



KEPUTUSAN KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL

NOMOR : KEP/246/II/KA/HK.01.04/2026/BNN

TENTANG

LAYANAN BADAN NARKOTIKA NASIONAL

PUSAT PANGGILAN (*CALL CENTER*) 184

KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melakukan percepatan penindakan tindak pidana narkoba dan meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan pengaduan kepada masyarakat, diperlukan penyelenggaraan Layanan Badan Narkotika Nasional Pusat Panggilan (*Call Center*) 184 yang terintegrasi, responsif, dan mudah diakses;
- b. bahwa Layanan Badan Narkotika Nasional Pusat Panggilan (*Call Center*) 184 berperan sebagai sarana komunikasi resmi antara Badan Narkotika Nasional dan masyarakat guna mendukung transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik serta menjamin kepastian penyelenggaraan, tata kelola, dan standar operasional layanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Narkotika Nasional tentang Layanan Badan Narkotika Nasional Pusat Panggilan (*Call Center*) 184;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkoba;
2. Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 47 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional;

3. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional sebagaimana telah diubah dengan 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;
4. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 6 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 6 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota;
5. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 7 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Narkotika Nasional;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL TENTANG LAYANAN BADAN NARKOTIKA NASIONAL PUSAT PANGGILAN (*CALL CENTER*) 184.

KESATU : Menetapkan Layanan dan Tim Pelaksana Layanan Badan Narkotika Nasional Pusat Panggilan (*Call Center*) 184 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Layanan Badan Narkotika Nasional Pusat Panggilan (*Call Center*) 184 sebagaimana Diktum KESATU sebagai media resmi pelayanan informasi, konsultasi, dan pengaduan masyarakat di lingkungan Badan Narkotika Nasional.

KETIGA : Tugas dan kewajiban Tim Pelaksana sebagaimana dimaksud Diktum KESATU sebagai berikut:

1. Koordinator, mempunyai tugas dan kewajiban:
 - a. Mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional Layanan Badan Narkotika Nasional Pusat Panggilan (*Call Center*) 184;
 - b. mengawasi kinerja anggota Pusat Panggilan (*Call Center*) 184;
 - c. memastikan pelayanan kepada masyarakat berjalan efektif, responsif, dan sesuai standar;
 - d. menyusun jadwal kerja dan pembagian tugas;
 - e. menangani eskalasi pengaduan atau kasus yang tidak dapat diselesaikan oleh anggota;
 - f. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Layanan Badan Narkotika Nasional Pusat Panggilan (*Call Center*) 184 secara berkala pada bidang masing-masing; dan
 - g. melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.
2. Tim Operasionalisasi *Contact Center*, mempunyai tugas dan kewajiban:
 - a. menerima dan menanggapi telepon, pesan, atau pengaduan dari masyarakat;
 - b. memberikan informasi yang akurat sesuai ketentuan dan kewenangan;
 - c. mencatat seluruh percakapan/pengaduan ke dalam sistem atau buku register;
 - d. meneruskan laporan atau pengaduan kepada unit terkait;
 - e. menjaga kerahasiaan data dan informasi;
 - f. memberikan pelayanan yang sopan, profesional, dan tidak diskriminatif.

KEEMPAT : bahwa agar pengelolaan Layanan Badan Narkotika Nasional Pusat Panggilan (*Call Center*) 184 berjalan efektif, efisien, menjamin tata kelola yang baik, maka perlu dibuat Pedoman Teknis Layanan Badan Narkotika Nasional Pusat Panggilan (*Call Center*) 184 yang merupakan satu kesatuan dan menjadi bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KELIMA : bahwa dalam hal penunjukan pegawai dalam Tim sebagaimana DIKTUM KESATU, maka perlu dibuat Surat Perintah yang merupakan satu kesatuan dan menjadi bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEENAM : Tim sebagaimana DIKTUM KESATU dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Badan Narkotika Nasional.
- KETUJUH : Pada saat Keputusan ini berlaku, penyelenggaraan Layanan Badan Narkotika Nasional Pusat Panggilan (*Call Center*) 184 yang telah berjalan tetap berlaku sepanjang belum ditetapkan Pedoman Teknis yang baru.
- KEDELAPAN : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Dengan catatan:

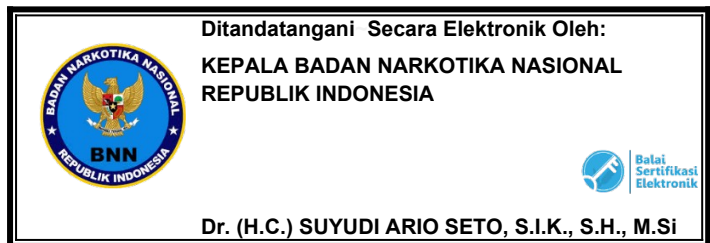
Bahwa apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Utama BNN;
2. Para Deputi BNN;
3. Plt. Inspektur Utama BNN;
4. Kepala Pusat Penelitian Data dan Informasi BNN;
5. Tim Operasionalisasi *Contact Center*.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 11 Februari 2026



**SUSUNAN TIM PELAKSANA LAYANAN BADAN NARKOTIKA NASIONAL
PUSAT PANGGILAN (CALL CENTER) 184**

NO	JABATAN ORGANIK	TUGAS TIM
1	2	3
INSPEKTORAT UTAMA		
1.	Plt. Inspektur Utama BNN	Koordinator
2.	Auditor Mahir Inspektorat I	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
3.	Auditor Mahir Inspektorat II	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
4.	Auditor Mahir Inspektorat III	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
5.	Penelaah Teknis Kebijakan Inspektorat Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
6.	Pengelola Layanan Operasional Bagian Tata Usaha Inspektorat Utama	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
DEPUTI BIDANG REHABILITASI		
1.	Deputi Rehabilitasi BNN	Koordinator
2.	Pengolah Data dan Informasi Direktorat Penguatan Lembaga Rehabilitasi Komponen Masyarakat	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
3.	Pengadministrasi Perkantoran Direktorat Penguatan Lembaga Rehabilitasi Komponen Masyarakat	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
4.	Pranata Keuangan APBN Terampil	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
5.	Staf Direktorat Penguatan Lembaga Rehabilitasi Komponen Masyarakat	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>

6.	Administrator Kesehatan Muda Direktorat Penguatan Lembaga Rehabilitasi Instansi Pemerintah	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
7.	Pengadministrasi Perkantoran Direktorat Penguatan Lembaga Rehabilitasi Instansi Pemerintah	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
8.	Pengolah Data dan Informasi Direktorat Penguatan Lembaga Rehabilitasi Instansi Pemerintah	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
9.	Pengolah Data dan Informasi Direktorat Penguatan Lembaga Rehabilitasi Instansi Pemerintah	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
10.	Fasilitator Rehabilitasi Direktorat Pascarehabilitasi	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
11.	Fasilitator Rehabilitasi Direktorat Pascarehabilitasi	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
12.	Fasilitator Rehabilitasi Direktorat Pascarehabilitasi	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
13.	Pengolah Data dan Informasi Direktorat Pascarehabilitasi	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
DEPUTI BIDANG PEMBERANTASAN		
1.	Plt. Deputi Pemberantasan BNN	Koordinator
2.	Penyidik BNN Ahli Pertama Direktorat Psikotropika dan Prekursor	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
3.	PPPK Paruh Waktu Operator Layanan Operasional Direktorat Interdiksi	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
4.	Penata Pemberantasan Narkotika Direktorat Intelijen	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
5.	Pengelola Data Direktorat Narkotika	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
6.	Pengelola Data Direktorat Narkotika	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>

3

7.	Pawang Anjing Pelacak Seksi Operasional K-9 Subdirektorat Penindakan Direktorat Penindakan dan Pengejaran	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
8.	Pengadministrasi Perkantoran Seksi Administrasi Tahanan Subdirektorat Pengawasan Tahanan Direktorat Pengawasan Tahanan dan Barang Bukti	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
PUSAT PENELITIAN DATA DAN INFORMASI		
1.	Kepala Pusat Penelitian Data dan Informasi BNN	Koordinator
2.	Kasubbag TU	Pengawas
3.	Pranata Komputer Ahli Muda Puslitdatin BNN	Koordinator
4.	Pengelola Layanan Operasional	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
5.	<i>Outsourcing</i>	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
6.	<i>Outsourcing</i>	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
7.	<i>Outsourcing</i>	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>
8.	<i>Outsourcing</i>	Tim Operasionalisasi <i>Contact Center</i>