



**KEPUTUSAN KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL  
NOMOR : KEP/ 62 //DT/DT.01.01/2024/BNN**

**TENTANG**

**STANDAR LAYANAN *CONTACT CENTER*  
BADAN NARKOTIKA NASIONAL  
PUSAT PENELITIAN, DATA, DAN INFORMASI**

- Menimbang :
- a. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat di bidang Pencegahan dan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika dan Prekursor Narkotika, Pusat Penelitian, Data dan Informasi Badan Narkotika Nasional sebagai unit kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Badan Narkotika Nasional;
  - b. bahwa unsur komponen Standar Layanan *Contact Center* BNN perlu dielaborasi dengan komponen Pelayanan lain sesuai kebutuhan Peraturan Perundang-Undangan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Pusat Penelitian, Data dan Informasi BNN tentang Standar Layanan *Contact Center* BNN.
- Mengingat :
- a. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
  - b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - c. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;
  - d. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional;
  - e. 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.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL TENTANG STANDAR PELAYANAN *CONTACT CENTER* BADAN NARKOTIKA NASIONAL
- PERTAMA** : Standar Pelayanan Pusat Penelitian, Data, dan Informasi Badan Narkotika Nasional merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau, dan terukur;
- KEDUA** : Pusat Penelitian, Data, dan Informasi Badan Narkotika Nasional mempunyai jenis layanan yaitu:
- Layanan *Contact Center* BNN *online* dan *Walk In*
- KETIGA** : Pusat Penelitian, Data, dan Informasi Badan Narkotika Nasional menyusun, menetapkan dan mensosialisasikan Maklumat Pelayanan yang disusun sebelum menerapkan Standar Pelayanan sebagai Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- KEEMPAT** : Penerapan Standar Pelayanan Pusat Penelitian, Data, dan Informasi Badan Narkotika Nasional dilakukan secara internalisasi dan sosialisasi terhadap seluruh personil melalui perencanaan program, pelaksanaan kegiatan, penganggaran serta pemantauan dan evaluasi yang dilakukan secara berkala.
- KELIMA** : Standar Pelayanan Pusat Penelitian, Data, dan Informasi Badan Narkotika Nasional sebagaimana terlampir dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**KEENAM** : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 10 Januari 2024

**a.n. Kepala Badan Narkotika Nasional  
Kepala Pusat Penelitian, Data dan Informasi**



**Augustinus B. Pangaribuan., S.I.K., M.Si.**

**STANDAR LAYANAN CONTACT CENTER  
BADAN NARKOTIKA NASIONAL  
PUSAT PENELITIAN, DATA, DAN INFORMASI**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi</p> <p>b. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Situs Web di Lingkungan Badan Narkotika Nasional</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Persyaratan administrasi:</p> <p>1) Contact Center BNN melalui <i>online</i>:</p> <p>a) Memiliki pulsa untuk layanan telepon.</p> <p>b) Memiliki kuota untuk layanan media sosial <i>Contact Center BNN (whatsapp, website, email dan facebook)</i> dan pengaduan SP4N-Lapor</p> <p>2) <i>Contact Center BNN</i> melalui <i>walk in</i>:</p> <p>a) Membawa KTP</p> <p>b) Mengisi Form Pengaduan</p> <p>b. Persyaratan Teknis:</p> <p>- Memberikan informasi secara lengkap untuk layanan pelaporan penyalahgunaan Narkoba</p>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Masyarakat menghubungi melalui media informasi (Telepon, <i>Whatsapp, Email, Website, SP4N-Lapor, Facebook</i>)</p> <p>b. Petugas <i>Contact Center BNN</i> menerima informasi dan menjawab informasi</p> <p>c. Informasi di input kedalam aplikasi <i>Contact Center BNN</i></p> <p>d. Petugas <i>Contact Center BNN</i> membuat laporan harian, mingguan, bulanan dan tahunan</p> <p>e. Distribusi laporan harian <i>Contact Center BNN</i> ke Kepala BNN, Sestama BNN, Irtama BNN, Deputi Pemberantasan BNN dan BNN Provinsi terkait</p>

4.	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	<p>a. Informasi dapat langsung dijawab oleh petugas <i>Contact Center BNN</i></p> <p>b. Informasi Pemberantasan yang disampaikan ke BNNP terkait kurang lebih 1 bulan</p>
5.	Biaya/Tarif	Untuk informasi melalui telepon dikenakan biaya sesuai dengan tarif yang berlaku
6.	Produk Layanan	Layanan Informasi <i>Contact Center BNN</i>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Software aplikasi <i>Contact Center BNN</i></p> <p>b. Komputer/Laptop</p> <p>c. Jaringan internet</p> <p>d. Server</p> <p>e. Headset</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	Sumber daya manusia yang mempunyai latar belakang ilmu komunikasi untuk menjawab pertanyaan dan informasi teknologi untuk pengelolaan aplikasi layanan <i>Contact Center BNN</i>
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan berjenjang dari Pengawas sampai dengan Kepala Pusat Penelitian, Data, dan Informasi
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Tersedia layanan melalui <i>online</i> atau <i>walk in</i></p> <p>b. Survei kepuasan pengguna layanan melalui formulir kuesioner yang dikirim melalui <i>whatsapp Contact Center BNN</i></p>
11.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Memastikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan oleh Pemohon Layanan <i>Contact Center BNN</i></p> <p>b. Memastikan Layanan dilakukan oleh petugas <i>Contact Center BNN</i></p> <p>c. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor/ pemberi informasi</p>

12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pemberi Layanan menjaga kerahasiaan terhadap identitas Pemohon Layanan <i>Contact Center</i> BNN</li><li>b. Penyampaian terhadap jawaban petugas <i>Contact Center</i> BNN hanya kepada Pemohon Layanan <i>Contact Center</i> BNN</li></ul>
13.	Evaluasi Kinerja dan Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)</li><li>b. Evaluasi Kinerja dilakukan oleh Koordinator TIK</li><li>c. Monitoring dan evaluasi kinerja satuan kerja</li></ul>

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 10 Januari 2024

a.n. Kepala Badan Narkotika Nasional  
Kepala Pusat Penelitian, Data dan Informasi



**Augustinus B. Pangaribuan., S.I.K., M.Si.**

**STANDAR LAYANAN CONTACT CENTER  
BADAN NARKOTIKA NASIONAL  
PUSAT PENELITIAN, DATA, DAN INFORMASI**

**MAKLUMAT PELAYANAN**

Dengan ini kami Kepala Pusat Penelitian, Data, dan Informasi Badan Narkotika Nasional menyatakan:

1. Berjanji dan memiliki kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
2. Memberikan pelayanan publik sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

**a.n. Kepala Badan Narkotika Nasional  
Kepala Pusat Penelitian, Data, dan Informasi**



**Augustinus B. Pangaribuan., S.I.K., M.Si.**