BADAN NARKOTIKA NASIONAL

REPUBLIK INDONESIA

# NOTA DINAS

# Nomor : B/ND-191/IV/DT.01.02/2024/Puslitdatin

Kepada : Yth. Kepala Badan Narkotika Nasional

Dari : Kepala Pusat Penelitian, Data, dan Informasi

Perihal : Laporan *Contact Center* BNN Bulan Mei 2024

Tanggal : 14 Juni 2024

1. Rujukan :
2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;
3. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2019 Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Badan Narkotika Nasional;
4. Peraturan Badan Narkotika Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
5. 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;
6. Program Kegiatan Puslitdatin BNN TA. 2024.
7. Berdasarkan rujukan tersebut di atas, dilaporkan kepada Kepala pelaksanaan *Contact Center* bulan Mei 2024 sebagai berikut:
8. Laporan masyarakat yang diterima *Contact Center* melalui Telepon*,* SMS*, Whatsapp*, *Email, Facebook*, LAPOR, Voicemail serta *Website* BNN sebanyak **216 ( dua ratus enam belas)** informasi, dibandingkan dengan bulan April 2024 sebesar **171 (seratus tujuh puluh satu)** informasi terjadi penurunan ***sebesar 26,3 %****.`*
9. Laporan masyarakat yang diterima *Contact Center* melalui *Whatsapp* memperoleh jumlah tertinggi bila dibandingkan dengan *Email*,Telepon*, SMS, Email, Facebook,* LAPOR *serta Twitter* yaitu mencapai **52,8%atau 114 (seratus empat belas)** informasi.
10. Laporan masyarakat yang dihimpun *Contact Center* paling banyak berasal dari wilayah DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Sumatera Utara dan Jawa Tengah.
11. Laporan bidang pemberantasan sebanyak **51 (lima puluh satu)** informasi, yang terdiri dari :
12. 32 (tiga puluh dua) laporan terkait distribusi narkotika;
13. 18 (delapan belas) laporan terkait konsumsi narkotika.
14. 1 (satu) laporan terkait layanan perijinan prekursor

/e. Dari.

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE),Badan Siber dan Sandi Negara*

e. Dari **51 (lima puluh satu)** laporan masyarakat yang masuk di bulan Mei sebanyak **29 (dua puluh sembilan) laporan telah ditindak lanjuti**, dengan rincian sebagai berikut :

1) BNNP DKI Jakarta : 13 (tiga belas) laporan telah ditindak lanjuti:

2) BNNP DI. Yogyakarta : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

3) BNNP Lampung : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

4) BNNP Sumatera Utara : 5 (lima) laporan telah ditindak lanjuti:

5) BNNP Kepulauan Riau : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

6) BNNP Riau : 1 (satu) lporan telah ditindak lanjuti;

7) BNNP Jambi : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

8) BNNP Kalimantan Tengah : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;

9) BNNP Kalimantan Barat : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

10)BNNP Bali : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;

11)BNNP NTB : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti.

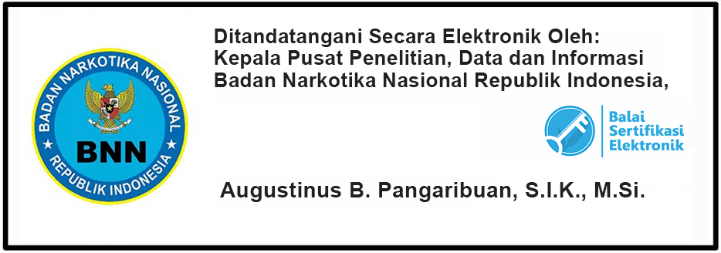
Pada Bulan Mei 2024 masih ada BNNP yang memberikan hasil tindak lanjut laporan bulan April 2024 sebanyak 2 (dua) BNNP terdiri 3 (tiga) laporan sebagai berikut :

1) BNNP Sumatera Utara : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;

2) BNNP Jawa Tengah : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

1. 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.*

1. Demikian untuk menjadi periksa.





**Tembusan :**

Para Pejabat Tinggi Madya BNN

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE),Badan Siber dan Sandi Negara*

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Partisipasi masyarakat dalam upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika dan Prekusor 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 :

1. Mencari, memperoleh, dan memberikan informasi adanya dugaan telah terjadi tindak pidana Narkotika dan Prekursor Narkotika;
2. 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;
3. Menyampaikan saran dan pendapat secara bertanggung jawab kepada penegak hukum atau BNN yang menangani perkara tindak pidana Narkotika dan Prekursor Narkotika;
4. Memperoleh jawaban atas pertanyaan tentang laporannya yang diberikan kepada penegak hukum atau BNN;
5. 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.

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE),Badan Siber dan Sandi Negara*

* 1. **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 Tehnologi 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. **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 narkotika dengan memberikan informasi kepada BNN dan atau masyarakat mendapatkan informasi yang lengkap dan akuntabel tentang bahaya narkotika itu sendiri.

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE),Badan Siber dan Sandi Negara*

**BAB II**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**2.1 Analisa**

Pelaksanaan *Contact Center* pada bulan Mei 2024, jumlah informasi yang masuk sebanyak **216** **( dua ratus enam belas)** informasi. Seperti pada grafik dibawah ini, informasi paling banyak dari *Whatsapp* BNN sebanyak **114 (seratus empat belas)** informasi.

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

Jika dianalisa lebih dalam dari informasi yang masuk bidang Rehabilitasi menjadi yang paling banyak disampaikan oleh masyarakat hampir 42,6% atau 92 (sembilan puluh dua) informasi. Dari informasi yang masuk melaporkan tentang pembuatan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika (SKHPN), layanan rehabilitasi bagi pecandu narkotika, informasi agen pemulihan, saran dan kritik serta informasi pekerja konselor adiksi, seperti pada grafik dibawah ini :

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE),Badan Siber dan Sandi Negara*

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

Melihat dari wilayahnya, informasi yang diterima berasal dari provinsi dengan dominasi informasi terbanyak dari provinsi DKI Jakarta sebanyak 69 (enam puluh sembilan) informasi. Berikut sebaran asal informasi :

(Sumber: *Contact Center* BNN, Mei 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, Lampung, Sumatera Selatan, Sumatera Barat, Lampung, Jambi, Kepulauan Riau, Riau, Bangka Belitung, Aceh, Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, Sulawesi Utara, Sulawesi Tenggara, Bali, NTB dan Maluku.

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE),Badan Siber dan Sandi Negara*

Analisa lebih lanjut terkait jenis narkotika yang dilaporkan. Jika pada bulan sebelumnya jenis narkotika yang banyak dilaporkan adalah sabu, di bulan Mei sabu juga yang paling banyak dilaporkan sebesar 39 (tiga puluh sembilan) informasi. Hal ini menandakan peredaran sabu masih marak di masyarakat.

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

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE),Badan Siber dan Sandi Negara*

Diketahui bahwa informasi yang masuk terkait bidang pemberantasan banyak menginformasikan keberadaan distribusi narkotika sebanyak 62,7**%** masyarakat di wilayahnya, kemudian laporan tentang masyarakat yang mendistribusikan narkotika serta konsumsi narkotika. Hal ini menjadi penting untuk dicermati, bahwa ternyata mendistribusikan narkotika 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 sebanyak 14 (empat belas) informasi.**

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

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

Laporan yang masuk diteruskan kepada BNNP dan yang telah mengirimkan kembali hasil tindak lanjut laporannya pada bulan Mei sebanyak **29 (dua puluh sembilan) laporan**, rincian sebagai berikut :

1) BNNP DKI Jakarta : 13 (tiga belas) laporan telah ditindak lanjuti:

2) BNNP DI. Yogyakarta : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

3) BNNP Lampung : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

4) BNNP Sumatera Utara : 5 (lima) laporan telah ditindak lanjuti:

5) BNNP Kepulauan Riau : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

6) BNNP Riau : 1 (satu) lporan telah ditindak lanjuti;

7) BNNP Jambi : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE),Badan Siber dan Sandi Negara*

8) BNNP Kalimantan Tengah : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;

9) BNNP Kalimantan Barat : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

10)BNNP Bali : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;

11)BNNP NTB : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti.

Pada Bulan Mei 2024 masih ada BNNP yang memberikan hasil tindak lanjut laporan bulan April 2024 sebanyak 2 (dua) BNNP terdiri dari 3 (tiga) laporan sebagai berikut :

1) BNNP Sumatera Utara : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;

2) BNNP Jawa Tengah : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

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

1. 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), layanan rehabilitasi untuk pecandu narkotika, informasi tentang agen pemulihan narkotika serta informasi konselor adiksisebanyak 92 (sembilan puluh dua) informasi.

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

1. Bidang Pencegahan. jika dianalisa dari data yang ada informasi tentang layanan Penyuluhan dan Edukasi Narkotika sebanyak 9 (sembilan) informasi. Hal ini menandakan bahwa masyarakat masih sangat peduli dengan informasi.
2. 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 4 (empat) informasi.

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE),Badan Siber dan Sandi Negara*

1. Bidang Dumas Ittama, informasi yang masuk sebanyak 3 (tiga) informasi mengenai penyalahgunaan wewenang oleh anggota BNN.
2. Bidang Settama informasi yang masuk sebanyak 57 (lima puluh tujuh) informasi dan yang banyak ditanyakan oleh masyarakat mengenai informasi lowongan pekerjaan/CPNS/magang, minta disambungkan ke satker terkait, meminta informasi kontak/Alamat BNN,BNNP & BNNK serta memberikan permohonan kunjungan.

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

1. Kegiatan PPID, informasi yang masuk sebanyak 2 (dua) informasi mengenai permintaan data.

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE),Badan Siber dan Sandi Negara*

**2.2 Evaluasi**

1. Laporan yang masuk melalui *Contact Center* pada bulan Mei 2024 melalui telepon*,* *SMS, Whatsapp, Email, Facebook, Walk In*, Twitterdan *Website* BNN sebesar **216 (dua ratus enam belas)** informasi, dibandingkan dengan bulan April 2024 sebesar **171 (seratus tujuh puluh satu)** informasi terjadi kenaikan **sebesar 26,3%.**
2. Laporan yang masuk melalui *Contact Center* terbanyak adalah melalui Whatsapp sebanyak **114 (seratus empat belas) informasi atau sebesar 52,8%**, hal ini karena masyarakat dimudahkan untuk meminta informasi maupun melaporkan peredaran dan penyalahgunaan narkotika dan 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) 32 (tiga puluh dua) laporan terkait distribusi narkotika;

b) 18 (delapan belas) laporan terkait konsumsi narkotika.

c) 1 (satu) laporan terkait layanan perijinan prekursor

Hasil tindak lanjut Laporan masyarakat bulan Mei dari *Contact Center* sebanyak **29 (dua puluh sembilan)** laporan telah ditindak lanjuti, dengan rincian sebagai berikut:

a) BNNP DKI Jakarta : 13 (tiga belas) laporan telah ditindak lanjuti:

b) BNNP DI. Yogyakarta : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

c) BNNP Lampung : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

d) BNNP Sumatera Utara : 5 (lima) laporan telah ditindak lanjuti:

e) BNNP Kepulauan Riau : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

f) BNNP Riau : 1 (satu) lporan telah ditindak lanjuti;

g) BNNP Jambi : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

h) BNNP Kalimantan Tengah : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;

i) BNNP Kalimantan Barat : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

j) BNNP Bali : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;

k) BNNP NTB : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti.

Pada Bulan Mei 2024 masih ada BNNP yang memberikan hasil tindak lanjut laporan bulan April 2024 sebanyak 2 (dua) BNNP terdiri dari 3 (tiga) laporan sebagai berikut :

a) BNNP Sumatera Utara : 2 (dua) laporan telah ditindak lanjuti;

b) BNNP Jawa Tengah : 1 (satu) laporan telah ditindak lanjuti;

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE),Badan Siber dan Sandi Negara*

**BAB III**

**PENUTUP**

* 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 masayarakat 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.
   1. **Saran**
7. 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.
8. Perlunya integrasi *Contact Center* yang ada di pusat dengan yang ada di BNNP dan BNNKab/Kota agar saling bersinergi.

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE),Badan Siber dan Sandi Negara*