

**PELAYANAN PETUGAS BADAN NARKOTIKA NASIONAL
UNTUK PENCEGAHAN, PEMBERANTASAN,
PENYALAHGUNAAN, PEREDARAN GELAP
NARKOTIKA KEPADA MASYARAKAT
MELALUI STRATEGI INFORMASI
DI KABUPATEN SANGGAU**

Nurwignyo¹, Yulius Yohanes², Abdul Rahim³

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Magister Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan, terlihat masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut di sebabkan oleh beberapa indikasi diantaranya: 1) Pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan pada BNNK Sanggau, terlihat masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut di sebabkan oleh beberapa indikasi diantaranya: 1) Realibility pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan masih sangat jauh dari yang diharapkan, karena masih ada masyarakat yang belum memahami prosedur yang sesungguhnya; 2) responsiveness pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan belum sepenuhnya dilakukan melalui media elektronik atau teknologi informasi komunikasi dalam bentuk kegiatan Komunikasi, Informasi, Edukasi, seperti pelaksanaan penyuluhan dan penerangan; 3) Empaty pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan belum maksimal karena keterbatasan petugas lapangan dalam memberikan pelayanan informasi tersebut, baik mengenai paket isi pesan, maupun paket informasi P4GN Bidang Pencegahan.

Kata kunci: Pelayanan, Diseminasi Informasi, Realibilitas, Responsivitas, Empaty

¹ PNS

² Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak

³ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Sebagaimana diketahui bersama, dalam rangka pelaksanaan Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN), secara nasional untuk mewujudkan Indonesia Negeri Bebas Narkoba, perlu dilakukan berbagai upaya yang terkoordinasi, terintegrasi, menyeluruh dan terpadu baik ditingkat pusat maupun daerah. Sejalan dengan itu organisasi Badan Narkotika Nasional (BNN) yang semakin berkembang hingga tingkat kabupaten/kota secara vertikal sebagai Lembaga Pemerintah Non Kementerian, perlu ditunjang oleh manajemen pelaksanaan kegiatan yang terarah, sebagaimana diatur melalui Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika dan Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 3 Tahun 2010 tentang Organisasi Tata Kerja Badan Narkotika Nasional.

Pelayanan petugas BNN dalam memberikan strategi informasi mengenai P4GN merupakan suatu tata cara pemberian informasi tentang bahaya narkoba dengan pendekatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) sebagai proses kegiatan penyampaian/penyebarluasan (diseminasi) dan penerimaan pesan tentang bahaya narkoba. Tujuannya untuk meningkatkan dan memantapkan pengetahuan, wawasan dan kemampuan khalayak sasaran dalam rangka mengubah dan membentuk sikap serta perilaku masyarakat dari ancaman bahaya narkoba.

Program P4GN bidang pencegahan mempunyai tugas melaksanakan kebijakan teknis P4GN di bidang pencegahan dalam wilayah kerja dengan fungsi pelaksanaan desiminasi informasi P4GN di bidang pencegahan, pelaksanaan advokasi P4GN di bidang pencegahan dan pelaksanaan bimbingan teknis P4GN di bidang pencegahan dengan arah kegiatan yaitu mendekatkan layanan informasi program P4GN bidang pencegahan kepada masyarakat dengan melakukan tugas seperti wahana diseminasi, sosialisasi dan pembentukan kader.

Berdasarkan pengamatan penulis, menunjukkan bahwa BNN Kabupaten Sanggau, dalam rangka memberikan pelayanan petugas BNN dalam memberikan informasi P4GN masih belum sesuai dengan harapan, baik melalui komunikasi, informasi maupun edukasi. Hal tersebut terlihat dari beberapa fenomena yang terjadi diantaranya:

- a. Pelayanan informasi Program Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkotika (P4GN) bidang pencegahan kepada publik belum dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, karena personil yang bertugas dalam mendiseminasikan informasi belum memiliki kompetensi pengelolaan informasi, terkait dengan golongan dan kepangkatan serta jabatan kompetensi pelaksana diseminasi informasi ditetapkan oleh pimpinan unit kerja masing-masing.
- b. Kurang mendukungnya sarana dan prasarana yang digunakan dalam operasionalisasi pelayanan diseminasi informasi program P4GN Bidang pencegahan, baik sumber daya personil, perlengkapan pengolahan data, pelatihan bagi petugas dan kerja sama antar unit.

Berdasarkan indikasi permasalahan tersebut dapat diketahui bahwa konsistensi pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan informasi program P4GN, terkesan belum akurat, lengkap, utuh dan sempurna. Tugas dan

tanggungjawab para petugas pengelola pelayanan informasi oleh BNN Kabupaten Sanggau adalah mengumpulkan informasi dan data, mengelola informasi dan data, menyiapkan bahan informasi dan data, memberikan pelayanan informasi dan data tentang program P4GN yang akurat atau telah ditetapkan melalui proses penjangkauan informasi sesuai dengan kebutuhan khalayak.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini pada salah satu tugas BNN Kabupaten/Kota, yaitu pada aspek pelayanan informasi dan data tentang program P4GN bidang pencegahan kepada masyarakat di Kabupaten Sanggau.

C. Rumusan Permasalahan

Rumuskan masalah penelitian ini : Bagaimana pelayanan BNNK Sanggau mengenai informasi dan data tentang program P4GN bidang pencegahan kepada masyarakat di Kabupaten Sanggau.

TINJAUAN PUSTAKA

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 2006: 176).

Kebijakan publik merupakan salah satu tahapan dari proses kebijakan sektor pelayanan publik. Sea (2009:6), mengungkapkan bahwa kebijakan pemerintah mengenai sektor pelayanan publik di atur dalam Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik, pasal 1 ayat (1) ditegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kemudian ayat (7) menegaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok 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.

Pemahaman pelayanan publik yang disediakan oleh birokrasi merupakan wujud dari fungsi aparat birokrasi sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Dapat dipertegas bahwa maksud dari publik servis tersebut adalah demi untuk mensejahterakan masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut Widodo (2001: 269) mengartikan "pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Selanjutnya Widodo (2001:270), menyatakan bahwa pelayanan publik yang professional adalah "pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparat pemerintah. Ciri-cirinya yaitu: efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian serta keterbukaan (transparan), efisiensi, ketepatan waktu, responsif dan adaptif".

Menurut Widjaya (2004:43), bahwa "Birokrasi merupakan sebuah sistem, yang dalam dirinya terdapat kecenderungan untuk terus berbuat bertambah baik untuk organisasinya maupun kewenangannya yang perlu menyandarkan diri pada nilai-nilai etika" Kemudian Zethaml (dalam Widodo, 2001:275) mengemukakan tolok ukur pelayanan publik meliputi beberapa dimensi, yaitu: (1) pelayanan tanpa pamrih, (2) Rasionalitas pelayanan, (3) netralitas pelayanan, (4) objektivitas pelayanan.

Kemudian Lembaga Administrasi Negara sebagaimana dikutip Widodo (2001: 278) membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik yaitu:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat tidak berbelit-belit.
- b. Kejelasan dan kepastian yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara pelayanan; dan persyaratan pelayanan.
- c. Keamanan, yaitu proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat;
- d. Keterbukaan, yaitu proses pelayanan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
- e. Efisiensi mengandung arti pencapaian sasaran pelayanan dengan produk pelayanan,
- f. Ekonomis mengandung arti kewajaran pengenaan biaya pelayanan harus sudah ditetapkan dengan memperhatikan nilai barang dan jasa
- g. Keadilan yaitu pemerataan pelayanan diberlakukan bagi seluruh lapisan masyarakat yang dilayani
- h. Ketepatan waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- i. Kuantitatif yaitu jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Badan Narkotika Nasional (BNN) adalah sebuah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pencegahan, pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap psikotropika, prekursor, dan bahan adiktif lainnya kecuali bahan adiktif untuk tembakau dan alkohol. BNN dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Dasar hukum BNN adalah Undang-Undang Nomor 35 tahun 2009 tentang Narkotika. Sebelumnya, BNN merupakan lembaga nonstruktural yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 17 Tahun 2002, yang kemudian diganti dengan Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2007.

Mulai tahun 2003 BNN baru mendapatkan alokasi anggaran dari APBN. Alokasi anggaran APBN tersebut, BNN terus berupaya meningkatkan kinerjanya bersama-sama dengan BNP dan BNK. Namun karena tanpa struktur kelembagaan yang memiliki jalur komando yang tegas dan hanya bersifat koordinatif (kesamaan fungsional semata), maka BNN dinilai tidak dapat bekerja optimal dan tidak akan mampu menghadapi permasalahan narkoba yang terus meningkat dan makin serius. Oleh karena itu pemegang otoritas dalam hal ini segera menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2007 tentang Badan Narkotika Nasional, Badan Narkotika Provinsi (BNP) dan Badan Narkotika Kabupaten/Kota (BNK),

yang memiliki kewenangan operasional melalui kewenangan Anggota BNN terkait dalam satuan tugas, yang mana BNN-BNP-BNKab/Kota merupakan mitra kerja pada tingkat nasional, provinsi dan kabupaten/kota yang masing-masing bertanggung jawab kepada Presiden, Gubernur dan Bupati/Walikota, dan yang masing-masing (BNP dan BN Kab/Kota) tidak mempunyai hubungan struktural-vertikal dengan BNN.

Merespon perkembangan permasalahan narkoba yang terus meningkat dan makin serius, maka Ketetapan MPR-RI Nomor VI/MPR/2002 melalui Sidang Umum Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia (MPR-RI) Tahun 2002 telah merekomendasikan kepada DPR-RI dan Presiden RI untuk melakukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1997 tentang Narkotika. Oleh karena itu, Pemerintah dan DPR-RI mengesahkan dan mengundang Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika, sebagai perubahan atas UU Nomor 22 Tahun 1997. Berdasarkan UU Nomor 35 Tahun 2009 tersebut, BNN diberikan kewenangan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana narkoba dan prekursor narkoba. Yang diperjuangkan BNN saat ini adalah cara untuk MEMISKINKAN para bandar atau pengedar narkoba, karena disinyalir dan terbukti pada beberapa kasus penjualan narkoba sudah digunakan untuk pendanaan teroris (*Narco Terrorism*) dan juga untuk menghindari kegiatan penjualan narkoba untuk biaya politik (*Narco for Politic*).

Ukuran kepuasan masyarakat sebagai konsumen produk pelayanan jasa publik menurut Rahayu (dalam Napitupulu, 2007:170), melukiskan delapan titik rawan pelayanan dengan delapan kelopak bunga yang disebut dengan *the eight petals on the flower of service*. Kedelapan pelayanan jasa publik yang dimaksud adalah:

1. *Information*, yaitu pelayanan berkualitas dimulai dari informasi produk jasa yang dibutuhkan pelanggan
2. *Consultation*, yaitu setelah informasi diperoleh, dilakukan konsultasi teknis, harga, prosedur dan kebijakan dengan aparat pelayanan
3. *Ordertaking*, artinya setelah pelanggan mendapatkan kepastian pemenuhan kebutuhannya, pelayanan aplikasi dan administrasinya tidak berbelit-belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya
4. *Hospitality*, diartikan sebagai sikap dan perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat dan indah
5. *Caretaking*, berarti kemampuan penyesuaian pelayan terhadap perbedaan *background* rakyat, Misal tersediannya tempat parkir, yang tidak bisa menulis dan membaca disediakan aplikasi lainnya
6. *Exceptions*, dimaksudkan sebagai kemampuan pelayanan untuk bertanggungjawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan, atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan merugikan kelompok lain.
7. *Billing*, diartikan sebagai administrasi pembayaran pelayanan jasa-publik yang memudahkan rakyat baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan

8. *Payment*, dimaksudkan sebagai fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat pelanggan baik berupa *self service payment*, transfer bank, kartu kredit, debit langsung maupun tagihan langsung saat transaksi. Kesemuanya itu harus memudahkan dan sesuai kemampuan daya bayar rakyat.

Pelayanan publik mengarah kepada ukuran kualitas kepuasan konsumen. Tjiptono (dalam Napitupulu, 2007:172), mengungkapkan bahwa ada tiga dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu:

- a. *Realibility*, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya;
- b. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
- c. *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.

Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota yang selanjutnya dalam Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional ini disebut BNNK/Kota adalah instansi vertikal Badan Narkotika Nasional yang melaksanakan tugas, fungsi, dan wewenang Badan Narkotika Nasional dalam wilayah kabupaten/kota. BNNK/Kota mempunyai tugas melaksanakan tugas, fungsi, dan wewenang BNN dalam wilayah Kabupaten/Kota. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, BNNK/Kota menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan kebijakan teknis P4GN di bidang pencegahan, pemberdayaan masyarakat dan rehabilitasi;
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis P4GN di bidang pemberantasan dalam rangka pemetaan jaringan kejahatan terorganisasi penyalahgunaan dan peredaran gelap narkotika, psikotropika, prekursor, dan bahan adiktif lainnya kecuali bahan adiktif untuk tembakau dan alkohol dalam wilayah Kabupaten/Kota;
- c. Pelaksanaan penyiapan bantuan hukum dan kerja sama;
- d. Penyusunan rencana program dan anggaran BNNK/Kota;
- e. Evaluasi dan penyusunan laporan BNNK/Kota; dan pelayanan administrasi BNNK/Kota.

BNNK/Kota terdiri atas: Kepala, Subbagian Tata Usaha, Seksi Pencegahan, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Seksi Pemberantasan. Kepala BNNK/Kota mempunyai tugas memimpin BNNK/Kota dalam pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang BNN dalam wilayah Kabupaten/Kota dan mewakili Kepala BNN dalam melaksanakan hubungan kerjasama P4GN dengan instansi pemerintah terkait dan komponen masyarakat dalam wilayah Kabupaten/Kota. SubBagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyiapan pelaksanaan penyusunan rencana program dan anggaran, urusan tata persuratan, urusan rumah tangga, kepegawaian, keuangan, kearsipan, dokumentasi, hubungan masyarakat, bantuan hukum dan kerja sama, evaluasi, dan penyusunan laporan BNNK/Kota. Kemudian Seksi Pencegahan mempunyai tugas melakukan penyiapan pelaksanaan kebijakan teknis P4GN di bidang pencegahan dalam wilayah Kabupaten/Kota.

Menurut Yuwono (dalam Mangkuprawira (2003:116), ada beberapa kondisi yang mempengaruhi kesuksesan sebuah pelayanan publik, yaitu:

1. Faktor komunikasi, yaitu hasil pemahaman antara komunikator dan penerima". Komunikasi berhasil bila komunikator dapat menyampaikan pengertian yang dimaksud kepada penerima.
2. Faktor pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan".
3. Faktor Konsistensi perilaku aparat, adalah merupakan kesesuaian tindakan atau pelaksanaan berdasarkan atas aturan dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat.

Berdasarkan teori Yuwono tersebut, dapat ditelaah bahwa komunikasi dapat dipahami bagaimana informasi itu disampaikan oleh komunikator, metode dan media yang digunakan, intensitas waktu, dan kejelasan informasi diterima oleh komunikan. Dengan demikian komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu komunikasi yang dilakukan oleh aparat dalam menginformasikan aturan-aturan yang ada didalam organisasi kepada masyarakat pengguna jasa layanan, dengan berbagai metode melalui berbagai media sehingga dapat dipahami oleh sipenerima.

Upaya dalam menanggulangi masalah narkoba, maka strategi yang dilakukan BNN, yaitu:

1. Melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi pencegahan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba dengan cara membangun dan meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran masyarakat terhadap bahaya penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba.
2. Melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan dan pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba dengan cara mendorong peran serta masyarakat dalam menciptakan lingkungan bebas narkoba.
3. Memfasilitasi penyediaan sarana terapi dan rehabilitasi bagi penyalahguna dan/atau pecandu narkoba dengan cara meningkatkan kemampuan pelayanan terapi dan rehabilitasi bagi penyalahguna dan/atau pecandu narkoba.
4. Memberantas sindikat jaringan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba dengan cara memetakan dan mengungkap sindikat jaringan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba serta menyita aset pelaku tindak kejahatan narkoba

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini dikelompokkan pada penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif yang dilaksanakan di lingkungan BNN Kabupaten Sanggau, Sebagai subjek penelitian ini adalah personil yang bekerja di lingkungan BNN Kabupaten Sanggau terdiri dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kasi Pencegahan, Kasi Pemberdayaan Masyarakat, Kasi Pemberantasan, Petugas Lapangan, korban sebanyak 5 orang dan orang tua korban sebanyak 5 orang. Teknik pemilihan subjek penelitian atau sumber data digunakan dengan teknik

bertujuan (*purposive*). Teknik analisis data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN

A. ASPEK PELAYANAN

1. Realibility Pelayanan

Reliabilitas pelayanan tersebut, menunjukkan bahwa petugas di bidang pencegahan, di samping BNNK Sanggau dalam hal ini adalah Bidang Pencegahan *Sebagai Leading Sector* adalah seluruh elemen masyarakat yang mempunyai komitmen, secara individu, Kelompok/Organisasi masyarakat, Intansi Pemerintah daerah dan Dunia Usaha. Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan program dan kegiatan bidang pencegahan yang berkualitas, maka upaya pencegahan yang dilaksanakan melalui Komunikasi, Informasi dan Endukasi (KIE), diarahkan kepada upaya yang bersifat koordinasi, keterpaduan, dan kemitraan antara Institut Pemerintah, Organisasi Swasta, dan Lembaga Swadaya Masyarakat, termasuk di dalam toko/Pemuka masysrkat. Untuk merespon maksud tersebut, maka dilaksanakan kegiatan Diseminasi Informasi yang diharapkan dapat mencapai tujuan program P4GN bidang pencegahan.

Pada hakekatnya penyelenggaraan program P4GN secara umum maupun bidang pencegahan khususnya diseminasi informasi, harus mampu memberikan dampak pada perubahan pada berbagai aspek kehidupan masysrkat baik secara fisik, sosial, ekonomi psikologi dan kultur/budaya. Perubahan secara langsung akan mempengaruhi perkembangan kehidupan masa depan individu, kelompok/keluarga maupun lingkungan. Oleh karena itu berhasil tidaknya penyelenggaraan program P4GN sangat ditentukan oleh kesadaran dan keyakinan semua pihak yang terkait dalam proses penyelenggaraannya. Dalam konteks penyadaran dan memberikan keyakinan serta akhirnya diharapkan menjadi budaya, pelayanan diseminasi informasi harus diposisikan sebagai pendukung semua aktivitas dalam proses penyenggaraan program P4GN

Berdasarkan temuan lapangan, dapat ditelaah bahwa sikap dan tindakan petugas P4GN dalam memberikan pelayanan diseminasi informasi P4GN Bidang Pencegahan masih terlihat belum optimal dan memuaskan. Karena keterbatasan petugas lapangan dalam memberikan pelayanan informasi tersebut, baik mengenai paket isi pesan P4GN disusun oleh BNN melalui proses koordinasi antara lembaga-lembaga Kepala Badan Narkotika Nasional RI, maupun paket informasi P4GN Bidang Pencegahan ditetapkan, diproduksi dan didistribusikan oleh BNN dalam hal ini oleh Deputi Bidang Pencegahan secara periodik, insidental, dan berkelanjutan sekurang-kurangnya 1 (satu) bulan sekali. Kemudian reproduksi dan distribusi isi pesan dilakukan oleh BNN Provinsi, dan Kab/Kota disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan daerah selambat-lambatnya satu bulan setelah ditrimanya paket informasi dari BNN.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dalam pelayanan informasi adalah menyelenggarakan diseminasi informasi

berkoordinasi dengan mitra kerja tingkat pusat (Kementrian/Lembaga, BNNP dan BNN Kab/Kota) dalam hal kerjasama dan fasilitas meliputi bimbingan teknis, penyediaan materi/pesan dan acuan pelaksanaan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan. Peningkatan kualitas pelayanan, yaitu dengan menetapkan kriteria diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan yang diukur dari kemampuan menyediakan bahan yang menarik dan bermutu, yang dapat penjelasan bagi khalayak sasaran dan para pelaksana. Pelayanan diseminasi informasi menempatkan para pengelola dan pelaksana tidak saja penyampaian pesan, tetapi juga sebagai sumber informasi sekaligus sebagai penggerak masyarakat untuk mengembangkan persepsi yang sama tentang upaya pencegahan.

Kenyataan tersebut merupakan sebagai bentuk dalam memberikan pelayanan informasi mengenai P4GN merupakan suatu tata cara pemberian informasi tentang bahaya narkoba dengan pendekatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) sebagai proses kegiatan penyampaian/penyebarluasan (diseminasi) dan penerimaan pesan tentang bahaya narkoba. Tujuannya untuk meningkatkan dan memantapkan pengetahuan, wawasan dan kemampuan khalayak sasaran dalam rangka mengubah dan membentuk sikap serta perilaku masyarakat dari ancaman bahaya narkoba.

B. Responsivitas Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan pada BNNK Sanggau, bahwa kebijakan P4GN merupakan keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Sebagai keputusan yang mengikat publik maka kebijakan P4GN bidang pencegahan haruslah dibuat oleh otoritas politik, yakni mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak yang selanjutnya, kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah. Kebijakan P4GN yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sanggau dibuat dengan berbagai proses yang salah satunya dengan melakukan interaksi dengan masyarakat Kabupaten Sanggau berupa *Input*. Seperti yang diteliti oleh peneliti pada saat ini bahwa di Kabupaten Sanggau pada sekarang ini banyak terjadi penyalahgunaan narkoba. Semakin lama jumlah penyalahgunaan narkoba dalam masyarakat semakin banyak, sehingga butuh suatu tindakan yang diambil oleh pemerintah dalam mencegahnya dan menciptakan daerah yang bebas narkoba. Kebijakan yang dibuat pemerintah diimplementasikan melalui program ataupun kegiatan.

C. Empati Pelayanan

Sikap penuh perhatian dari petugas dalam memberikan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan sangat diperlukan demi kepuasan berbagai kalangan masyarakat. Sikap tersebut dalam pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan perlu didukung dengan adanya transformasi dari hasil tindakan petugas agar masyarakat mendapat

kejelasan pelayanan. Keterbukaan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan benar kepada masyarakat membuat banyak masyarakat menjadi tertarik pada program pemerintah. Kurang mampunya petugas menyampaikan informasi secara jelas dan benar kepada masyarakat secara efektif menyebabkan ketidakpahaman masyarakat terhadap diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan, sehingga memperlihatkan masyarakat tidak memiliki akses terhadap informasi pelayanan, karena petugas dalam memberikan informasi tidak jelas dan benar menjadikan petugas bersifat acuh tak acuh yang akhirnya menimbulkan ketertutupan informasi pada masyarakat secara umum tentang bahaya pengguna dan pengedar narkoba..

Transparansi petugas dalam memberikan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan, dapat dilihat dari hasil wawancara kepada pemuka masyarakat, bahwa petugas P4GN bidang pencegahan belum memberikan informasi yang jelas dan benar kepada masyarakat luas dari berbagai kalangan, terutama mengenai bentuk pesan, seperti pesan yang berbentuk pernyataan, pesan yang berbentuk anjuran, pesan yang bentuk larangan.

Menyingkapi pernyataan tersebut, dapat ditelaah bahwa upaya yang telah dilakukan oleh petugas P4GN bidang pencegahan selama ini belum dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, sehingga masih ada masyarakat yang belum memahami prosedur yang sesungguhnya. Jarak (*gap*) yang terjadi merupakan gambaran pelayanan yang memperlihatkan keterbukaan informasi terhadap masyarakat belum sungguh-sungguh dilakukan. Ketidaktransparannya informasi khususnya mengenai diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan, sehingga menyebabkan masyarakat belum mengetahui sebab timbulnya masalah narkoba mengetahui akibat yang ditimbulkan oleh masalah narkoba tersebut, dan memahami alternatif pemecahan masalah narkoba, baik sebagai pengguna maupun pengedar.

Realitas empaty pelayanan petugas diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan membutuhkan sikap yang sopan dan ramah, sehingga muncul rasa simpati dari pengguna jasa. Petugas dalam memberikan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan membuktikan perilaku petugas yang ramah dalam proses pelayanan ditunjukkan ketika menghadapi berbagai kalangan masyarakat dilihat dari adanya perbedaan sikap seperti kedekatan hubungan, tingkat status sosial ekonomi, kekerabatan, dan etnis.

Hasil wawancara diperoleh keterangan dari orang tua korban pecandu/penyalahguna/ pemakai narkoba bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan berupa sikap tegas dengan penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen, tidak terlepas dari ketulusan hati seorang petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya, sehingga terkesan jujur dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat ditelaah bahwa sikap petugas diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan sangat ramah dan sopan dalam pelayanan, namun setelah dicermati sikap petugas yang ramah

tersebut ditunjukkan, karena sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan dengan penuh kesetiaan kepada masyarakat menggambarkan kecendrungan masih rendah. Ini berarti, petugas belum secara maksimal menjalankan tugas untuk melayani diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan dengan tekad dan kesanggupan dalam mentaati, melaksanakan, dan mewujudkan misi BNN dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Sehubungan belum adanya kesetiaan petugas P4GN bidang pencegahan dalam menjalankan misi BNN tersebut, terlihat belum maksimalnya tugas-tugas yang dijalankan sebagai bentuk pengabdian yang harus mengedepankan kepentingan umum dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Karena pelaksanaan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan sangat diharapkan oleh masyarakat dalam pencegahan dan pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba dengan cara mendorong peran serta masyarakat dalam menciptakan lingkungan bebas narkoba.

Pelayanan petugas BNNK Sanggau dalam memberikan pelayanan informasi mengenai P4GN bidang pencegahan merupakan suatu tata cara pemberian informasi tentang bahaya narkoba dengan pendekatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) sebagai proses kegiatan penyampaian/penyebarluasan (diseminasi) dan penerimaan pesan tentang bahaya narkoba. Tujuannya untuk meningkatkan dan memantapkan pengetahuan, wawasan dan kemampuan khalayak sasaran dalam rangka mengubah dan membentuk sikap serta perilaku masyarakat dari ancaman bahaya narkoba.

Kemampuan petugas menyebarluaskan informasi yang berkaitan dengan kegiatan BNN melalui berbagai bentuk media, baik media cetak, media luar ruang, maupun melalui multi media dan internet. Berdasarkan keterangan dari Kabid Pencegahan BNNK Sanggau diperoleh keterangan bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan, maka diperlukan strategi Komunikasi yang dilakukan oleh BNNK Sanggau dalam memberikan Informasi terkait informasi Narkotika, dengan melalui penyebaran pesan atau berita yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau kejadian yang berkaitan dengan pemberantasan penyalahgunaan narkotika. Meliput kejadian atau peristiwa tentang penanggulangan bahaya narkotika baik yang bersifat seremonial maupun yang non seremonial. Dalam hubungan ini petugas lapangan BNNK Sanggau bertindak sebagai jurnalis atau wartawan berita-berita tersebut kemudian mereka kirimkan ke berbagai media,

Berdasarkan hasil temuan lapangan, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan BNNK Sanggau pun tidak bisa dikatakan menyeluruh, dikarenakan kurang personil di dalam instansi BNNK Sanggau jadi secara tidak langsung BNNK Sanggau pun sangat sering mengadakan kegiatan yang bersamaan dengan kegiatan yang dibuat oleh BNN Provinsi Kalimantan Barat. BNNK Sanggau sebagai instansi yang menangani tentang narkotika ini di Kabupaten Sanggau, harus

lebih peka dan tanggap dalam setiap permasalahan mengenai narkoba yang ada khususnya di Kabupaten Sanggau, seperti contohnya saja di wilayah – wilayah yang belum terjamah dengan BNNK Sanggau seperti sekolah maupun tempat yang ada di pedalaman ataupun dipelosok Kabupaten Sanggau.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

1. Faktor Komunikasi

Diketahui bahwa, sosialisasi bidang pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan secara eksternal sudah berjalan secara maksimal. Berbagai kegiatan dilakukan dengan tujuan mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Sanggau. Sejalan dengan kemajuan dibidang teknologi informasi, maka upaya sosialisasi juga dilaksanakan secara beragam baik melalui media cetak, elektronik maupun secara global dalam wujud webside/internet.

Pelaksanaan sosialisasi aturan yang dilakukan oleh petugas diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan BNNK Sanggau secara umum belum dilaksanakan dengan maksimal. Karena, masih ada hambatan-hambatan yang dihadapi seperti banyaknya jumlah penduduk yang tidak sebanding dengan jumlah personil petugas yang dimiliki, dan luasnya wilayah pelayanan, sehingga hasil sosialisasinya belum terjangkau secara optimal, akhirnya tidak semua masyarakat dapat tersentuh dengan program tersebut.

Keberhasilan dalam mempublikasikan program diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan tidak terlepas dari keberadaan media sebagai sarana pendukung dalam menginformasikan kegiatan kepada masyarakat. Oleh karena saluran atau media merupakan alat atau wahana yang digunakan sebagai sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Pelaksanaan sosialisasi mengenai pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan yang dilakukan BNNK Sanggau tersebut melalui penyampaian informasi kepada masyarakat dengan berbagai media digunakan.

Ketercukupan waktu juga sangat menunjang keberhasilan dari program kerja BNNK Sanggau. Kinerja BNNK Sanggau dalam memanfaatkan waktu merupakan moment penting bagi kelancaran pelaksanaan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan, baik dari pihak yang menjadi sasaran maupun dari pihak pelaksana. Ketersediaan waktu yang dimiliki oleh petugas BNNK Sanggau dalam mensosialisasikan aturan kepada masyarakat dari berbagai kalangan.

Respon yang muncul dalam masyarakat bahwa kegiatan tersebut hanya merupakan sebuah proyek saja. Dengan demikian, dapat dikatakan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan yang dilaksanakan oleh BNNK Sanggau belum mendapat respon secara positif. Disisi lain kesadaran masyarakat masih rendah, sehingga untuk menggalakkan masyarakat dalam mematuhi aturan, maka diperlukan partisipasi aktif masyarakat untuk lebih pro aktif dalam rangka penegakkan peraturan yang berlaku.

Pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan merupakan

tata cara melayani masyarakat tidak saja berdasarkan kebiasaan-kebiasaan namun juga mengacu pada nilai-nilai, dan norma-norma etika, sebagai pedoman dalam mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Kebijakan pelayanan yang telah dirumuskan atas kesepakatan bersama sebagai panduan bersifat normatif, untuk dapat dipahami oleh para *stakeholders* baik itu administrator, lembaga swadaya masyarakat, dan masyarakat dalam menjalankan fungsinya masing-masing perlu adanya sosialisasi. Mensosialisasikan pelayanan tersebut, supaya dapat dipahami oleh para *stakeholders* dilakukan melalui penyampaian informasi yang terdapat dalam proses komunikasi.

B. Faktor Pengawasan

1. Pengawasan Internal

Keberhasilan BNNK Sanggau dalam mencapai tujuannya, apabila adanya mekanisme pengawasan yang dilaksanakan dengan baik. Petugas BNNK Sanggau dalam memberikan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan kepada masyarakat harus senantiasa mendapat perhatian. Oleh karena itu, berhasil tidaknya sebuah BNNK Sanggau dalam menjalankan misinya sangat ditentukan oleh salah satu fungsi manajemen, yaitu fungsi pengawasan.

Berkaitan dengan fungsi pengawasan tersebut, mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh BNNK Sanggau adalah pengawasan dari atasan terhadap petugas lapangan dan sebaliknya. Dalam rangka mengantisipasi terjadinya tindakan-tindakan penyimpangan terhadap tujuan pengawasan dianggap penting dilakukan oleh BNNK Sanggau terhadap petugas lapangan tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sebagai satu wadah organisasi yang mengikuti prinsip hirarkis, pengawasan langsung yang dimaksud Kepala BNNK Sanggau harus terjun memonitor proses kerja petugas lapangan dalam melaksanakan tugasnya, yaitu memberikan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan. Wewenang yang diberikan BNN pusat kepada BNNK Sanggau untuk mengatur, memerintah, memberi intruksi, sekaligus berkewajiban untuk mematuhi.

Berdasarkan keterangan dari Kasi Pencegahan BNNK Sanggau diperoleh keterangan bahwa untuk menghindari terjadinya penyimpangan, pola pengawasan yang diterapkan adalah memberikan pengarahan-pengarahan dan intruksi terhadap petugas lapangan melalui pelaksanaan apel pada setiap senin, dan memberikan darmawacana setiap purnama, terhadap kegiatan sehari-hari pengawasan kami serahkan pada Kepala BNNK Sanggau yang terkait dengan bidang tugasnya masing-masing.

Pernyataan tersebut, menunjukkan fungsi pengawasan yang dijalankan untuk melihat baik buruknya prestasi kerja petugas P4GN sangat penting dilakukan para pimpinan terhadap petugas lapangannya. Dengan demikian, petugas lapangan akan bersemangat menjalankan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya karena merasa diperhatikan oleh pimpinannya. Pelaksanaan tugas kontrol pimpinan memegang peranan yang sangat penting

sekali, sebab pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen yang saling menunjang dalam keberhasilan tugasnya. Pengawasan tidak dapat berjalan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan tanggung jawab yang baik. Demikian pula sebaliknya tanggung jawab sulit diwujudkan manakala tidak ada sistem manajemen pengawasan yang efisien dan efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Upaya-upaya pengawasan telah dilakukan oleh BNNK Sanggau terhadap petugas lapangan di BNNK Sanggau tersebut. Realita menunjukkan, sekalipun intensitas pengawasan sudah begitu sering dilakukan, namun masih saja terdapat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Hal ini, menunjukkan petugas tidak bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan adanya petugas P4GN yang tidak berada pada tempat sewaktu jam kerja. Dengan demikian, ini membuktikan pengawasan yang dilakukan oleh atasan terhadap petugas lapangan dapat dinilai belum berhasil, seperti di ungkapkan seorang petugas P4GN yang memberikan pelayanan, yaitu: pemeriksaan yang dilakukan sangat ketat oleh atasan dapat menghambat tugas-tugas pekerjaan saya, karena tidak ada kebebasan dan saya merasa terikat, seolah-olah tidak ada kepercayaan.

Berdasarkan temuan lapangan, terlihat bahwa pelaksanaan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kepala BNNK Sanggau sudah dilakukan namun belum maksimal. Kepala BNNK Sanggau hanya memberikan pengarahan atau himbauan setiap apel masuk. Sementara dalam upaya pimpinan melakukan pengawasan langsung kepada petugas yang memberikan pelayanan masih dirasakan sangat kurang. Hal tersebut, yang tentunya dapat membuat peluang bagi petugas P4GN untuk melakukan pelayanan di luar jalur atau tidak sesuai dengan mekanisme prosedur yang sudah ditetapkan.

Pengawasan dalam organisasi BNNK Sanggau sebaiknya terjadi bukan hanya dilakukan oleh atasan terhadap petugas lapangan tetapi sebaliknya bisa dilakukan petugas lapangan terhadap atasan. Walaupun hal tersebut, dilakukan terbatas pada penyaluran aspirasi dan keluhan berupa saran-saran tetapi itu dianggap penting dalam mengantisipasi tindakan penyelewengan dalam rangka mewujudkan misi BNNK Sanggau.

Pelaksanaan pengawasan yang dilakukan petugas lapangan terhadap atasan bukan merupakan sesuatu hal yang aneh, sebab tindakan penyimpangan tidak terjadi pada petugas lapangan saja, melainkan juga terjadi pada diri seorang pimpinan. Oleh karena itu, perlu disadari bahwa petugas lapangan dan atasan adalah manusia yang tidak luput dari kesalahan. Beranjak dari uraian di atas, pengawasan yang dilakukan oleh petugas lapangan terhadap atasan BNNK Sanggau tersebut, telah dilakukan walaupun masih terdapat hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya, seperti nampak dari ungkapkan oleh petugas pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan.

Ungkapan tersebut, menunjukkan petugas lapangan sudah semakin berani menyampaikan aspirasi dan keluhannya kepada atasan. Hal ini, membuktikan reformasi membawa dampak terjadinya perubahan yang cukup besar terhadap kebebasan untuk berpendapat. Berdasarkan temuan lapangan, terlihat petugas P4GN dalam menyampaikan aspirasi dan keluhannya tidak

merasa sungkan untuk bertemu dengan atasan. Dengan demikian, petugas lapangan semakin berani untuk berpartisipasi dalam memberi input bagi perubahan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan.

2. Pengawasan Eksternal

Tentang pengawasan yang dilakukan masyarakat terhadap BNNK Sanggau tersebut, seperti diakui oleh Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat BNNK Sanggau, diperoleh keterangan bahwa saran dan kritik yang dilakukan masyarakat selama ini berkaitan dengan lambannya pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan. Hal ini tidak ditampik, bahkan ditanggapi oleh beliau sebagai bahan evaluasi untuk penyempurnaan tugas-tugas kedepan.

Berdasarkan kenyataan bahwa pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan yang dilakukan BNNK Sanggau tersebut dengan memberikan saran dan kritikan lewat kotak saran yang disediakan, media cetak Pontianak Post, harian Equator, Harian Tribun dan Kapuas Post serta penyaluran aspirasi lainnya yang dilakukan lewat lembaga formal seperti DPRD Kabupaten Sanggau. Kenyataan tersebut, menunjukkan pengawasan dari luar yang dilakukan oleh masyarakat dengan mengandalkan lembaga Legislatif. Keluhan masyarakat yang disampaikan berkaitan dengan sikap dan tindakan beberapa petugas lapangan yang masih diskriminatif. Padahal petugas dalam memberikan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan kepada masyarakat dituntut bersikap proaktif.

Realitas tersebut, semakin membuktikan kesuksesan sebuah organisasi tidak terlepas dari peran lingkungan sekitarnya, terutama dalam menyerap informasi. Namun, petugas BNNK Sanggau sebagai pelaku pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan harus bertanggungjawab kepada berbagai kalangan masyarakat dalam kerangka melaksanakan tugas, fungsi, dan kewenangan yang diberikan kepadanya. Tanggung jawab objektif bersumber kepada adanya pengendalian dari luar yang mendorong aparat untuk bekerja keras, sehingga tujuan dari organisasi tercapai dengan efisien dan efektif. Petugas P4GN bidang pencegahan harus bertindak berdasarkan atas tanggung jawab moral yang mereka sadari terhadap publiknya, misalnya petugas P4GN bidang pencegahan harus peka terhadap masalah diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan, seperti kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang informasi yang terpercaya, kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap sesuai kebutuhan khalayak dan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Faktor pengawasan tersebut, menjadi perenan penting dalam rangka memberikan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan kepada masyarakat, karena melalui pengawasan sebagai bentuk upaya melakukan control terhadap mekanisme pelayanan yang berfungsi sebagai antisipasi terhadap adanya tindakan-tindakan penyimpangan dalam penegakan etika pelayanan BNNK Sanggau tersebut dapat dinilai belum berjalan dengan baik dalam artian pengawasannya lemah, jika dilihat dari rincian-rincian yang

digunakan dalam penelitian ini. Hal ini, terjadi karena *pertama*, berkaitan pengawasan yang dilakukan oleh atasan terhadap petugas lapangan pelaksanaannya monoton, dan sebaliknya saran dan kritik yang dilakukan petugas lapangan terhadap atasan hanya ditampung saja tidak ditindak lanjuti oleh atasan; *kedua*, pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap organisasi tersebut tidak mendapat respon dari pihak-pihak yang berkompeten dalam organisasi ini, sehingga tidak ada umpan balik dalam mengevaluasi program selanjutnya, dan pengawasan yang melibatkan masyarakat secara langsung sebagai kekuatan bagi mekanisme *chek and balances* dalam proses penyelenggaraan negara menjadi sia-sia. Seperti pepatah lama ‘walaupun anjing menggonggong kafilah tetap berlalu’.

Pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan yang dilakukan dapat dikatakan berkualitas dan diterima oleh masyarakat akan dapat mengantisipasi terjadinya tindakan-tindakan menyimpang atas pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan. Dengan demikian dapat dikatakan mekanisme pengawasan memiliki hubungan yang erat dengan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan. Pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan tidak akan bisa efektif kalau mekanisme pengawasan tidak berjalan dengan baik. Karena pengawasan atas penyimpangan dari rencana dapat dilakukan tindakan korektif, dan hasilnya dapat dijadikan umpan balik untuk memperbaiki proses pelayanan pada masa berikutnya. Sehubungan dengan hal tersebut, pengawasan menjadi penting untuk membantu meningkatkan dan mencegah terulangnya kesalahan yang diperbuat, sehingga akibat yang lebih buruk atas kekhilafan dan kesalahan dapat dihindarkan.

C. Konsistensi Perilaku Petugas P4GN

Pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan ketepatan aparat dalam hal bertindak sangat mendukung sekali terhadap keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Baik buruknya kode etik pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan akan sangat ditentukan oleh kesesuaian dan ketepatan bertindak dari petugas BNNK Sanggau terhadap aturan yang ada dengan pelayanan secara faktual. Hal ini, dapat diwujudkan dengan menerapkan prosedur dan aturan yang berlaku dalam proses penyelenggaraan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan kepada masyarakat dari berbagai kalangan.

Operasional Program P4GN Bidang Pencegahan secara umum diarahkan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan dalam rangka mengubah sikap dan perilaku masyarakat sehingga diharapkan masyarakat dapat menyadari, memahami, dan meyakini atau imun bahwa upaya pencegahan merupakan salah satu kebutuhan untuk mengatasi masalah ancaman dampak buruk akibat penyalagunaan narkoba yang dihadapi bersama. Kemudian program dan kegiatan di bidang kegiatan pencegahan harus mampu menumbuhkan motivasi, melalui pemberian advokasi, dan pelayanan diseminasi informasi yang berkualitas, dalam arti pencegahan baik advokasi maupun diseminasi informasi yang berorientasi kepada upaya

memenuhi kebutuhan masyarakat.

Realitas berdasarkan penelitian diketahui bahwa, petugas lapangan yang memberikan pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan tersebut, membuktikan bahwa petugas P4GN tidak mematuhi ketentuan aturan yang ada dalam organisasi BNNK Sanggau, karena petugas P4GN tersebut bekerja melihat hasil berdasarkan jabatan dan gaji. Padahal seorang petugas P4GN dituntut harus memiliki dedikasi yang tinggi sebagai seorang abdi masyarakat dan abdi negara.

Dalam melaksanakan kebijakan teknis P4GN di bidang pencegahan dalam wilayah kerja dengan fungsi pelaksanaan desiminasi informasi P4GN di bidang pencegahan, pelaksanaan advokasi P4GN di bidang pencegahan dan pelaksanaan bimbingan teknis P4GN di bidang pencegahan dengan arah kegiatan yaitu mendekatkan layanan informasi program P4GN bidang pencegahan kepada masyarakat dengan melakukan tugas seperti wahana diseminasi, sosialisasi dan pembentukan kader.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan BNNK Sanggau mengenai informasi dan data tentang P4GN bidang pencegahan kepada masyarakat di Kabupaten Sanggau, terlihat masih belum sesuai dengan harapan. Hal tersebut di sebabkan oleh beberapa indikasi diantaranya:
 - a. Realibility pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan masih sangat jauh dari yang diharapkan. Fenomena pemberian pelayanan ini terlihat masih ada masyarakat yang belum memahami prosedur yang sesungguhnya. Jarak (*gap*) yang terjadi merupakan gambaran pelayanan yang memperlihatkan keterbukaan informasi terhadap masyarakat belum sungguh-sungguh dilakukan. Ketidaktransparannya informasi khususnya mengenai diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan, sehingga menyebabkan masyarakat belum mengetahui sebab timbulnya masalah narkoba mengetahui akibat yang ditimbulkan oleh masalah narkoba tersebut, dan memahami artenantif pemecahan masalah narkoba, baik sebagai pengguna maupun pengedar.
 - b. Responsiveness pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan BNNK Sanggau dapat dinilai masih rendah, jika dilihat dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini, terjadi karena penyebarluasan atau pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan oleh BNNK Sanggau belum sepenuhnya dilakukan melalui media elektronik atau teknologi informasi komunikasi, seperti Media Dunia Maya, Radio dan Televisi serta situs informasi. Kemudian informasi yang dilakukan secara langsung kepada sasaran juga secara kuantitas belum maksimal, dalam bentuk kegiatan Komunikasi, Informasi, Edukasi, seperti pelaksanaan penyuluhan dan penerangan.
 - c. Empaty pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan

BNNK Sanggau, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian ini masih jauh dari harapan pada umumnya. Hal ini, menunjukkan petugas kurang mampu mewujudkan misi BNN dari aturan yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan kepada masyarakat. Oleh karena itu, keterbatasan petugas lapangan dalam memberikan pelayanan informasi tersebut, baik mengenai paket isi pesan P4GN disusun oleh BNN melalui proses koordinasi, maupun paket informasi P4GN Bidang Pencegahan ditetapkan, diproduksi dan didistribusikan oleh BNN.

2. BNNK Sanggau, dalam menyelenggarakan pelayanan informasi dan data tentang program P4GN bidang pencegahan terlihat belum maksimal, hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:
 - a. Faktor komunikasi yang kurang efektif dalam mensosialisasikan aturan-aturan kepada para *stakeholders*, karena dalam rangka mensosialisasikan aturan kepada masyarakat belum merata, karena jangkauan wilayah di Kabupaten Sanggau cukup luas dan daerahnya berjauhan serta sulit untuk di jangkau dengan transportasi darat. Namun waktu yang dimiliki oleh masyarakat begitu sempit karena acara sebelumnya belum dikoordinasikan, dan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.
 - b. Mekanisme pengawasan belum berjalan dengan baik, karena masih terdapat adanya tindakan-tindakan yang menyimpang dari petugas BNNK Sanggau dalam penerapan etika dalam pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan. Hal ini, menunjukkan belum kuatnya kontrol dari masyarakat sebagai *check and balance* dalam memperbaiki proses pelayanan. Selain itu, lemahnya kontrol internal secara timbal balik antara atasan dan bawahan.
 - c. Konsistensi perilaku petugas P4GN dalam penerapan etika pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan belum sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini, menunjukkan rendahnya kesadaran petugas dalam menegakkan aturan yang ditetapkan sebagai pedoman dalam mewujudkan misi BNN secara keseluruhan.

B. Saran

1. Dalam rangka mewujudkan realibility pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diharapkan petugas BNNK Sanggau, mampu memberikan dampak pada perubahan pada berbagai aspek kehidupan masyarakat baik secara fisik, sosial, ekonomi psikologi dan kultur/budaya. Perubahan secara langsung akan mempengaruhi perkembangan kehidupan masa depan individu, kelompok / keluarga maupun lingkungan. Oleh karena itu berhasil tidaknya penyelenggara program P4GN sangat ditentukan oleh kesadaran dan keyakinan semua pihak yang terkait dalam proses penyelenggaraannya.
2. Dalam rangka mewujudkan responsiveness pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan perlu adanya pengawasan yang lebih baik, karena dengan melalui pengawasan yang kontinyu, maka akan mengurangi kesalahan-kesalahan atau penyimpangan. mengingat keberhasilan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan baik melalui media elektronik maupun

non elektronik sangat ditentukan oleh kemampuan pelaksana dan kemampuan untuk berinovasi, maka dipandang perlu untuk menetapkan prosedur kerja standar diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan ini adalah pedoman kerja untuk melaksanakan KIE sekaligus menjadi acuan implementasinya di lapangan dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi yang dihadapi

3. Dalam rangka mewujudkan empati pelayanan diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan, dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan, dengan menetapkan kriteria diseminasi informasi P4GN bidang pencegahan yang diukur dari kemampuan menyediakan bahan yang menarik dan bermutu, yang dapat penjelasan bagi khalayak sasaran dan para pelaksana. Pelayanan diseminasi informasi menempatkan para petugas tidak saja penyampaian pesan, tetapi juga sebagai sumber informasi sekaligus sebagai penggerak masyarakat untuk mengembangkan persepsi yang sama tentang upaya pencegahan.

DAFTAR REFERENSI

- Dwiyanto, Agus. 2002. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM.
- Handoko, Hani, T. 2004. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BCSE.
- Hasanusi. 2005. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai*. Pontianak: MM Untan.
- Hasibuan, Malayu, SP. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Islamy. M. Irfan. 2006. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Pidato Pengukuhan Guru Besar. Malang: FIA Unibraw.
- Keban. Jeremias.T. 2005. *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*. Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Mardiasmo, Insukindro, 2001. *Peranan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Dalam Usaha Peningkatan PAD*, Buku I. Yogyakarta: KKD FE UGM.
- Prawirosentono, Suryadi. 2004. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Rasyid, Riyas. 2008. *Kebijakan Penyiapan Sumber Daya Aparatur yang profesional dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Jakarta: Jurnal Ilmu Pemerintahan IIP.
- Ruky. 2002. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.
- Siagian, P. Sondang. 2007. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE-TKPN.
- Sugiyono, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2006. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.

Dokumen Pemerintah :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang *Pelayanan Publik*

Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009, tentang *Narkotika*

Peraturan Presiden RI, Nomor: 23 Tahun 2010, tentang *Badan Narkotika Nasional*

Peraturan Kepala Badan Narkotika Nasional Nomor 3 Tahun 2010 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional*

Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2011 tentang *Implementasi Kebijakan Nasional P4GN tahun 2011 - 2015*

