau dengan kualifikasi cukup sedangkan lokasi Polres Metro Jakarta Barat dengan BNN relatif dekat atau kualifikasi tinggi. Hal ini menunjukkan peranan yang cukup berarti dalam pemanfaatan laboratorium. Menurut Tjiptono (2007), lokasi berperan dalam memasarkan suatu jasa yaitu fleksibilitas (ukuran sebuah jasa mampu bereaksi terhadap situasi perekonomian yang berubah), *competitive positioning* (metode yang digunakan agar perusahaan dapat mengembangkan posisi relatifnya dibandingkan para pesaing), manajemen permintaan (kemampuan penyedia jasa untuk mengendalikan kualitas, kuantitas dan waktu permintaan) dan fokus strategis (bisa dikembangkan melalui penawaran jasa yang hampir sama di banyak lokasi).

Lokasi yang relatif dekat dalam hal ini membuat penyidik narkoba dapat benar-benar memanfaatkan laboratorium diantaranya bersifat fleksibilitas (tidak

perlu mengeluarkan biaya yang relatif mahal untuk perjalanan), *competitive positioning* (Lab BNN dapat lebih mengembangkan Lab karena konsumennya relatif dekat dan tidak khawatir tersaingi dengan lab lain), manajemen permintaan (Lab BNN dapat lebih memperhatikan kualitas maupun kuantitas pelayanan yang diberikan karena interaksi dengan konsumen relatif dekat dan dapat dengan mudah berkomunikasi) dan fokus strategis (Lab BNN dapat membangun labnya di banyak lokasi).

Selain itu, yang tidak kalah pentingnya dari aspek lokasi ini adalah waktu perjalanan sampainya barang bukti ke laboratorium yang relatif singkat. Sampel berupa spesimen menurut standar penyimpanan secara internasional adalah dalam keadaan dingin (beku) dan dihindarkan dari cahaya terang. Kondisi Indonesia yang panas dan lembab dapat memungkinkan teruarainya zat yang terdapat pada spesimen barang bukti sehingga mempengaruhi hasil pemeriksaan. Umumnya di atas satu jam es yang digunakan untuk membawa spesimen barang bukti sudah mencair dan perlu diganti. Makin dekat lokasi maka akan memudahkan dalam pengiriman barang bukti dalam bentuk spesimen.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa lokasi yang relatif dekat akan membantu dalam proses pemanfaatan lab terutama dalam sisi ekonomis dan mencegah rusaknya sampel dalam bentuk spesimen.

### **5. Pelayanan Pemeriksaan Sementara**

Pelayanan pemeriksaan sementara yang diteliti adalah frekuensi pengiriman, tujuan pemeriksaan dan manfaat pemeriksaan. Ketiganya penting dan dapat menjadi indikator pemanfaatan Lab terhadap sampel jenis pemeriksaan sementara.

### a. Frekuensi Pengiriman

Frekuensi pengiriman ke Lab BNN terkait sampel pemeriksaan sementara dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres Metro Jakarta Barat:

”..... *online* kita telepon dari kantor kalau kita memerlukan cek awal; dalam sebulan kira-kira 40 sampai 50 sampel...”

(Hasil wawancara, 23 Oktober 2008)

Pemeriksaan cepat dan sementara oleh penyidik narkoba diperlukan untuk menghindari kesalahan dalam prosedur penangkapan yaitu menghindari adanya tuntutan dari tersangka jika ia ditahan namun barang bukti yang ditemukan negatif. Hal ini terkait dengan masa penahanan untuk kasus psikotropika yaitu 1x24 jam dan narkotika 3x24 jam. Frekuensi yang sering akan membantu dalam pemanfaatan Lab yaitu dalam hal pengungkapan jaringan maupun pembongkaran sindikat Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan frekuensi pengiriman sampel pemeriksaan sementara (Tabel 13.):

Tabel 13. Kualifikasi Berdasarkan Frekuensi Pengiriman Sampel Pemeriksaan Sementara

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	Apakah anda tahu bahwa Lab BNN menyelenggarakan sistem pelayanan cepat dan pelayanan sementara? Apakah anda pernah mengirim sampel yang sifatnya sementara (pemeriksaan segera) ke Lab BNN? Berapa kali anda mengirim sampel yang sifatnya sementara dalam sebulan? a. Penyidik Narkoba (Polres Karawang) ”.....ya saya tahu; belum pernah....” b. Penyidik Narkoba (Polres Metro Bekasi)			V  V

Universitas Indonesia

	<p>”.....ya saya tahu; saya pernah mengirim sampel sementara yang belum jelas apakah ekstasi atau bukan; pernah satu kali.....”</p> <p>c. Penyidik Narkoba (Polres Metro Jakarta Barat)</p> <p>”.....ya saya tahu; ya saya pernah; dalam sebulan kira-kira 40 sampai 50 sampel....”</p>	V		
--	---	---	--	--

Keterangan kualifikasi:

T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium

S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium

R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

Menurut Arief (2007), frekuensi yang cukup sering dengan konsumen akan membantu dalam pemasaran jasa. Makin sering pengiriman sampel yang bersifat sementara maka akan semakin besar peluang pengungkapan kasus dan semakin kecil kesalahan prosedur penangkapan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa frekuensi pengiriman penyidik dari Polres Karawang maupun Polres Metro Bekasi masih rendah dan hal ini menunjukkan kurangnya pemanfaatan Lab dalam pelayanan sampel pemeriksaan sementara, sedangkan penyidik dari Polres Jakarta Barat sudah realtif sering mengirimkan sampel pemeriksaan sementara ke laboratorium BNN.

#### **b. Tujuan Pemeriksaan**

Tujuan Pemeriksaan akan dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres Metro Jakarta Barat:

”.....supaya kita tahu kandungan zat yang kita periksa mengandung narkotika atau psikotropika ....”

(Hasil wawancara, 23 Oktober 2008)

**Universitas Indonesia**



pengembangan kasus. Narkoba adalah suatu jaringan sehingga perlu ditelusuri jejaknya dengan bantuan laboratorium, hal ini terbukti pada pengungkapan pabrik ekstasi dan sabu di Cikande tahun 2005 yaitu lab BNN memegang peranan dalam membantu dalam telusur barang bukti. Pada saat itu pemeriksaan dilakukan pada cairan limbah sekitar pabrik yang ternyata mengandung sabu sehingga kemudian baru dilakukan penggerebekan terhadap pabrik tersebut.

Menurut Gibson, J.L. *et al.* (1994), suatu organisasi tanpa tujuan yang jelas akan menyebabkan kemandulan organisasi yaitu terjadi ketidakefektifan yang kemudian akan menghambat perkembangan organisasi. Tujuan pemeriksaan di atas masih bersifat sederhana dan hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh penyidik sehingga mereka belum memikirkan mereka masih bersifat pendek atau dalam hal ini kualifikasi mereka rendah dan akan menghambat dalam proses pemanfaatan laboratorium yang berkualitas.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualifikasi penyidik dalam menetapkan tujuan pemeriksaan masih sangat rendah dan hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh penyidik sehingga menghambat dalam proses pemanfaatan laboratorium.

### **c. Manfaat Pemeriksaan**

Manfaat pemeriksaan sementara ini dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres Metro Jakarta Barat:

”.....menghindari kesalahan prosedur dalam proses penyidikan.....”

(Hasil wawancara, 23 Oktober 2008)

Manfaat pemeriksaan sementara selain di atas adalah membantu dalam proses investigasi pengungkapan jaringan narkoba.

**Universitas Indonesia**

Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan manfaat pemeriksaan sampel pemeriksaan sementara (Tabel 15.):

Tabel 15. Kualifikasi Berdasarkan Manfaat Pemeriksaan Sampel Sementara

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	<p>Bagaimana menurut anda tentang pelayanan pemeriksaan segera ini (apakah penting dilaksanakan dan dapat membantu anda)?</p> <p>a. Penyidik Narkoba (Polres Karawang)            ”.....penting karena menyangkut penahanan seseorang, hasil barang bukti tersebut harus segera diketahui untuk memperlancar proses penyidikan.....”</p> <p>b. Penyidik Narkoba (Polres Metro Bekasi)            ”.....penting, karena banyak yang tertipu dengan pernyataan tersangka yang setelah diperiksa ternyata bukan ekstasi atau sabu....”</p> <p>c. Penyidik Narkoba (Polres Metro Jakarta Barat)            ”.....menghindari kesalahan prosedur dalam proses penyidikan.....”</p>			<p>V</p> <p>V</p> <p>V</p>

Keterangan kualifikasi:

T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium

S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium

R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

Berdasarkan penilaian kualifikasi dapat diketahui bahwa manfaat yang diberikan dalam pemeriksaan sementara hanya untuk menghindari kesalahan penyidikan dan memperlancar proses penahanan seseorang. Manfaat yang lain yang paling utama adalah

Universitas Indonesia

membantu dalam pengembangan kasus dan investigasi pengungkapan jaringan. Pengetahuan yang kurang dapat menyebabkan penyidik kurang memahami manfaat pemeriksaan sementara ini.

Menurut Gibson, J.L. *et al.* (1994), bahwa motivasi untuk memanfaatkan sesuatu diarahkan untuk mencapai suatu tujuan dan jika tujuan telah tercapai maka akan tercapai kepuasan karena dapat memenuhi kebutuhan yang belum dipenuhi. Kasus di atas jelas menunjukkan motivasi yang rendah dari penyidik narkoba sehingga mereka menetapkan suatu tujuan yang sederhana sesuai kebutuhan mereka. Saat ini mereka belum membutuhkan pelayanan pemeriksaan yang memiliki manfaat pengembangan kasus atau investigasi pengungkapan jaringan sehingga dapat dikatakan pemanfaatan mereka terhadap Lab masih rendah.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa motivasi yang rendah dalam mencapai suatu tujuan akan mengakibatkan rendahnya manfaat yang diterima oleh penyidik narkoba dan mereka belum benar-benar memanfaatkan laboratorium untuk membantu dalam pengembangan kasus maupun investigasi pengungkapan jaringan narkoba.

Kesimpulan yang dapat diambil dari faktor yang ada pada penyidik narkoba adalah ketidakefektifan pemanfaatan Lab BNN terjadi karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh penyidik narkoba terhadap produk pelayanan laboratorium dan kurangnya pemahaman tentang narkoba sehingga mereka banyak yang belum menyadari fungsi laboratorium yang cukup berperan tidak hanya dalam kegiatan rutin pemeriksaan narkoba tetapi juga dalam pemetaan kasus narkoba dan pengungkapan jaringan narkoba.

## 5.2. Faktor yang ada pada Laboratorium

Faktor yang ada pada laboratorium penting dianalisis untuk mengetahui aspek yang ada pada laboratorium selaku pemberi pelayanan kepada penyidik narkoba. Aspek-aspek yang akan dianalisis meliputi operasional laboratorium, personel laboratorium, kualitas peralatan laboratorium, birokrasi pelayanan, alur pelayanan laboratorium, SOP pelayanan, promosi dan sosialisasi dan produk pelayanan (jenis-jenis narkoba)

### 1. Operasional Laboratorium

Operasional laboratorium merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh laboratorium, diantaranya adalah jam operasional Lab dan tugas yang dilaksanakan oleh personel Lab dalam memberikan pelayanan.

#### a. Jam Operasional Lab BNN

Jam operasional Lab BNN dan pengiriman sampel pada jam operasional dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres metro Jakarta Barat:

”.....Jam operasional Lab BNN sama dengan jam operasional di kantor saya dan ditambah pada hari Sabtu dan Minggu; saya mengirim pada jam operasional.....”

(Hasil wawancara, 23 Oktober 2008)

Jam operasional Lab BNN juga dijelaskan oleh staf Lab Tanti dan ketidaksesuaian pelayanan pada jam operasional dijelaskan oleh staf Lab Uus:

”.....berkisar dari jam kerja seperti biasa yaitu dari Jam 08.00 hingga jam 16.00 WBB dari hari Senin hingga Jumat dan hari Piket (Sabtu dan Minggu) dari jam 08.00 hingga 16.00 WBB...”

(Hasil wawancara, 28 Oktober 2008)

”..... jam operasional *fleksibel* sehingga tidak harus sampai jam empat, ilustrasinya demikian jika satu sampel kita mampu menginput sepuluh menit maka dari perhitungan waktu jika

mereka mengirim banyak maka jam tersebut menjadi tidak cukup....”

(Hasil wawancara, 30 Oktober 2008)

Harapan terhadap jam operasional Lab dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres metro Jakarta Barat:

”.....untuk sabtu dan minggu tetap dipertahankan karena pengungkapan kasus lebih banyak pada akhir pekan...”

(Hasil wawancara, 23 Oktober 2008)

Jam operasional laboratorium Lab BNN yaitu setiap hari kerja dari senin hingga Jumat mulai pukul 08.00 WBB sampai 16.00 WBB, sedangkan jam piket untuk Sabtu dan Minggu mulai pukul 08.00 WBB sampai 16.00 WBB. Mengetahui jam operasional membantu dalam kegiatan pelayanan laboratorium dan para personelnnya untuk memeriksa sampel sesuai jam operasional yang ditetapkan. Namun Lab BNN juga membuka jam lain di luar jam tersebut yaitu panggilan *online* tiap hari bagi yang piket untuk dapat hadir setiap waktu dengan waktu yang tidak dapat ditentukan.

Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan jam operasional lab BNN (Tabel 16.):

Tabel 16. Kualifikasi Berdasarkan Jam Operasional Lab BNN

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	A. Penyidik Narkoba Apakah anda tahu jam operasional Lab BNN (Piket dan kegiatan rutin)? Apakah selama ini anda melakukan pemeriksaan sampel pada jam operasional BNN?Sebutkan! Apa yang anda harapkan mengenai jam operasional Lab BNN? a. Penyidik Narkoba (Polres Karawang)		V	

Universitas Indonesia

	<p>”..... mulai dari jam tujuh pagi sampai jam tiga sore; saya melakukan pemeriksaan barang bukti pada jam kerja sehari-hari; menurut saya untuk kegiatan operasional Lab BNN jam operasional sudah cukup...”</p> <p>b. Penyidik Narkoba (Polres Metro Bekasi)</p> <p>”.....setahu saya dari jam 8 pagi sampai jam 3 sore; ya; biasanya saya datang jam 1 siang; menurut saya perlu ditambah menjadi jam 5 atau 4 sore...”</p> <p>c. Penyidik Narkoba (Polres Metro Jakarta Barat)</p> <p>”.....Jam operasional Lab BNN sama dengan jam operasional di kantor saya dan ditambah pada hari Sabtu dan Minggu; ya; untuk sabtu dan minggu tetap dipertahankan karena pengungkapan kasus lebih banyak pada akhir pekan.....”</p> <p>2. B. Staf Laboratorium</p> <p>Bagaimana jam operasional Lab BNN selama ini?sebutkan! Apakah selama ini Lab BNN beroperasi pada jam tersebut? Menurut anda apakah selama ini jam operasional Lab BNN sudah cukup jika dibandingkan dengan jumlah sampel yang dikirimkan ke Lab BNN?</p> <p>a. Tanti</p> <p>”....berkisar dari jam kerja seperti biasa yaitu dari Jam 08.00 hingga jam 16.00 WBB dari hari Senin hingga Jumat dan hari Piket (Sabtu dan Minggu) dari jam 08.00 hingga 16.00 WBB; iya; kalau menurut saya sudah karena jika dipaksakan 24 jam bekerja aktif kita tidak mungkin sanggup...”</p> <p>b. Rahmayanti</p> <p>“.....dari jam delapan hingga jam empat tetapi terkadang lebih biasanya sampai jam lima atau enam dan jika ada panggilan mendadak kita harus bisa datang, jam piket pada hari sabtu dan minggu dari jam delapan hingga jam tiga sore; iya benar pada jam tersebut dan kadang lebih; jam</p>		<p>V</p> <p>V</p> <p>V</p> <p>V</p>	
--	--	--	-------------------------------------	--

	<p>operasional saya rasa sudah cukup....”</p> <p>c. Uus</p> <p>“.....untuk jam operasional sudah ditentukan seperti jam kerja biasanya dimulai dari jam delapan hingga jam empat sore; karena kita pelayanan jadi kita tidak terikat pada jam operasional tersebut; jika mereka mengirim banyak maka jam tersebut menjadi tidak cukup....”</p>		V	
--	--	--	---	--

Keterangan kualifikasi:

- T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium
- S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium
- R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

Penyidik narkoba yang mengirim sampel pada jam operasional Lab BNN membantu personel Lab dalam menyelesaikan hasil pemeriksaan dengan personel yang lengkap. Pada jam piket personel Lab BNN hanya berjumlah tiga sampai empat orang, sehingga sampel yang datang pada jam piket atau di luar jam tersebut memerlukan tenaga ekstra dari personel Lab untuk menanganinya.

Ketidaksesuaian jam pelayanan dengan jam operasional Lab dapat membantu dalam proses investigasi maupun pengungkapan jaringan. Sindikat narkoba tidak terbentur pada waktu, mereka beroperasi kapanpun dan dimanapun namun di sisi lain akan menimbulkan efek kelelahan secara fisik dan psikologis bagi personel Lab.

Lab BNN melakukan pelayanan panggilan *on call* (on line) melalui telepon Lab (mobile phone) yang siap dipanggil setiap waktu pengungkapan kasus atau pemeriksaan sementara.

Menurut Gaspersz, V. (1997), dalam perbaikan kualitas jasa salah satu yang harus diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan

dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Dalam hal ini hasil penilaian menunjukkan bahwa Lab BNN sudah terdukung dalam memberikan fleksibilitas pelayanan dan siap dipanggil untuk melakukan pemeriksaan sehingga berperan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah Lab BNN beroperasi pada jam yang telah ditetapkan dan juga melayani panggilan sewaktu-waktu sehingga memenuhi standar pelayanan laboratorium yang melayani pemeriksaan narkoba dimana narkoba merupakan kasus yang tidak dapat diprediksi sebelumnya kapan waktu kejadiannya.

#### **b. Tugas yang dilaksanakan**

Tugas yang dilaksanakan dijelaskan oleh personel Lab Rahmayanti dan kemampuan melaksanakan tugas dijelaskan oleh personel Lab Uus:

“.....mengecek Berita acara yang dibuat, memberi nomor surat keluar, surat pengantar, mencocokkan hasil laboratorium dengan yang tertera pada berita acara....”

(Hasil wawancara, 29 Oktober 2008)

”.....kalau untuk menyelesaikan saya memerlukan bantuan dari teman-teman yang lain jadi merupakan *tem work*....”

(Hasil wawancara, 30 Oktober 2008)

Pengetahuan terhadap tugas yang dilaksanakan penting untuk dapat melaksanakan tugas sesuai tupoksinya. Hal ini merupakan poin yang membantu dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

Kemampuan melaksanakan tugas merupakan hal yang mendukung terselenggaranya pelayanan dengan baik. Jumlah sampel yang melebihi kemampuan pemeriksaan akan menghambat dalam proses penegakan hukum kasus narkoba.

**Universitas Indonesia**

Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan tugas yang dilaksanakan (Tabel 17.):

Tabel 17. Kualifikasi Berdasarkan Tugas yang dilaksanakan

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	<p>Apa tugas anda di Lab BNN? Apakah selama ini anda mampu menyelesaikan tugas-tugas anda?</p> <p>a. Tanti            “.....memeriksa sampel yang dikirim ke laboartorium dan memberikan hasil dalam bentuk Berita Acara untuk pengadilan;.karena terlalu banyak sampel kita sebisa mungkin menyelesaikan sampel tersebut, sehingga jika berlebih biasanya hari berikutnya kita menyelesaikan sampel tersebut dan kita menargetkan maksimal dua hari harus sudah selesai....”</p> <p>b. Rahmayanti            “.....mengecek Berita acara yang dibuat, memberi nomor surat keluar, surat pengantar, mencocokkan hasil laboratorium dengan yang tertera pada berita acara; selama ini mampu....”</p> <p>c. Uus            “.....memeriksa berkas yang dikirim dan melayani bagian penerimaan sampel; kalau untuk menyelesaikan saya memerlukan bantuan dari teman-teman yang lain jadi merupakan <i>tem work</i>....”</p>		V	

Keterangan kualifikasi:

T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium

S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium

R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

Universitas Indonesia

Kualifikasi penilaian di atas dapat diketahui bahwa personel lab selama ini mampu mengerjakan tugas yang dikerjakan dan maksimal pengerjaan adalah satu hingga dua hari sehingga dapat dikatakan memenuhi standar yang ada dan cukup membantu dalam pemanfaatan lab oleh penyidik narkoba.

Suatu organisasi yang menurut Gibson, J.L. *et al.* (1994) adalah merupakan suatu sistem yang terdiri dari input, proses, output dan *feedback*. Input yang dimaksud adalah sumber daya manusia, peralatan dan metode yang digunakan. Sedangkan output adalah sesuatu yang dihasilkan dan *feedback* adalah respons konsumen terhadap produk yang dihasilkan.

Sumber daya manusia yang merupakan input dalam sistem termasuk di dalamnya adalah personel yang mengawakinya. Menurut Martindas, R. (2002), bahwa yang perlu diperhatikan dari kualitas tiap-tiap karyawan bukan hanya kesanggupannya untuk menyelesaikan pekerjaannya, melainkan juga kesanggupan untuk mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya.

Dalam hal ini personel lab mampu dalam melaksanakan tugas pelayanan dan mereka masing-masing mengetahui tugas maupun pokok dan fungsi yang dijalankan sehingga proses yang dijalankan atau dalam hal ini kegiatan pelayanan dapat dilakukan dengan baik sehingga akan berpengaruh dalam output yang dihasilkan dan cukup membantu dalam pelaksanaan pemanfaatan lab.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa personel lab dapat menjalankan fungsinya sesuai standar yang diharapkan dan cukup membantu dalam proses pemanfaatan lab oleh penyidik narkoba sehingga mereka puas terhadap pelayanan lab.

## 2. Personel Lab dalam melayani

Pelayanan oleh personel lab dan perlunya penambahan jumlah personel lab dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari satuan narkoba Polres Metro Jakarta Barat:

”.....kalau menurut saya sudah baik dalam melayani dan perlu ditambah karena berbanding lurus dengan yang kita ungkap, jika banyak tangkapan dari polsek maka juga perlu tambahan untuk personel yang menangani.....”

(Hasil wawancara, 23 Oktober 2008)

Pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan citra yang baik dalam hal ini kepuasan pelanggan sehingga nyaman dalam mengirimkan sampel ke laboratorium. Selain itu, makin tinggi jumlah kasus yang diungkap maka akan membutuhkan tambahan jumlah personel laboratorium yang melayani.

Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan personel lab dalam melayani (Tabel 18.):

Tabel 18. Kualifikasi Berdasarkan Personel Lab dalam Melayani

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	<p>Bagaimana personel Lab selama ini dalam melayani anda? Apakah jumlah mereka cukup menurut anda?</p> <p>a. Penyidik Narkoba (Polres Karawang) ”.....personel lab dalam melayani sudah cukup baik; jumlah saya kurang tahu untuk yang di dalam tetapi yang di luar agak keteter bila yang mengirim banyak.....”</p> <p>b. Penyidik Narkoba (Polres Metro Bekasi) ”.....memuaskan bisa membantu; bagian depan hanya 2 orang sehingga menurut saya kurang...”</p> <p>c. Penyidik Narkoba (Polres Metro Jakarta Barat) ”.....kalau menurut saya sudah baik dalam melayani. perlu ditambah karena berbanding lurus dengan yang kita</p>		V	
			V	
			V	

Universitas Indonesia

	ungkap....”			
--	-------------	--	--	--

Keterangan kualifikasi:

T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium

S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium

R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

Personel Lab sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan hal ini menurut Garpersz, V. (1997) merupakan salah satu dimensi yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Iqbal, M. (2007) menambahkan bahwa langkah yang harus dilakukan meraih simpati pelanggan adalah dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, berupaya menyediakan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memperlakukan pelanggan dengan layanan yang terbaik. Permasalahan lain yang harus diperhatikan adalah jumlah personel yang melayani bagian penerimaan karena jumlah mereka masih kurang sehingga jika dibiarkan akan mengganggu kenyamanan dalam pelayanan dan akibatnya akan mempengaruhi kepuasan dari penyidik narkoba.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah personel lab sudah dapat melayani dengan baik sesuai standar yang ada sehingga dapat membantu dalam pemanfaatan lab, namun perlu dipertimbangkan penambahan jumlah personel yang menangani bagian penerimaan sampel untuk membantu kegiatan pelayanan.

### 3. Kualitas Peralatan Laboratorium

Jumlah peralatan dibandingkan jumlah sampel yang dikirim dijelaskan oleh Kepala Laboratorium:

“.....dari sisi peralatan sudah cukup yang menjadi masalah adalah jumlah SDM....”

(Hasil wawancara 3 November 2008)

Universitas Indonesia

Persyaratan minimal laboratorium pemeriksa narkoba dijelaskan oleh Kepala Laboratorium BNN:

“.....secara umum tergantung pada metode yang dimiliki kemudian harus mampu mengadakan konfirmasi, pemeriksaan pendahuluan dan analisis lain yang tidak tergantung pada peralatan tersebut yaitu minimal peralatan skrining dan konfirmasi....”

(Hasil wawancara 3 November 2008)

Peralatan di Lab BNN dapat berfungsi dengan baik, hal ini sesuai penjelasan Kepala Laboratorium BNN:

“.....secara garis besar bisa berfungsi dengan baik dan permasalahannya adalah SDM yang harus ditambah untuk penanggungjawab terhadap alat masing-masing.....”

(Hasil wawancara 3 November 2008)

Peralatan merupakan pendukung dalam pelaksanaan pemeriksaan narkoba, dalam hal ini laboratorium BNN memiliki peralatan yang memadai dari sisi jumlah dan memenuhi syarat minimal peralatan untuk laboratorium pemeriksa narkoba yaitu peralatan skrining dan konfirmasi. Peralatan skrining diantaranya adalah emit test, rapid test maupun tes warna. Sedangkan peralatan konfirmasi adalah Thin Layer Chromatography, Gas Chromatography-Mass Spektrometer (GC-MS), Gas Chromatography-Flame Ionic Detector (GC-FID), Frans Tourier-Infra Red (FT-IR), High Performance Liquid Chromatography (HPLC) dan Spektrometer UV-Vis.

Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan kualitas peralatan laboratorium (Tabel 19.):

Tabel 19. Kualifikasi Berdasarkan Kualitas Peralatan Laboratorium

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	Menurut anda apakah peralatan yang di Lab BNN sudah cukup Untuk pemeriksaan narkoba jika dibandingkan dengan jumlah sampel yang dikirim ke Lab BNN tiap harinya? “.....dari sisi peralatan sudah cukup yang menjadi masalah adalah jumlah SDM....”		V	
2.	Apa yang anda ketahui tentang persyaratan minimal peralatan yang harus dimiliki oleh laboratorium pemeriksa narkoba? “.....secara umum tergantung pada metode yang dimiliki kemudian harus mampu mengadakan konfirmasi, pemeriksaan pendahuluan dan analisis lain yang tidak tergantung pada peralatan tersebut yaitu minimal peralatan skrining dan konfirmasi....”		V	
3.	Menurut anda apakah selama ini peralatan yang ada di Lab BNN dapat difungsikan dengan baik untuk pemeriksaan narkoba? “.....secara garis besar bisa berfungsi dengan baik dan permasalahannya adalah SDM yang harus ditambah untuk penanggungjawab terhadap alat masing-masing.....”		V	

Keterangan kualifikasi:

T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium

S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium

R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

Peralatan laboratorium berdasarkan wawancara dengan Kepala lab dapat berfungsi dengan baik dan jumlahnya cukup dalam melakukan pemeriksaan narkoba sehingga memenuhi standar yang ada, namun yang menjadi permasalahan adalah minimnya jumlah SDM yang mengawakinya. Saat ini seorang analis mengawaki sampai tiga alat dan hal ini dapat menghambat jalannya

Universitas Indonesia

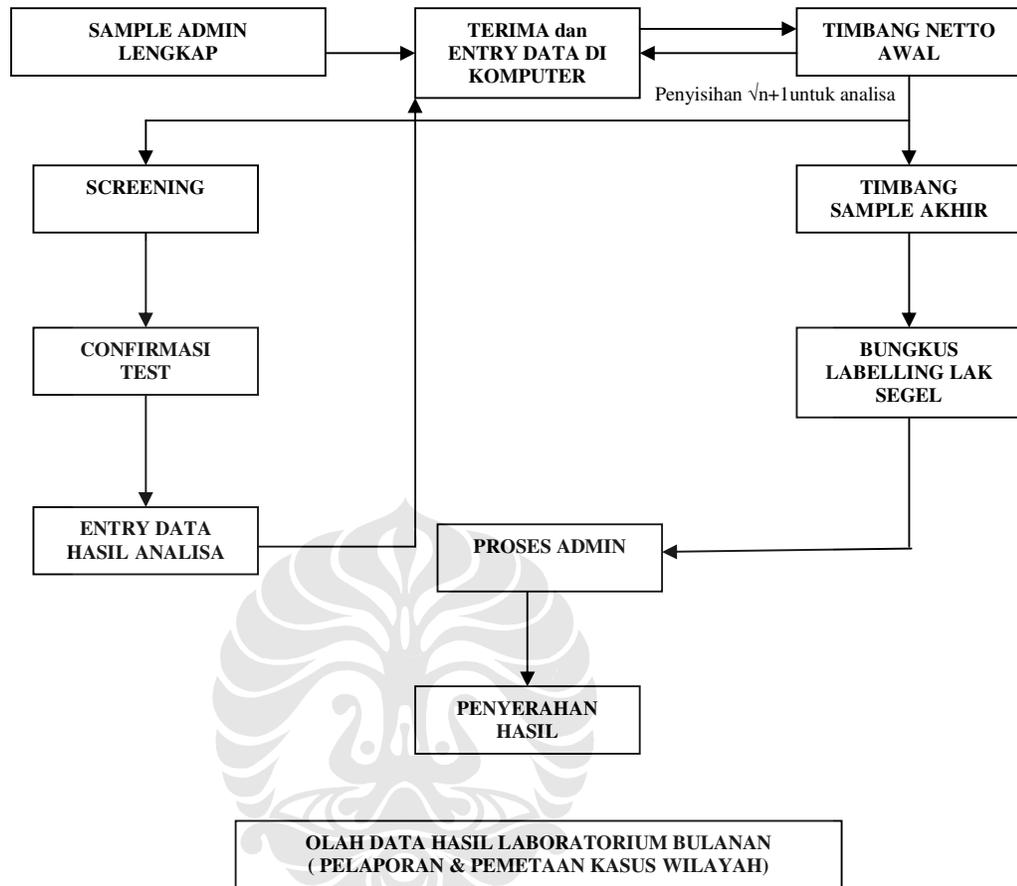
pemeriksaan ditambah lagi jika jumlah sampel yang dikirim melewati kapasitas yang ada maka akan terjadi penumpukan sampel. Namun sejauh ini pelayanan masih dapat dilakukan meskipun jumlah SDM yang mengawaki peralatan jumlahnya kurang.

Gibson, J.L. *et al.* (1994) menjelaskan dalam teori sistem bahwa input organisasi berpengaruh terhadap output yang dihasilkan yang dalam hal ini meskipun belum berpengaruh dalam pemberian pelayanan lab yang diberikan oleh Lab BNN namun jika dibiarkan akan mempengaruhi pelayanan yang dilakukan diantaranya kelelahan dari SDM yang mengawaki dan mengurangi keakuratan pemeriksaan. Menurut standar ISO 1725 bahwa peralatan laboratorium masing-masing diawaki oleh satu orang personel.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penjelasan di atas adalah kualitas peralatan Lab BNN berfungsi dengan baik atau memenuhi standar peralatan yang harus dimiliki oleh laboratorium pemeriksa narkoba, namun perlu dipertimbangkan jumlah SDM yang mengawakinya karena dapat menghambat dalam pemberian kualitas pelayanan dan output yang dihasilkan.

#### **4. Birokrasi Pelayanan**

Birokrasi pelayanan meliputi alur pelayanan laboratorium, pelayanan yang diberikan dan SOP (standard operating procedure) (Gambar 9.)



Gambar 9. Alur Pelayanan Lab BNN (Sumber: UPT Lab Uji Narkoba BNN 2008)

Alur Pemeriksaan Lab BNN tersebut menjelaskan bahwa pemeriksaan sampel di Lab BNN harus melalui tahapan-tahapan dari mulai entry data, penimbangan, analisa sampel, pembuatan berita acara hasil pemeriksaan, pembungkusan dan pemberkasan dan pengembalian sampel sisa pemeriksaan beserta berita acara hasil pemeriksaan laboratorium.

Berikut adalah standart operating procedure (SOP) Pelayanan yang ada di UPT Laboratorium Uji Narkoba Lakhar BNN:

SOP Penerimaan Sampel/Kasus Pidana:

1. Surat Permohonan Pemeriksaan Laboratorium Dari Kasatker/Pejabat yg berwenang kepada Kalakhar BNN U.P Ka UPT Lab Uji Narkoba (Asli)  
Dilampiri :
  - A. Laporan Polisi (Asli)
  - B. Berita Acara Sita Barang Bukti (Asli)
  - C. Surat Penugasan (Asli)
  - D. Berita Acara Pembungkusan Dan Penyegehan Barang Bukti (Asli)
  - E. Lain-Lain (Pendukung)
2. Pengisian form data oleh penyidik/penyidik pembantu
3. Diperiksa barang bukti & segel barang bukti dihadapan penyidik/penyidik pembantu
4. Entry data ke komputer selengkap-lengkapny
5. Berikan tanda terima surat permintaan analisa/barang bukti, sekaligus sebagai form untuk pengambilan hasil
6. Filling surat dan barang bukti

SOP Pengembalian Sampel/Kasus Pidana:

1. Membawa form tanda terima surat permintaan analisa/barang bukti (sampel) atau dengan surat permohonan pengambilan hasil analisa yang ditandatangani pejabat yang berwenang (asli), dengan menunjukkan :
  - a. surat perintah (bila ada), atau
  - b. kartu tanda anggota/pns
2. Entry hasil analisa, tanggal pengambilan, nama yang mengambil berkas ke komputer
3. Diperiksa segel serta barang bukti dihadapan penyidik/penyidik pembantu

**Universitas Indonesia**

4. Penyerahan Berita Acara Pemeriksaan dan sisa barang bukti yang telah disegel dari Lab BNN

Persyaratan pemeriksaan narkoba dijelaskan oleh Penyidik dari Polres Metro Bekasi:

”.....wajar, tidak bisa dibilang berbelit-belit ya, karena di pengadilan dan kejaksaan juga diperlukan syarat yang sama....”

(Hasil wawancara 22 Oktober 2008)

Persyaratan pemeriksaan ini juga diperkuat oleh staf laboratorium Uus:

“.....untuk SOP menyangkut pelayanan jadi harus fleksibel sehingga kita tidak teralau terpatok pada SOP sehingga bila ada kekurangan berkas yang harusnya berkas kita kembalikan maka karena kita pelayanan kita membantu dengan menyusulkan berkas kekurangan tersebut....”

(Hasil wawancara 30 Oktober 2008)

SOP Pelayanan ini dijelaskan juga oleh Kepala Laboratorium:

”.....SOP tersebut harus dinilai sehingga bila diperlukan bisa direvisi standar pelayanan yang sudah dibuat jadi kita terbuka terhadap perbaikan yang ada dan kita berusaha melakukan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan laboratorium...”

(Hasil wawancara 3 November 2008)

Kesulitan dalam memberikan pelayanan laboratorium dijelaskan oleh staf Lab Rahmayanti:

“.....pihak penyidik maunya cepat dan mereka tidak ikut aturan sehingga penanganannya kita berikan pemahaman bahwa barang bukti tersebut menyangkut nasib orang lain sehingga harus ikut aturan SOP tersebut dan jika tidak bisa maka tidak bisa kita terima....”

(Hasil wawancara 29 Oktober 2008)

Birokrasi pelayanan yang diamati salah satunya adalah persyaratan pemeriksaan sampel yaitu dalam hal ini adalah SOP pelayanan. SOP Lab BNN merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh penyidik narkoba sebelum memeriksa sampel dan Lab BNN sendiri dalam menjalankan persyaratan tersebut

**Universitas Indonesia**

fleksibel dalam arti memberikan keleluasan penyidik untuk mengganti administrasi dan diberikan pada saat pengambilan sampel. Selain itu persyaratan pemeriksaan di Lab BNN merupakan standar persyaratan pemeriksaan yang juga harus ada pada saat penyidik mengirim berkas administrasi ke kejaksaan.

Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan Birokrasi pelayanan (Tabel 20.):

Tabel 20. Kualifikasi Berdasarkan Birokrasi Pelayanan

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	<p>A. Penyidik narkoba</p> <p>Apakah anda tahu persyaratan administrasi pemeriksaan di Lab BNN?sebutkan! Bagaimana menurut anda persyaratan pemeriksaan di Lab BNN (mudah atau berbelit-belit)?</p> <p>a. Penyidik Narkoba (Polres Karawang)</p> <p>”.....ya saya tahu, surat permohonan, laporan polisi, surat tugas, berita acara penyitaan, berita acara penyisihan bila ada dan berita acara pembungkusan; sudah cukup mudah...”</p> <p>b. Penyidik Narkoba (Polres Metro Bekasi)</p> <p>”.....sangat hafal, permohonan, LP, Ba tangkap, Ba tahan , Ba sita, dan Ba segel; wajar...”</p> <p>c. Penyidik Narkoba (Polres Metro Jakarta Barat)</p> <p>”.....kalau yang saya tahu permohonan, Laporan polisi, Ba segel, Ba sita dan Ba tahan; saya rasa tidak berbelit karena itu memang kelengkapan berkas kita...”</p>		V	
2.	<p>B. Staf Lab</p> <p>Bagaimana menurut anda syarat pemeriksaan di Lab BNN?Apakah sudah cukup atau masih kurang? Apakah selama ini Lab BNN menjalankan SOP pelayanan yang dibuat?</p> <p>a. Tanti</p>		V	

3.	<p>“.....kalau menurut saya sudah cukup; kita memberikan kelonggaran kepada polisi untuk mengganti berkas tersebut.....”</p> <p>b. Rahmayanti</p> <p>“.....syarat pemeriksaan sudah cukup dan SOP tersebut juga mengacu pada peraturan yang ada; iya menjalankan....”</p> <p>c. Uus</p> <p>“.....sudah dibilang cukup; bila ada kekurangan berkas yang harusnya berkas kita kembalikan maka karena kita pelayanan kita membantu dengan menyusulkan berkas kekurangan tersebut ....”</p> <p>C. Kepala Lab</p> <p>Menurut anda apakah SOP pelayanan Lab BNN sudah cukup ataukah perlu direvisi? Apakah menurut anda SOP pelayanan yang ada dapat membantu terselenggaranya pelayanan dengan baik? Apakah menurut anda birokrasi pelayanan di Lab BNN mudah atau berbelit-belit?</p> <p>”.....SOP tersebut harus dinilai sehingga bila diperlukan bisa direvisi standar pelayanan yang sudah dibuat jadi kita terbuka terhadap perbaikan yang ada dan kita berusaha melakukan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan laboratorium saya rasa sudah cukup baik kalau dari saya SOP sudah kita tetapkan dan untuk pertanyaan ini lebih cocok <i>customer</i> yang menilai...”</p>		V	
			V	
			V	

Keterangan kualifikasi:

T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium

S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium

R : rendahnya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

SOP Lab BNN dalam hal ini sudah cukup memenuhi standar pemeriksaan kasus pidana narkoba karena persyaratan tersebut juga dibutuhkan untuk

pengurusan administarsi di Kejaksaan sebelum dibuatkan dakwaan oleh jaksa. Persyaratan pemeriksaan yang wajar dan tidak berbelit-belit akan membantu proses pemeriksaan sampel tersebut yaitu membantu dalam penegakan hukum dan pemenuhan asas kepastian hukum. Lab BNN dalam hal ini sudah memberikan prosedur pelayanan yang wajar dan tidak berbelit-belit namun di sisi lain masih ada beberapa penyidik yang kurang mentaati SOP yang telah ditetapkan sehingga terjadi kelonggaran dalam penerapan SOP itu sendiri.

Menurut Siagian, S.P. (1998), agar birokrasi memenuhi kriteria unggul dengan kinerja tinggi terdapat tujuh faktor yang harus dikaji yaitu dapat diuji dengan standar eksternal (standar yang dituntut masyarakat seperti kecepatan atau tidak bertele-tele, kecermatan atau tidak kaku dan keramahan), kinerja yang nyata ditampilkan sedekat mungkin dengan kinerja potensial, harus diupayakan agar birokrasi tidak cepat merasa puas, dalam lingkungan birokrasi perlu ditanamkan iklim persaingan yang positif, peningkatan kinerja harus selalu dikaitkan dengan penerapan prinsip efisiensi, dapat menjadi contoh bagi organisasi lain, mampu memenuhi persyaratan ideal yang dituntut oleh kondisi budaya organisasi itu berada dan bergerak. Sinambela, L.P. *et al.* (2007) juga menambahkan bahwa aparat pemerintah sering bekerja berdasarkan pendekatan legalistik yaitu dalam hal memecahkan masalah dengan mengeluarkan ketentuan normatif dan formal sehingga bekerja berdasarkan aturan yang ada yang belum tentu benar akibatnya timbul kekakuan di dalam pelaksanaannya.

Dalam hal ini Lab BNN sudah menunjukkan kinerja yang baik dan memenuhi standar yang ada dalam hal kecepatan, kecermatan dan keramahan sehingga membantu penyidik narkoba dalam memanfaatkan lab

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu Lab BNN dalam hal birokrasi pelayanan mampu berkinerja baik, tidak bertele-tele dalam persyaratan pemeriksaan dan tidak kaku dalam pelayanan dalam hal ini yaitu memungkinkan konsumen untuk menyusulkan berkas kekurangan dalam administrasi sehingga hal ini cukup membantu dalam pemanfaatan lab oleh penyidik narkoba.

## **5. Promosi oleh Lab terhadap Pelayanan Lab kepada Penyidik Narkoba**

Promosi atau sosialisasi terhadap pelayanan Lab ini dijelaskan oleh Kepala Laboratorium:

”.....bentuk promosi yang vulgar tidak ada dan sosialisasi belum pernah....”

(Hasil wawancara 3 November 2008)

Penjelasan mengenai sosialisasi Lab juga dijelaskan oleh Penyidik Narkoba dari Polres Karawang:

”..... adanya TR yang dikeluarkan oleh Mabes Polri, sebelumnya yaitu informasi dari anggota-anggota kemudian setelah ada TR tersebut lebih menguatkan lagi....”

(Hasil wawancara 21 Oktober 2008)

Menurut Kepala Laboratorium bahwa promosi maupun sosialisasi tidak penting karena kurangnya respons oleh penyidik narkoba:

”.....adanya GAP antara yang idealisme kita berikan dan yang mereka laksanakan, pemeriksaan cepat ini dalam rangka mendukung kepastian penahanan namun kenyataannya mereka memeriksa ke sini LP belum jadi padahal mereka sudah menahan padahal hasil Lab bisa dijadikan dasar untuk melakukan penahanan.....”

(Hasil wawancara 3 November 2008)

Promosi atau sosialisasi pelayanan laboratorium penting dilakukan untuk membantu para penyidik mengetahui produk pelayanan yang diselenggarakan. Saat ini yang terjadi di Lab BNN adalah promosi yang bersifat tidak langsung yaitu informasi dari Mabes Polri ataupun informasi dari mulut ke mulut oleh penyidik narkoba, hal inilah yang kemudian tidak banyak diketahui oleh penyidik narkoba sehingga seperti pemeriksaan cepat dan pemeriksaan sementara kurang diketahui oleh penyidik narkoba. Hal lainnya yang perlu diketahui lainnya adalah promosi ini juga bergantung respons dari penyidik itu sendiri yang membutuhkan pelayanan laboratorium. Mereka banyak yang belum menyadari manfaat dari

**Universitas Indonesia**



	<p>ke instansi-instansi kepolisian? Jika iya, melalui media apa dan jika tidak mengapa? Menurut anda para penyidik yang banyak berdatangan ke Lab BNN mendapatkan informasi dari mana mengenai pelayanan di Lab BNN? Apakah Lab BNN melakukan sosialisasi terhadap pemeriksaan sampel sementara dan pemeriksaan cepat kepada para penyidik narkoba? Jika iya melalui apa dan jika tidak mengapa? Apakah menurut anda penyidik narkoba dapat merespons dengan baik pemeriksaan cepat dan pemeriksaan sementara yang dilakukan oleh Lab BNN?</p> <p>”.....bentuk promosi yang vulgar tidak ada; saya rasa karena pelayanan di sini yang ramah dan bebas biaya; sosialisasi belum pernah artinya kita hanya berinteraksi dengan mereka; adanya GAP antara yang idealisme kita berikan dan yang mereka laksanakan, pemeriksaan cepat ini dalam rangka mendukung kepastian penahanan namun kenyataannya mereka memeriksa ke sini LP belum jadi padahal mereka sudah menahan padahal hasil Lab bisa dijadikan dasar untuk melakukan penahanan...”</p>			
--	---	--	--	--

Keterangan kualifikasi:

- T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium
- S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium
- R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

Kualifikasi di atas menunjukkan bahwa selama ini tidak ada promosi atau sosialisasi langsung yang dilakukan pihak laboratorium kepada penyidik narkoba sehingga membuat penyidik kurang dalam memanfaatkan laboratorium. Promosi yang tidak langsung dilakukan oleh Mabes Polri membuat Lab dalam hal ini pasif dalam memberikan kejelasan mengenai produk pelayanan yang mampu diberikan oleh Lab BNN. Hal ini juga diperparah dengan anggapan bahwa mereka sudah memahami produk pelayanan lab sehingga tidak penting untuk disampaikan.

**Universitas Indonesia**

Promosi dalam hal ini adalah komunikasi yang dilakukan anatar pihak manajemen lab dengan penyidik narkoba. Menurut Muchlas, M. (2008), tanpa adanya komunikasi maka tidak akan mungkin dalam meningkatkan fungsi manajemen suatu perusahaan sehingga kurang termanfaatkan dengan optimal. Arief (2007) menambahkan bahwa promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program. Cook, S. (2004) juga menjelaskan bahwa pelayanan yang bermutu tidak akan terjadi tanpa adanya komunikasi. Betapa pun berkualitasnya suatu produk atau jasa, bila konsumen belum pernah mendengarnya dan tidak yakin bahwa produk tersebut akan berguna bagi konsumen, maka konsumen tidak akan pernah membeli dan memanfaatkannya. Tjiptono, F. (1997) juga menjelaskan bahwa pada hakikatnya promosi adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, membujuk, mengingatkan pasar sasaran atas produknya agar bersedia menggunakan dan loyal terhadap jasa yang ditawarkan.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa promosi dan sosialisasi penting dilakukan untuk mengetahui produk dan jenis pelayanan yang dilakukan, tanpa adanya komunikasi dengan pihak penyidik mereka banyak yang menjadi tidak tahu mengenai produk lab dan tidak memanfaatkannya dengan optimal.

## **6. Produk Pelayanan (jenis-jenis narkoba yang diperiksa)**

Jenis-jenis narkoba yang dapat diperiksa di Lab BNN dijelaskan oleh penyidik dari Polres Metro Bekasi, Staf Lab Tanti dan Kepala Laboratorium:

”.....yang saya tahu adalah semua jenis psikotropika maupun narkotika dan sementara kedua jenis itu kecuali obat-obat berbahaya kita masih berkoordinasi dengan Badan POM...”

(Hasil wawancara 22 Oktober 2008)

“.....sejauh masih bisa diselesaikan dan untuk perekursor kita tetap mengerjakan namun karena tidak ada undang-undangnya maka kita sarankan untuk diperiksa ke Badan POM....”

(Hasil wawancara 28 Oktober 2008)

**Universitas Indonesia**

”.....saya rasa semua bisa dan tidak semua narkoba sebagaimana diamanatkan dalam peraturan ketua BNN yaitu kita juga memeriksa bahan lain seperti prekursor, bahan adiktif dan bahan berbahaya dan kita harus mengacu ke sana...”

(Hasil wawancara 3 November 2008)

Jenis-jenis narkoba yang dapat diperiksa di Lab BNN adalah narkotika dan psikotropika, sedangkan untuk golongan prekursor dan obat-obatan berbahaya meskipun dapat diperiksa tetapi berdasarkan kewenangannya (Permenkes) belum dimiliki oleh Lab BNN. Hal inilah yang menghambat Lab BNN dalam melakukan inovasi pemeriksaan sampel.

Harapan para penyidik narkoba terhadap jenis-jenis sampel yang dapat diperiksa oleh BNN sebenarnya cukup besar seperti penjelasan oleh Penyidik narkoba dari Polres Metro Jakarta Barat:

”.....BNN lebih berani untuk mengeluarkan ketetapan mengenai penanganan kasus obat-obatan berbahaya seperti ketamin yang belum masuk psikotropika hal tersebut sehingga untuk kita dalam menentukan Berita acara pemeriksaan saksi ahli cukup ke BNN dan tidak perlu ke Badan POM yang birokrasinya lebih sulit dan mahal...”

(Hasil wawancara 23 Oktober 2008)

Lab BNN dalam melakukan inovasi pemeriksaan sampel di luar narkotika dan psikotropika masih terhambat oleh aturan Undang-undang yang ada maupun Permenkes yang diberikan kepada Lab BNN. Hal ini dapat menghambat dalam investigasi kasus yaitu terutama bahan-bahan untuk membuat narkoba yang disebut prekursor ataupun obat-obatan lain yang memiliki efek berbahaya seperti narkoba antara lain benzylpiperazine dan ketamin.

Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan Produk Pelayanan (jenis-jenis narkoba yang diperiksa) (Tabel 22.):

Tabel 22. Kualifikasi Berdasarkan Produk Pelayanan  
(jenis-jenis narkoba yang diperiksa)

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	<p>A. Penyidik narkoba</p> <p>Apakah anda mengetahui mengenai jenis-jenis narkoba yang dapat diperiksa di Lab BNN? Apakah selama ini jenis-jenis narkoba yang anda kirim untuk diperiksa ke Lab BNN sudah dapat dilakukan pemeriksaan oleh Lab BNN? Apa harapan anda terhadap jenis-jenis narkoba yang dapat diperiksa di Lab BNN?</p> <p>a. Penyidik Narkoba (Polres Karawang)</p> <p>”.....setahu saya semua jenis narkoba bisa diperiksa di Lab BNN, yaitu golongan satu narkotika seperti ganja dan heroin, psikotropikanya seperti sabu, ekstasi dan lexotan; harapan saya lab BNN bisa dibuka juga di Karawang....”</p> <p>b. Penyidik Narkoba (Polres Metro Bekasi)</p> <p>”.....semua dari narkotika dan psikotropika baik golongan satu sampai empat termasuk juga ketamin; saya rasa sudah....”</p> <p>c. Penyidik Narkoba (Polres Metro Jakarta Barat)</p> <p>”.....yang saya tahu adalah semua jenis psikotropika maupun narkotika dan sementara kedua jenis itu kecuali obat-obat berbahaya kita masih berkoordinasi dengan Badan POM; BNN lebih berani untuk mengeluarkan ketetapan mengenai hal tersebut sehingga untuk kita dalam menentukan Berita acara pemeriksaan saksi ahli cukup ke BNN dan tidak perlu ke Badan POM yang birokrasinya lebih sulit dan mahal....”</p>		V	
2.	<p>B. Staf Lab</p> <p>Jenis-jenis narkoba yang bagaimana yang pernah dikirim ke Lab BNN? Menurut anda, apakah selama ini jenis-jenis</p>		V	

	<p>narkoba yang dikirim ke Lab BNN dapat diperiksa oleh Lab BNN?</p> <p>a. Tanti</p> <p>“.....golongan narkotika paling banyak adalah ganja dan untuk psikotropika yaitu tablet dan juga prekursor dan sejauh ini masih bisa diselesaikan dan untuk perekursor kita tetap mengerjakan namun karena tidak ada undang-undangnya maka kita sarankan untuk diperiksa ke Badan POM.....”</p> <p>b. Rahmayanti</p> <p>“.....raw material dan urine, sabu, tablet, dan lain-lain. bisa diperiksa dan jika tidak bisa diperiksa biasanya di luar narkotika dan psikotropika karena ini menyangkut kewenangan kita sehingga biasanya kita sarankan ke Badan Pom..”</p> <p>c. Uus</p> <p>“.....untuk psikotropika biasanya tablet dan kristal seperti lexotan kemudian ekstasi, tetapi juga terkadang sampel seperti padatan atau tanah. dan selama ini tidak ada kesulitan..”</p> <p>C. Kepala Lab</p> <p>Menurut anda jenis-jenis narkoba yang seperti apa yang dapat diperiksa di Lab BNN? Apakah selama ini sampel yang dikirim ke Lab BNN dapat dilakukan pemeriksaan?Jelaskan!</p> <p>”.....saya rasa semua bisa dan semua narkoba sebagaimana diamanatkan dalam peraturan ketua BNN yaitu kita juga memeriksa bahan lain seperti prekursor, bahan adiktif dan bahan berbahaya dan kita harus mengacu ke sana. selama ini kendala signifikan belum ada...”</p>		V	
			V	
			V	
			V	

Keterangan kualifikasi:

T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium

S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium

R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

Kualifikasi penilaian di atas menunjukkan bahwa Lab BNN sudah dapat memenuhi standar pemeriksaan terhadap jenis-jenis narkoba sesuai yang tertuang dalam Permenkes sehingga cukup membantu dalam pemanfaatan lab oleh penyidik narkoba.

Gibson, J.L. *et al.* (1994) menjelaskan bahwa produk pelayanan merupakan bagian dari output dari suatu sistem yang untuk mencapai suatu organisasi yang efektif diperlukan keseimbangan tidak hanya input dan proses tetapi juga output yang dihasilkan. Selama ini output yang dihasilkan sudah sesuai harapan dan standar yang ada sehingga cukup berperan dalam pemanfaatan laboratorium. Namun di lain pihak bahwa terbenturnya kewenangan Lab BNN dalam Permenkes membuat Lab BNN hanya berwenang memeriksa narkotika dan psikotropika, padahal ini cukup diharapkan oleh penyidik narkoba ke depannya sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi dan pengembangan laboratorium.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah produk pelayanan yang dihasilkan Lab BNN sudah memenuhi kriteria standar yang disyaratkan dan membantu penyidik dalam memanfaatkan Lab dan ke depannya perlu dipertimbangkan untuk pemberian wewenang kepada Lab BNN oleh Depkes untuk dapat memeriksa obat-obatan berbahaya yang masih dalam kategori memiliki efek yang sejenis dengan narkoba.

Kesimpulan yang dapat diambil dari faktor yang ada pada laboratorium adalah bahwa Lab BNN sudah dapat memenuhi standar pelayanan yang baik dalam sisi proses pelayanan dan peralatan maupun SDM yang ada sudah dapat memenuhi standar begitu juga dengan output yang dihasilkan yang ada namun terbenturnya kewenangan pemeriksaan oleh Permenkes membuat BNN tidak dapat mengeluarkan aturan dalam obat-obatan berbahaya yang memiliki efek sama dengan narkoba.

### **5.3. Faktor yang ada di luar Laboratorium (Pelayanan Lab lain)**

Faktor yang ada di luar laboratorium yang diteliti adalah birokrasi pelayanan oleh Lab lain, persepsi pelayanan di Lab BNN dibandingkan lab lain, peluang Lab BNN dan jumlah sampel yang dikirim ke Lab lain.

#### **1. Birokrasi Pelayanan oleh Lab lain**

Birokrasi pelayanan di Lab lain dijelaskan oleh Penyidik narkoba dari Polres Metro Bekasi dan Polres Metro Jakarta Barat:

”.....mudah sama seperti di BNN, kalau ada kekurangan berkas kita diberitahu namun hasilnya di Mabes lebih lama dalam pemeriksaan....”  
(Hasil wawancara 22 Oktober 2008)

”.....berhubungan dengan finance (keuangan) karena saya banyak yang kenal dengan orang-orang di Puslabfor sehingga banyak yang menelfon dan menjadi tidak nyaman....”  
(Hasil wawancara 23 Oktober 2008)

Birokrasi pelayanan di Lab lain juga dijelaskan oleh Kepala Laboratorium:  
”.....saya rasa yang terpenting adalah waktu selesai pemeriksaan sehingga hal itu yang merupakan aspek utama....”  
(Hasil wawancara 3 November 2008)

Birokrasi pelayanan di lab lain dalam hal ini Puslabfor Mabes Polri dianggap sama dengan Lab BNN namun di sisi lain adalah waktu pemeriksaan yang lama selesai sehingga menghambat dalam proses penegakan hukum. Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan birokrasi pelayanan di lab lain (Tabel 23.):

Tabel 23. Kualifikasi Berdasarkan Birokrasi Pelayanan di Lab lain

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	<p>A. Penyidik narkoba</p> <p>Apakah anda pernah mengirim sampel ke Lab lain selain Lab BNN? Bagaimana persyaratan pemeriksaan di Lab tersebut menurut anda (mudah atau berbelit-belit)?</p> <p>a. Penyidik Narkoba (Polres Karawang)                      ”.....sebelumnya saya pernah ke Puslabfor; persyaratan di sana lebih mudah hanya hasil selesainya lama...”</p> <p>b. Penyidik Narkoba (Polres Metro Bekasi)                      ”.....sebelumnya ke puslabfor tetapi karena jarak tempuh lebih jauh kita mengirim ke Lab BNN mudah sama seperti di BNN...”</p> <p>c. Penyidik Narkoba (Polres Metro Jakarta Barat)                      ”.....saya pernah ke Puslabfor dan Badan POM; saya banyak yang kenal dengan orang-orang di Puslabfor sehingga banyak yang menelfon dan menjadi tidak nyaman (berhubungan dengan keuangan)...”</p>	V		
2.	<p>B. Kepala Lab</p> <p>Bagaimana kualitas pelayanan Lab BNN jika dibandingkan dengan Lab lain? Bagaimana menurut anda birokrasi pelayanan di Lab lain?                      ”.....secara jujur memang ada lab lain yang lebih baik namun mereka bukan lab khusus di bidang narkoba dan seperti lab lain yang sudah mendapatkan ISO kita terus berupaya untuk mendapatkannya; saya rasa yang terpenting adalah waktu selesai pemeriksaan.....”</p>	V		

Keterangan kualifikasi:

T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium

- S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium
- R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

Kualifikasi di atas dapat diketahui bahwa Lab BNN masih lebih baik dalam birokrasi pelayanan yaitu lebih cepat sehingga kinerjanya masih lebih baik dibandingkan Lab lain yaitu dalam hal ini Puslabfor Mabes Polri.

Menurut Siagian, S.P. (1998), agar birokrasi memenuhi kriteria unggul dengan kinerja tinggi salah satu faktor yang harus dikaji yaitu dapat diuji dengan standar eksternal (standar yang dituntut masyarakat seperti kecepatan atau tidak bertele-tele, kecermatan atau tidak kaku dan keramahan), birokrasi pelayanan Puslabfor menunjukkan kualifikasi yang lebih baik yaitu lebih mudah dari sisi persyaratan pelayanan namun dari sisi lain bahwa masih belum memenuhi tuntutan penyidik yaitu dalam hal ini kecepatan untuk dikeluarkannya hasil pemeriksaan sehingga memberikan pengaruh penyidik untuk lebih memanfaatkan Lab BNN dibandingkan Puslabfor Mabes Polri.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa Puslabfor meskipun lebih mudah dalam memberikan persyaratan pelayanan namun dalam sisi kecepatan masih kurang dibandingkan Lab BNN sehingga penyidik narkoba lebih cenderung untuk memanfaatkan Lab BNN dibandingkan Puslabfor.

## **2. Persepsi Pelayanan Lab BNN dibandingkan lab lainnya**

Persepsi pelayanan Lab BNN dibandingkan lab lain dijelaskan oleh Penyidik narkoba dari Polres Metro Jakarta Barat dan Polres Karawang:

”.....yang jelas di BNN lebih simpel, lebih akurat dan birokrasinya lebih mudah sehingga kita dalam satu sampai dua hari kita sudah bisa tahu hasilnya....”

(Hasil wawancara 23 Oktober 2008)

”.....Lab BNN gratis dan selesainya cepat, karena kendala kita sebelum ke BNN yaitu kita selalu dikejar-kejar jaksa untuk hasilnya....”

(Hasil wawancara 21 Oktober 2008)

**Universitas Indonesia**

Persepsi pelayanan Lab BNN yang baik akan mendukung makin banyak penyidik narkoba yang memanfaatkan keberadaan Lab BNN dalam pemeriksaan narkoba. Hal ini juga akan berpengaruh terhadap image Lab BNN itu sendiri yaitu pemeriksaan yang cepat, simpel persyaratannya dan akurat.

Berikut adalah kualifikasi penelitian berdasarkan Persepsi pelayanan Lab BNN dibandingkan lab lain (Tabel 24.):

Tabel 24. Kualifikasi Berdasarkan Persepsi Pelayanan Lab BNN dibandingkan Lab lain

No.	Jawaban faktor-faktor	Kualifikasi		
		T (****)	S (***)	R (**)
1.	<p>Bagaimana menurut anda pelayanan di Lab BNN jika dibandingkan dengan Lab tersebut? Bagaimana penilaian anda secara keseluruhan terhadap Lab BNN jika dibandingkan dengan Lab lain?</p> <p>a. Penyidik Narkoba (Polres Karawang) ”.....hasil pemeriksaan BNN lebih cepat dan Lab BNN gratis....”</p> <p>b. Penyidik Narkoba (Polres Metro Bekasi) ”..... cukup memuaskan kurang dari waktu yang kita harapkan bahkan satu hari kita bisa tahu....”</p> <p>c. Penyidik Narkoba (Polres Metro Jakarta Barat) ”.....yang jelas di BNN lebih simpel, lebih akurat dan birokrasinya lebih mudah sehingga kita dalam satu sampai dua hari kita sudah bisa tahu hasilnya saya kira sudah cukup baik....”</p>	V		

Keterangan kualifikasi:

T : tinggi artinya melebihi standar yang ada dan semakin besar pengaruhnya dalam pemanfaatan laboratorium

S : sedang artinya setara dengan standar yang ada dan cukup dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan laboratorium

R : rendah artinya kurang dari standar yang ada dan kecil pengaruhnya dalam memberikan pengaruhnya terhadap pemanfaatan laboratorium (kurang memanfaatkan Lab)

Kualifikasi di atas menunjukkan bahwa pelayanan di Lab BNN lebih unggul dibandingkan pelayanan di Lab lain yaitu akurasi, kecepatan dan bebas biaya. Penjelasan oleh salah satu penyidik menyebutkan bahwa pemeriksaan di Badan POM harus membayar dan pemeriksaan di Puslabfor lebih lama untuk diketahui hasilnya.

Kualitas pelayanan seperti telah dijelaskan oleh Gaspersz, V. (1997) dipengaruhi oleh ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan. Muchlas, M. (2008) menyebutkan bahwa persepsi dipengaruhi secara signifikan oleh asumsi yang kita buat tentang sesuatu. Robbins, S.P. (2006) menambahkan bahwa persepsi dipengaruhi oleh faktor dalam situasi (waktu, keadaan tempat kerja, keadaan sosial), faktor pada pemersepsi (sikap, motif, kepentingan, pengalaman, pengharapan) dan faktor pada target (hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang, kedekatan).

Lab BNN dalam hal ini sudah memenuhi kriteria tersebut sehingga lebih unggul dalam pemanfaatan lab oleh penyidik narkoba dan penyidik berpresepsi bahwa pelayanan di Lab BNN lebih baik karena lebih cepat dan akurat.

.Kesimpulan yang dapat diambil adalah kualitas pelayanan di Lab BNN lebih cepat, akurat dan simpel dalam persyaratannya sehingga penyidik narkoba cenderung lebih memanfaatkan Lab BNN dibandingkan lab lain.

### **3. Peluang Lab BNN**

Peluang Lab BNN dalam hal ini dijelaskan oleh Kepala Laboratorium:

”.....kalau dalam rangka pelayanan saya rasa kita masih sangat bagus karena kita ditanggung negara dalam anggaran dan pemeriksaan di sini

gratis sehingga penyidik lebih cenderung ke sini selain itu kita lebih fokus dalam hal pelayanan pemeriksaan narkoba.....”

(Hasil wawancara 3 November 2008)

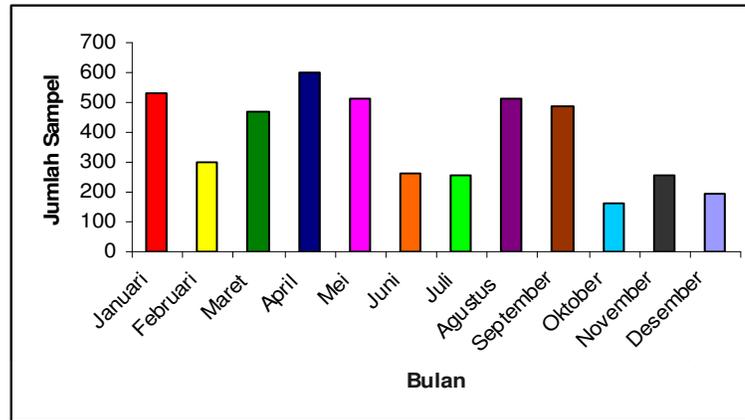
Lab BNN memiliki peluang yang bagus dalam rangka pengembangan laboratorium, hal ini akan membantu dalam pengungkapan kasus narkoba dan jaringan narkoba yang selama ini belum banyak melibatkan peran laboratorium secara langsung.

Kualifikasi berdasarkan pernyataan tersebut adalah tinggi yaitu berarti Lab BNN memiliki peluang yang besar untuk dimanfaatkan oleh penyidik narkoba dalam hal pemeriksaan narkoba. Hal ini menurut Gibson, J.L. et al. (1997) adalah feedback yang diberikan oleh penyidik narkoba yang puas dengan pelayanan lab BNN dan selain itu ketersediaan anggaran akan membuat pemanfaatan Lab BNN semakin besar oleh penyidik narkoba.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah Lab BNN memiliki peluang yang besar untuk menjadi yang terdepan dalam pelayanan pemeriksaan narkoba dibandingkan lab lain.

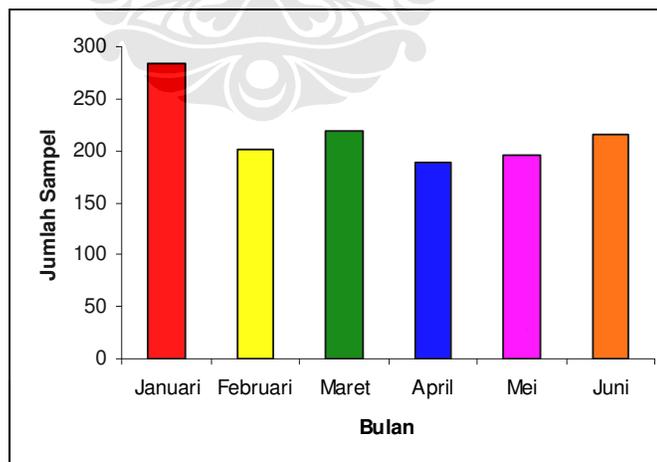
#### **4. Jumlah Sampel yang dikirim ke Lab lain (Puslabfor Mabes Polri)**

Pengumpulan data dari laboratorium forensik Mabes Polri Pusat tahun 2007 (Gambar 10.) menyebutkan bahwa jumlah sampel yang diterima (4544 sampel) masih di bawah jumlah sampel yang diterima oleh UPT. Laboratorium Uji Narkoba BNN (5185 sampel). Hal ini menunjukkan bahwa pengiriman sampel oleh penyidik jauh lebih tinggi jumlahnya ke Lab BNN dibandingkan Lab forensik Mabes Polri.



Gambar 10. Jumlah Kiriman Sampel ke Puslabfor Mabas Polri Tahun 2007  
(Sumber: Puslabfor Mabas Polri tahun 2007)

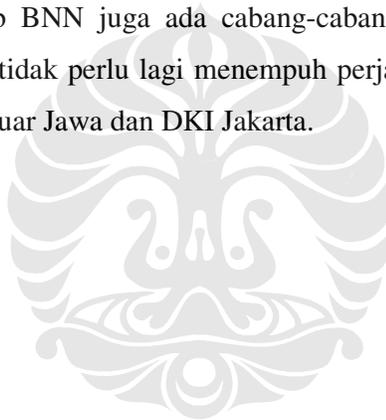
Begitu pula kiriman sampel untuk tahun 2008 (dari bulan Januari hingga bulan Juni) adalah berjumlah 1303 sampel dibawah kiriman sampel ke UPT Lab Uji Narkoba BNN yaitu 4787 sampel. Hal ini menunjukkan bahwa penyidik narkoba cenderung lebih datang ke UPT. Lab Uji Narkoba BNN untuk memeriksakan sampel dibandingkan Laboratorium Mabas Polri (Puslabfor pusat)



Gambar 11. Jumlah Kiriman Sampel ke Puslabfor Mabas Polri Tahun 2008 (Sumber: Puslabfor Mabas Polri tahun 2008)

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah kiriman sampel ke Puslabfor masih lebih rendah dibandingkan kiriman sampel ke Lab BNN. Hal ini menunjukkan bahwa penyidik narkoba lebih memanfaatkan Lab BNN dibandingkan lab lain.

Kesimpulan yang dapat diambil dari faktor yang ada di luar laboratorium yaitu dalam hal ini pelayanan oleh laboratorium lain tidak mempengaruhi dalam pemanfaatan Lab BNN oleh penyidik narkoba. Mereka tetap berpandangan bahwa pemeriksaan di Lab BNN cepat, akurat dan bebas biaya sehingga menurut mereka sangat membantu dalam proses penegakan hukum kasus narkoba. Permasalahan yang mereka keluhkan hanya jumlah pegawai penerimaan yang menurut mereka jumlahnya kurang dan hal ini merupakan faktor yang ada pada laboratorium yaitu mengenai jumlah personel yang sudah dibahas sebelumnya. Mereka bahkan menghendaki Lab BNN juga ada cabang-cabangnya di wilayah dekat mereka sehingga mereka tidak perlu lagi menempuh perjalanan yang relatif jauh terutama untuk instansi di luar Jawa dan DKI Jakarta.



**Universitas Indonesia**