



**BADAN NARKOTIKA NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
(NATIONAL NARCOTICS BOARD REPUBLIC OF INDONESIA)**

Jl. MT. Haryono No. 11 Cawang Jakarta Timur

Telepon : (62-21) 80871566, 80871567

Faksimili : (62-21) 80885225, 80871591, 80871592, 80871593

e-mail : info@bnn.go.id website : www.bnn.go.id

Yang Terhormat :

- 1. Para Pejabat Pimpinan Tinggi Madya BNN;**
- 2. Para Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama BNN;**
- 3. Para Kepala BNN Provinsi;**
- 4. Para Kepala BNN Kabupaten;**
- 5. Para Kepala BNN Kota; dan**
- 6. Para Kepala Balai/Loka Rehabilitasi BNN.**

SURAT EDARAN

NOMOR: SE/12/IX/IR/IR.04.02/2024/INS

TENTANG

**Penunjukan Operator SP4N LAPOR! pada Satker BNN Pusat
BNN Provinsi, BNN Kabupaten/Kota dan Balai/Loka Rehabilitasi**

1. Rujukan
 - a. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;
 - b. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional;
 - c. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional;
 - d. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 6 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi Dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota;
 - e. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Narkotika Nasional;
 - f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 - g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia;
 - h. Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 - i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
2. Dalam rangka pemenuhan rekomendasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi terhadap RB General Area 7 tentang Penguatan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, disampaikan kepada tersebut alamat agar setiap Satuan Kerja (Satker) di BNN Pusat, BNN Provinsi, BNN Kabupaten, BNN Kota dan Balai/Loka Rehabilitasi untuk:
 - a. Menunjuk 2 (dua) orang pegawainya dan ditetapkan dalam Surat Perintah sebagai Operator SP4N LAPOR! Satker;

- b. Menerangkan dalam Surat Perintah tugas dan tanggung jawab operator SP4N LAPOR! adalah sebagai berikut:

1) Tingkat BNN Pusat

a) Admin Instansi

- i. Melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
- ii. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
- iii. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di Lembaga/Instansi;
- iv. Meneruskan pengaduan kepada Unit Kerja yang berwenang.

2) Setingkat Eselon 1/Unit Kerja

a) Pejabat Penghubung

- i. Melakukan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
- ii. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
- iii. Menginput pengaduan yang sudah selesai ditindak lanjuti pada aplikasi SP4N LAPOR! masing-masing Satker.

- c. Mengirimkan Surat Perintah dimaksud kepada Inspektur Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus Inspektorat Utama BNN 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal Surat Edaran di tanda tangani.

3. Demikian untuk dipedomani dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 17 September 2024

