

BADAN NARKOTIKA NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA

NOTA DINAS

Nomor : **B/ND-060/II/DT/DT.01.02/2024/Puslitdatin**

Kepada : Yth. Kepala Badan Narkotika Nasional
Dari : Kepala Pusat Penelitian, Data, dan Informasi
Perihal : Laporan *Contact Center* BNN Bulan Januari 2024
Tanggal : 22 Februari 2024

1. Rujukan :
 - a. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;
 - b. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Badan Narkotika Nasional;
 - c. Peraturan Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
 - d. 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;
 - e. Program Kegiatan Puslitdatin BNN TA. 2024.
2. Berdasarkan rujukan tersebut di atas, dilaporkan kepada Kepala pelaksanaan *Contact Center* bulan Januari 2024 sebagai berikut:
 - a. Laporan masyarakat yang diterima *Contact Center* melalui Telepon, SMS, *Whatsapp*, *Email*, *Facebook*, LAPOR, Voicemail serta *Website* BNN sebanyak **226 (dua ratus dua puluh enam)** informasi, dibandingkan dengan bulan Desember 2023 sebesar **234 (dua ratus tiga puluh empat)** informasi terjadi penurunan **sebesar 3,4 %**.
 - b. Laporan masyarakat yang diterima *Contact Center* melalui *Whatsapp* memperoleh jumlah tertinggi bila dibandingkan dengan *Email*, Telepon, SMS, *Email*, *Facebook*, LAPOR serta *Twitter* yaitu mencapai **49,5% atau 112 (seratus dua belas)** informasi.
 - c. Laporan masyarakat yang dihimpun *Contact Center* paling banyak berasal dari wilayah DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Sumatera Utara dan Jawa Tengah.
 - d. Laporan bidang pemberantasan sebanyak **51 (lima puluh satu)** informasi, yang terdiri dari :
 - 1) 31 (tiga puluh satu) laporan terkait distribusi narkotika;
 - 2) 19 (sembilan belas) laporan terkait konsumsi narkotika;
 - 3) 1 (satu) laporan terkait layanan perijinan prekursor.

/e. Dari.

e. Dari **51 (lima puluh satu)** laporan masyarakat yang masuk di bulan Januari sebanyak **22 (dua puluh dua) laporan telah ditindak lanjuti**, dengan rincian sebagai berikut :

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1) BNNP DKI Jakarta | : 12 (dua belas) laporan telah ditindak lanjuti: |
| 2) BNNP DI. Yogyakarta | : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti: |
| 3) BNNP Jawa Tengah | : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti; |
| 4) BNNP Kalimantan Tengah | : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti; |
| 5) BNNP Kalimantan Barat | : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti; |
| 6) BNNP Kalimantan Timur | : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti; |
| 7) BNNP Riau | : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti; |
| 8) BNNP Aceh | : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti; |
| 9) BNNP Kep.Bangka Belitung | : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti; |
| 10) BNNP Sumatera Utara | : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti. |

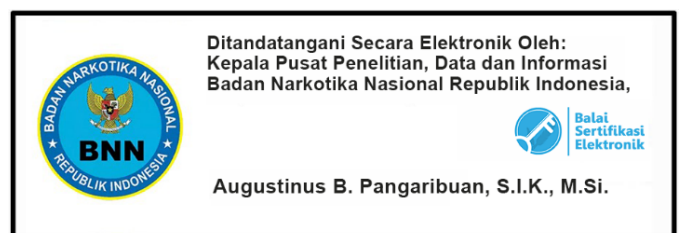
Pada Bulan Januari 2024 masih ada BNNP yang memberikan hasil tindak lanjut laporan bulan Desember 2023 sebanyak **7 (tujuh)** laporan sebagai berikut :

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1) BNNP Banten | ; 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti; |
| 2) BNNP Sumatera Utara | : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti; |
| 3) BNNP Kep.Bangka Belitung | : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti; |
| 4) BNNP Kalimantan Timur | : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti; |
| 5) BNNP NTB | : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti. |

3. Berkaitan dengan poin 2 (dua) di atas, disampaikan kepada Kepala bahwa laporan masyarakat terkait bidang pemberantasan telah diteruskan kepada BNNP, sedangkan laporan masyarakat terkait bidang lainnya telah dijawab langsung oleh petugas *Contact Center*.
4. Demikian untuk menjadi periksa.

\$(qr code)

Tembusan :
Para Pejabat Tinggi Madya BNN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Partisipasi masyarakat dalam upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika dan Prekursor Narkotika atau P4GN telah diatur dalam undang-undang nomor 35 tahun 2009. Tertera pada pasal 104 “Masyarakat mempunyai kesempatan yang seluas-luasnya untuk berperan serta membantu pencegahan dan pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap Narkotika dan Prekursor Narkotika”, ditindak lanjuti oleh Puslitdatin BNN dengan menyediakan sarana bagi masyarakat untuk mendapatkan haknya. Adapun hak masyarakat tertuang dalam pasal 106.

“Hak masyarakat dalam upaya pencegahan dan pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap Narkotika dan Prekursor Narkotika diwujudkan dalam bentuk :

- a. Mencari, memperoleh, dan memberikan informasi adanya dugaan telah terjadi tindak pidana Narkotika dan Prekursor Narkotika;
- b. Memperoleh pelayanan dalam mencari, memperoleh, dan memberikan informasi tentang adanya dugaan telah terjadi tindak pidana Narkotika dan Prekursor Narkotika kepada penegak hukum atau BNN yang menangani perkara tindak pidana Narkotika dan Prekursor Narkotika;
- c. Menyampaikan saran dan pendapat secara bertanggung jawab kepada penegak hukum atau BNN yang menangani perkara tindak pidana Narkotika dan Prekursor Narkotika;
- d. Memperoleh jawaban atas pertanyaan tentang laporannya yang diberikan kepada penegak hukum atau BNN;
- e. Memperoleh perlindungan hukum pada saat yang bersangkutan melaksanakan haknya atau diminta hadir dalam proses peradilan

Dengan pemaknaan dari isi undang-undang tersebut, Puslitdatin mengoptimalkan peran *Contact Center* yang telah didirikan sejak tahun 2005. Layanan *Contact Center* saat ini tidak hanya terbatas pada media telepon dan SMS tetapi sudah mulai menggunakan *Email*, *Whatsapp*, *Website* BNN, *Facebook* dan *Twitter* guna memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan BNN. *Contact Center* melayani masyarakat setiap hari selama 24 jam.

1.2 Dasar

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika.
2. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Badan Narkotika Nasional;
3. Peraturan Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
4. Peraturan Badan Narkotika Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional;
5. Program Kegiatan Puslitdatin BNN TA. 2024

1.3 Tujuan

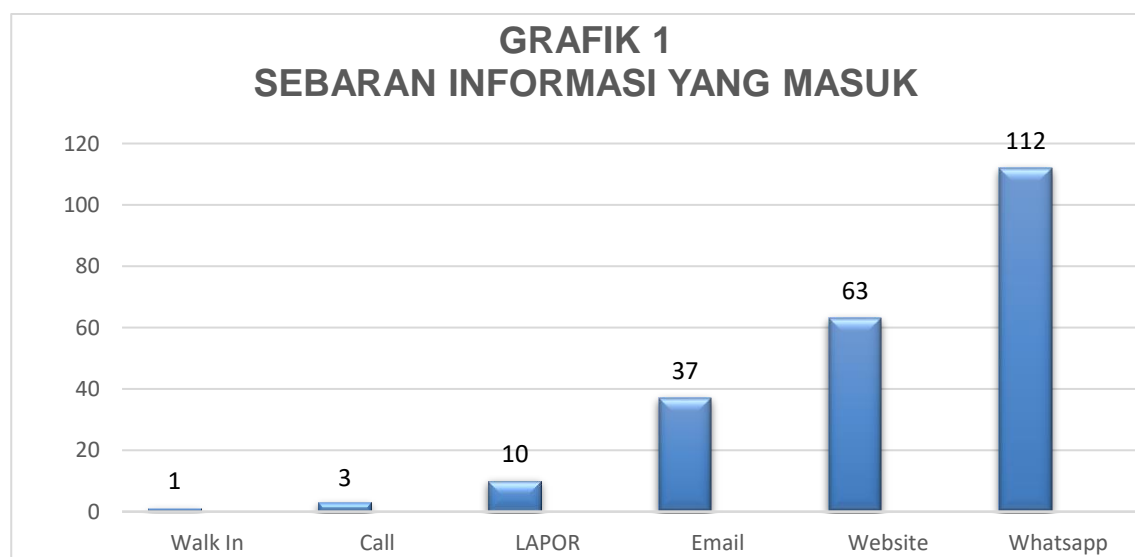
Operasionalisasi *Contact Center* merupakan wujud tanggung jawab BNN dalam melaksanakan amanat undang-undang nomor 35 Tahun 2009 untuk memberikan wadah partisipasi masyarakat dalam upaya P4GN. Masyarakat dapat berpartisipasi aktif terhadap upaya penanggulangan narkoba dengan memberikan informasi kepada BNN dan atau masyarakat mendapatkan informasi yang lengkap dan akuntabel tentang bahaya narkoba itu sendiri.

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

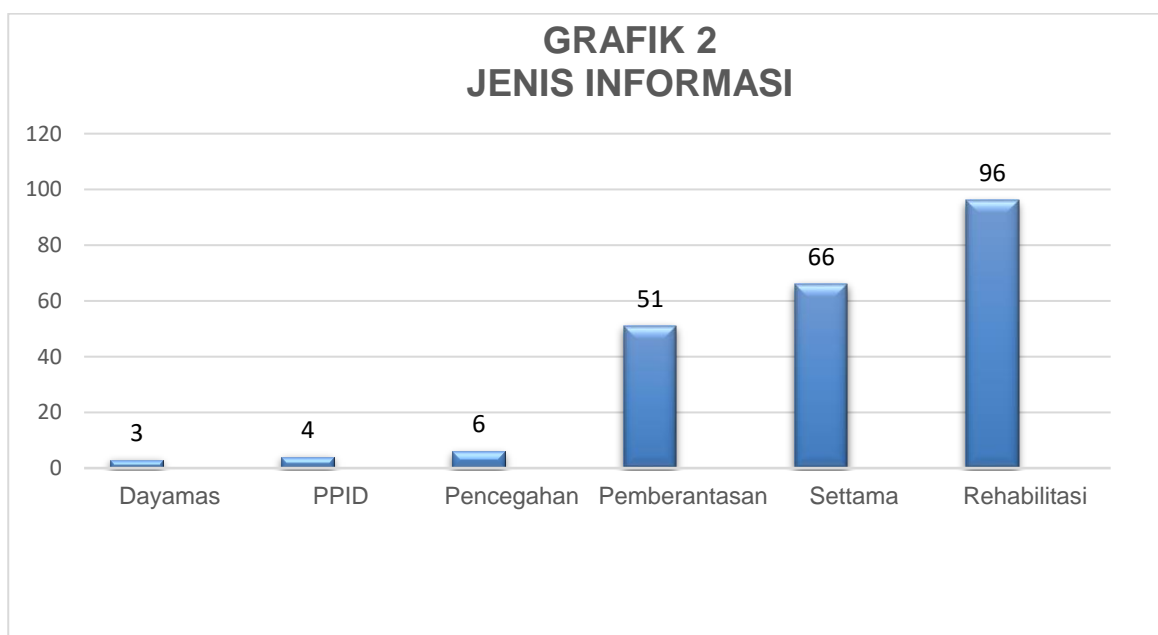
2.1 Analisa

Pelaksanaan *Contact Center* pada bulan Januari 2024, jumlah informasi yang masuk sebanyak **226** (dua ratus dua puluh enam) informasi. Seperti pada grafik dibawah ini, informasi paling banyak dari *Whatsapp* BNN sebanyak **112** (seratus dua belas) informasi.



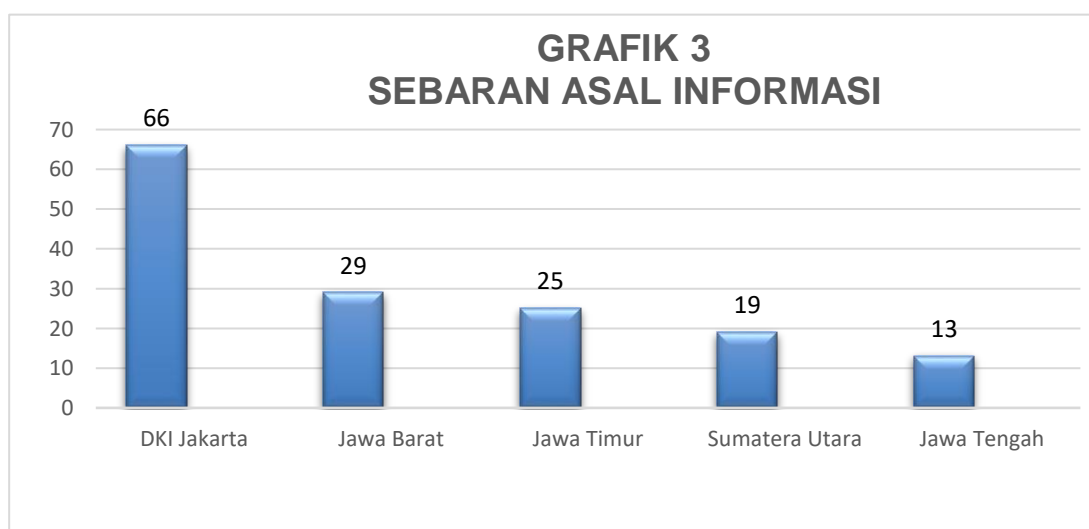
(Sumber: *Contact Center* BNN, Januari 2024)

Jika dianalisa lebih dalam dari informasi yang masuk bidang Rehabilitasi menjadi yang paling banyak disampaikan oleh masyarakat hampir 42%. Dari informasi yang masuk melaporkan tentang pembuatan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN), layanan rehabilitasi bagi pecandu narkotika, informasi agen pemulihan serta Informasi konselor adiksi, seperti pada grafik dibawah ini :



(Sumber : *Contact Center BNN*, Januari 2024)

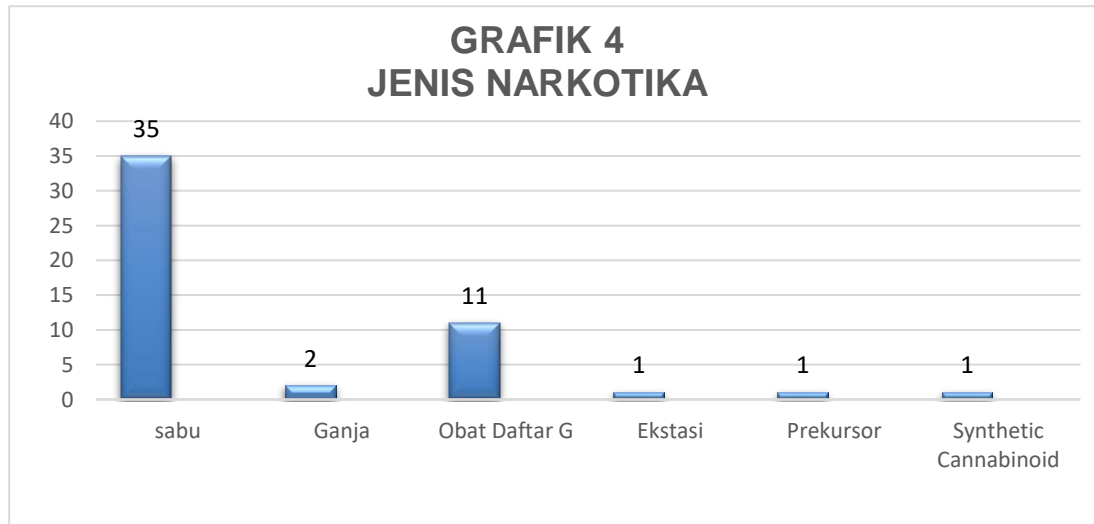
Melihat dari wilayahnya, informasi yang diterima berasal dari provinsi dengan dominasi informasi terbanyak dari provinsi DKI Jakarta sebanyak 66 (enam puluh enam) informasi. Berikut sebaran asal informasi :



(Sumber: *Contact Center BNN*, Januari 2024)

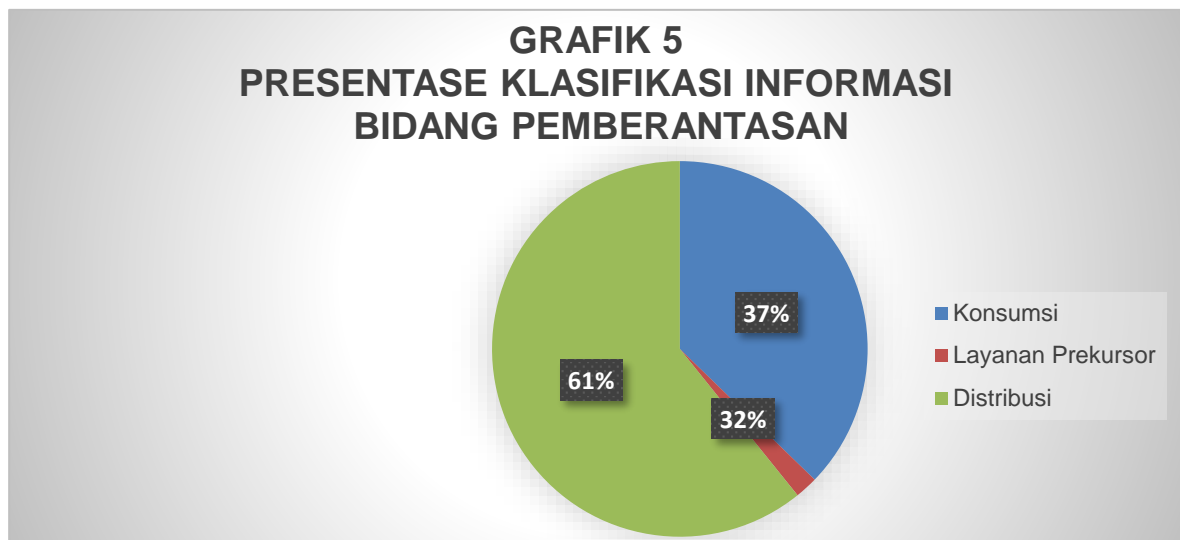
Dari tabel di atas menggambarkan sebaran informasi didasarkan pada 5 (lima) provinsi dengan jumlah informasi terbanyak. Adapun asal informasi yang lain dengan jumlah yang tidak signifikan antara lain : Banten, DI. Yogyakarta, Sumatera Selatan, Lampung, Jambi, Riau, Kepulauan Riau, Bengkulu, Kep.Bangka Belitung, Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Kalimantan Utara, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Utara, Aceh, NTB, NTT, Maluku, Maluku Utara dan Papua.

Analisa lebih lanjut terkait jenis narkoba yang dilaporkan. Jika pada bulan sebelumnya jenis narkoba yang banyak dilaporkan adalah sabu, di bulan Januari sabu juga yang paling banyak dilaporkan sebesar 35 (tiga puluh lima) informasi. Hal ini menandakan peredaran sabu masih marak di masyarakat.



(Sumber: *Contact Center BNN*, Januari 2024)

Setiap informasi yang disampaikan masyarakat terkait bidang pemberantasan beragam, setelah dianalisa dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kelompok informasi dengan sebarannya tergambar dalam grafik di bawah ini:



(Sumber: *Contact Center BNN*, Januari 2024)

Diketahui bahwa informasi yang masuk terkait bidang pemberantasan banyak menginformasikan keberadaan distribusi narkoba sebanyak 60,8% masyarakat di wilayahnya, kemudian laporan tentang masyarakat yang mendistribusikan narkoba dan cara melaporkan penyalahgunaan narkoba. Hal ini menjadi penting untuk dicermati, bahwa ternyata mendistribusikan narkoba dilakukan secara terang-terangan, terlihat dari jumlah informasi yang diterima.

Sebaran laporan bidang pemberantasan didasarkan pada 4 (empat) provinsi dengan jumlah informasi terbanyak dilaporkan oleh masyarakat **di Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat sebanyak 12 (dua belas) informasi.**



(Sumber: *Contact Center BNN*, Januari 2024)

Dari laporan tersebut dapat dianalisa bahwa kota besar seperti DKI Jakarta menjadi wilayah paling rawan akan peredaran gelap narkoba disusul wilayah, Jawa Barat, Jawa Timur dan Sulawesi Selatan. Masyarakat yang heterogen dan individualistik menjadi sasaran bagi para pelaku kejahatan narkoba.

Laporan yang masuk diteruskan kepada BNNP dan yang telah mengirimkan kembali hasil tindak lanjut laporannya pada bulan Januari sebanyak **22 (dua puluh dua) laporan**, rincian sebagai berikut :

- a) BNNP DKI Jakarta : 12 (dua belas) laporan telah ditindak lanjuti;
- b) BNNP DI. Yogyakarta : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- c) BNNP Jawa Tengah : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- d) BNNP Kalimantan Tengah : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- e) BNNP Kalimantan Barat : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- f) BNNP Kalimantan Timur : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- g) BNNP Riau : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

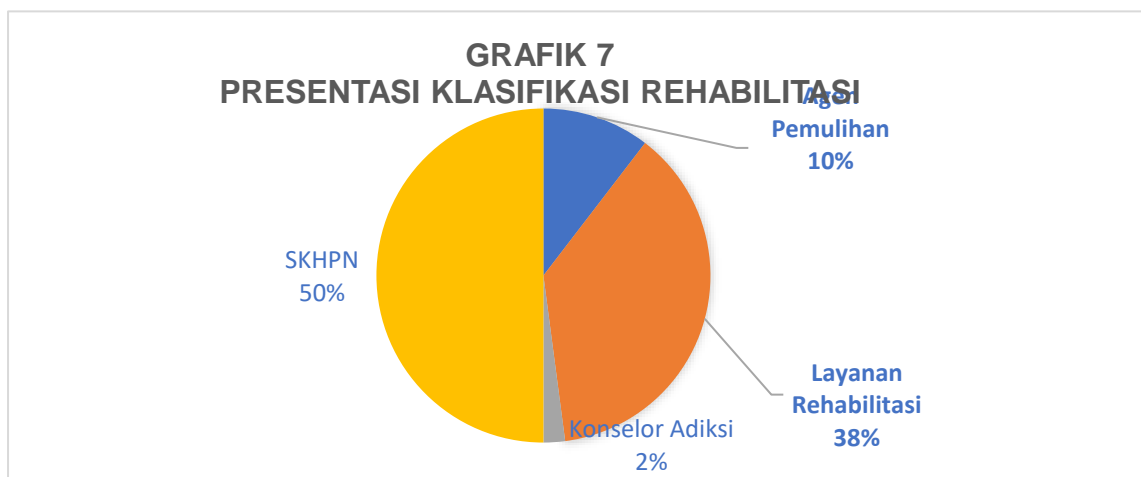
- h) BNNP Aceh : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- i) BNNP Kep.Bangka Belitung : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;
- j) BNNP Sumatera Utara : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti.

Pada Bulan Januari 2024 masih ada BNNP yang memberikan hasil tindak lanjut laporan bulan Desember 2023 sebanyak **7 (tujuh)** laporan sebagai berikut :

- a) BNNP Banten ; 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;
- b) BNNP Sumatera Utara : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;
- c) BNNP Kep.Bangka Belitung : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- d) BNNP Kalimantan Timur : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- e) BNNP NTB : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti.

Adapun laporan yang masuk melalui Contact Center selain bidang Pemberantasan adalah informasi terkait Kedeputan/bidang sebagai berikut :

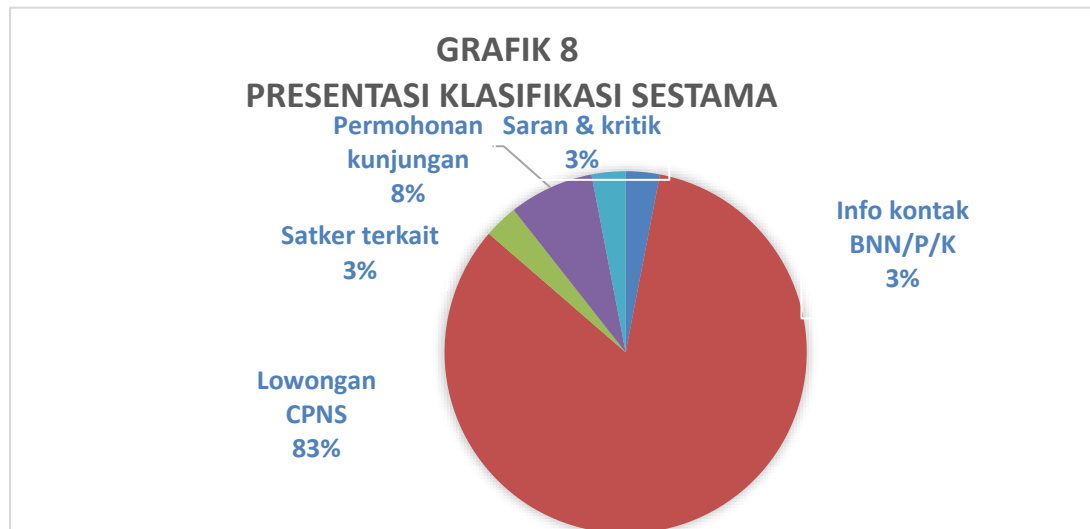
- a) Bidang Rehabilitasi, setelah diklasifikasikan informasi yang masuk pada *Contact Center* BNN menjadi media yang cukup efektif untuk masyarakat yang mengetahui informasi mengenai pembuatan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN), tentang layanan rehabilitasi untuk pecandu narkotika, informasi tentang agen pemulihan narkotika serta Informasi *konselor adiksi* sebanyak 96 (sembilan puluh enam) informasi.



(Sumber: *Contact Center* BNN, Januari 2024)

- b) Bidang Pencegahan. jika dianalisa dari data yang ada informasi tentang layanan Penyuluhan sebanyak 6 (enam) informasi. Hal ini menandakan bahwa masyarakat masih sangat peduli dengan informasi.
- c) Bidang Pemberdayaan Masyarakat, setelah diklasifikasikan informasi yang masuk pada *Contact Center* BNN, informasi yang paling banyak ditanyakan oleh masyarakat tentang layanan tes urine kolektif sebanyak 3 (tiga) informasi.

- d) Bidang Settama informasi yang masuk sebanyak 66 (enam puluh enam) informasi dan yang banyak ditanyakan oleh masyarakat mengenai informasi lowongan pekerjaan/CPNS/magang, minta dihubungkan ke satker terkait, permohonan kunjungan, meminta informasi kontak BNN, BNNP/BNNK serta ingin disambungkan ke satker terkait.



(Sumber: *Contact Center BNN*, Januari 2024)

- e) Kegiatan PPID, informasi yang masuk sebanyak 4 (empat) informasi mengenai permintaan data.

2.2 Evaluasi

1. Laporan yang masuk melalui *Contact Center* pada bulan Januari 2024 melalui telepon, SMS, *Whatsapp*, *Email*, *Facebook*, *Walk In*, *Twitter* dan *Website* BNN sebesar **226 (dua ratus dua puluh enam)** informasi, dibandingkan dengan bulan Desember 2023 sebesar **234 (dua ratus tiga puluh empat)** informasi terjadi penurunan **sebesar 3.4%**.
2. Laporan yang masuk melalui *Contact Center* terbanyak adalah melalui *Whatsapp* sebanyak **112 (seratus dua belas) informasi atau sebesar 49,5%**, hal ini karena masyarakat dimudahkan untuk meminta informasi maupun melaporkan peredaran dan penyalahgunaan narkotikadan dapat mengirimkan foto atau lokasi pelapor.
3. Laporan masyarakat yang dihimpun *Contact Center* paling banyak berasal dari wilayah DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Sumatera Utara dan Jawa Tengah.
4. Sebanyak **51 (lima puluh satu) laporan** bidang pemberantasan, yang terdiri dari:
 - a) 31 (tiga puluh satu) laporan terkait distribusi narkotika;
 - b) 19 (sembilan belas) laporan terkait konsumsi narkotika;
 - c) 1 (satu) laporan terkait layanan ijin prekursor.

Hasil tindak lanjut Laporan masyarakat bulan Januari dari *Contact Center* sebanyak **22 (dua puluh dua)** laporan telah ditindak lanjuti, dengan rincian sebagai berikut:

- a) BNNP DKI Jakarta : 12 (dua belas) laporan telah ditindak lanjuti;
- b) BNNP DI. Yogyakarta : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- c) BNNP Jawa Tengah : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- d) BNNP Kalimantan Tengah : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- e) BNNP Kalimantan Barat : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- f) BNNP Kalimantan Timur : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- g) BNNP Riau : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- h) BNNP Aceh : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- i) BNNP Kep.Bangka Belitung : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;
- j) BNNP Sumatera Utara : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti.

Pada Bulan Januari 2024 masih ada BNNP yang memberikan hasil tindak lanjut laporan bulan Desember sebanyak **7 (tujuh)** laporan sebagai berikut :

- a) BNNP Banten ; 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;
- b) BNNP Sumatera Utara : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;
- c) BNNP Kep.Bangka Belitung : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- d) BNNP Kalimantan Timur : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;
- e) BNNP NTB : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

1. Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika, ditandai dengan jumlah pengakses *Contact Center* yang meningkat setiap bulannya. Masyarakat memberikan atensi yang cukup besar kepada upaya pemberantasan peredaran gelap narkotika di negeri ini. Hal ini ditandai dengan jumlah laporan yang masuk terkait bidang pemberantasan yang paling banyak dibandingkan dengan bidang lainnya. *Contact Center* menjadi wadah bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam upaya P4GN.
2. Di bidang rehabilitasi, masyarakat banyak berkonsultasi jarak jauh baik via telepon, SMS, aplikasi *Website BNN*, *Facebook*, *Whatsapp*, *Email*, *Walk in* maupun LAPOR. Hal ini ditengarai faktor kenyamanan dan kerahasiaan identitas, kekhawatiran dan stigma malu di masyarakat sangat tergambar sekali. Hal ini menjadi tantangan bagi agent/operator *Contact Center* untuk memperkaya pengetahuan terkait rehabilitasi narkotika.
3. Persentase penyuluhan dan permintaan narasumber yang mendominasi sebaran informasi yang masuk *Contact Center*, menandakan kebutuhan masyarakat
4. akan informasi yang valid dan akuntabel tentang bahaya narkotika. Bahwa program preventif masih terus dibutuhkan masyarakat guna membentengi wilayahnya dari bahaya penyalahgunaan narkotika.
5. Di bidang umum banyak sekali masyarakat yang bertanya tentang penerimaan CPNS, pembuatan surat keterangan bebas narkotika di BNN, permintaan disambungkan ke satker terkait, tata cara pelaporan tentang penyalahgunaan dan peredaran gelap narkotika dan yang memberikan saran dan kritik dari masyarakat.
6. Peningkatan jumlah informasi yang masuk menjadi indikator tingkat kepercayaan masyarakat terhadap eksistensi *Contact Center* sebagai wadah partisipasi masyarakat dalam upaya P4GN. Integritas personel non ASN (*outsourcing*) terhadap BNN dalam menerima informasi yang sarat akan 'rahasia' dari masyarakat perlu diapresiasi oleh lembaga maupun negara.

3.2 Saran

1. Diharapkan setiap hasil tindak lanjut laporan masyarakat baik di tingkat Pusat maupun BNNP agar segera disampaikan kepada Puslitdatin untuk merespon pertanyaan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada BNN.
2. Perlunya integrasi *Contact Center* yang ada di pusat dengan yang ada di BNNP dan BNNKab/Kota agar saling bersinergi.