

KUALITAS PELAYANAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT DALAM PENCEGAHAN, PENYALAHGUNAAN NARKOTIKA PADA BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA PONTIANAK

Oleh:
ANGGA SURIANTO PRAKOSO
NIM. E21112033

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017
E-mail : anggava@gmail.com

Abstrak

Penulisan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai Kualitas Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Dalam Pencegahan, Penyalahgunaan Narkotika Pada Badan Narkotika Kota Pontianak. Berupa pelayanan informasi informasi yang diberikan oleh Badan Narkotika Kota Pontianak masih belum maksimal, sarana dan prasarana sebagai pendukung dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat masih kurang, sehingga pelayanan informasi mengenai pencegahan, penyalahgunaan narkotika belum berjalan secara maksimal, kemampuan Sumber Daya Manusia di Badan Narkotika Kota Pontianak masih terbatas, hal ini dikarenakan sebagian besar petugas bukan dari spesialisasi pendidikan narkotika melainkan banyak dari kalangan sipil yang pengetahuan tentang narkotika masih terbatas serta kurangnya pendidikan kepada petugas mengenai spesialisasi analisis narkotika. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan teknik analisis kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Pelayanan Informasi dari Napitupulu yang meliputi 4 dimensi yaitu Realibility, Responsivitas, dan Emphaty. Hasil penelitian menunjukkan Realibility pelayanan informasi bidang pencegahan belum menunjukkan konsistensi dalam memberikan pelayanan, seperti pelayanan yang diberikan belum mengacu atau merujuk kepada Standar Operasional Prosedur (SOP), menggunakan pengukuran pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, lambat dalam mengatasi kegagalan pelayanan informasi serta kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat, responsiveness pelayanan informasi bidang pencegahan BNK Pontianak dapat dinilai masih rendah, karena aspek ketepatan dalam merespon keluhan masyarakat belum dilakukan dengan tepat. Di samping itu petugas BNK Pontianak belum sepenuhnya mampu mengenai kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan informasi mengenai narkoba sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi kalangan masyarakat, empathy pelayanan informasi bidang pencegahan BNK Pontianak, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian ini masih jauh dari harapan pada umumnya. Hal ini, menunjukkan bahwa masih rendahnya pemahaman petugas terhadap informasi yang disampaikan, belum sepenuhnya memiliki keahlian-keahlian yang terkait dengan persoalan komunikasi, perspektif dan kepekaan dalam pemahaman sosio-emosional masyarakat. Oleh karena itu, diharapkan Badan Narkotika Nasional dapat meningkatkan dalam memberikan pelayanan informasi mengenai penyalahgunaan dan penanggulangan narkotika di Kota Pontianak.

Kata-kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Informasi, Narkotika Nasional

Abstract

This study aims to give an understanding about the quality of public information service in preventing and drug abusing by National Narcotics Agency of Pontianak city. Public information service given by National Narcotics Agency of Pontianak city has not been maximum due to the limited competence of human resources. Most officers are not specialized in narcotics education. Many of them are civilians who has limited knowledge of narcotics. Moreover, the officers are given less education about narcotics specialization. These challenges cause information service about preventing and drug abusing could not be fully delivered. This research is a descriptive study using qualitative data analysis. Theory of Information service by Napitupulu used in this study covers four dimensions namely reliability, responsivity, and empathy. This study shows that reliability of information service in prevention has not shown any consistency in delivering the service. The given services did not refer to operating system procedure. The services do not use precise measurement which is in line with public needs. They are slow in managing the failure of giving information service. Their ability to provide reliable and accurate

service and their responsiveness in handling information service in prevention sector of Pontianak agency are considered low because proper responses to public complaints are not conducted properly. Furthermore, the staff in the agency are less competence in understanding public needs, arranging agenda, making priorities as well as developing information service programs that encounter public needs and aspirations. Empathy in giving the service of prevention is far from the expectation. It indicates that the officers have not fully understood about the information given. They do not have the adequate competence of communication skills, perspectives, and empathy in understanding socio-emotional of society. Thus, it is expected that National Narcotics Agency could improve its public information service in preventing and drug abusing in Pontianak City.

Keywords: Quality, Information Service, National Narcotics

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Setiap aparatur berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggaraan pelayanan Publik dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan Publik.

Badan Narkotika Kota Pontianak (BNK) mempunyai tugas melaksanakan kebijakan teknis dalam memberikan informasi kepada masyarakat khususnya untuk kalangan remaja untuk pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan narkotika wilayah kerja dengan fungsi pelaksanaan desiminasi informasi dengan arah kegiatan yaitu mendekatkan pelayanan informasi kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya,

seperti memberikan informasi yang cepat dan tepat waktu, menyediakan dan memberikan informasi yang akurat, benar dan tidak menyesatkan, menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani.

Pelayanan informasi yang dilakukan Badan Narkotika Kota (BNK) Pontianak merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Informasi yang diberikan kepada masyarakat dalam pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan narkotika oleh BNK Pontianak dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan dalam rangka mengubah sikap dan perilaku masyarakat, dengan melalui informasi yang berkualitas, dalam upaya memenuhi kebutuhan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan dalam mengubah sikap dan perilaku masyarakat. Hal tersebut dikarenakan kurangnya kemampuan dan keandalan sumber daya manusia dalam menyediakan informasi pelayanan dengan baik, serta lemahnya kesanggupan dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat masih rendah.

Sementara informasi kepada masyarakat dalam pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan narkoba belum dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, karena rendahnya sikap tegas dan perhatian yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, Sumber Daya Manusia (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. Di samping itu belum diberikan pelatihan secara khusus mengenai bahaya zat adiktif narkoba, sehingga petugas yang menangani masalah narkoba banyak yang belum berpengalaman.

Berkaitan dengan Sumber Daya Manusia yang ada di Badan Narkotika Kota (BNK) Pontianak berjumlah 12 orang yang terdiri dari laki-laki berjumlah 6 orang pegawai dan perempuan berjumlah 6 orang pegawai, hal tersebut menunjukkan bahwa masih minimnya jumlah pegawai BNK Pontianak dan akan mempengaruhi pelaksanaan tugas dan fungsi BNK. Guna mendukung sumber daya manusia yang memadai, seluruh pegawai yang berada di lingkungan BNK pontianak baik yang statusnya organik, penugasan, alih status maupun dipekerjakan perlu disatukan langkahnya melalui pembinaan dan pembekalan yang memadai. Tujuannya, agar para pegawai tersebut mengenal dan memahami BNK secara utuh dan masing-masing siap untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang akan diemban.

Pada kenyataannya Sumber Daya Manusia Badan Narkotika Kota (BNK) Pontianak masih rendah, karena pegawai mayoritas bukan dari spesialisasi pendidikan Narkotika, kurangnya mendapatkan kesempatan untuk mengikuti Bimtek dan Diklat mengenai Narkotika. Di samping itu Sarana dan prasarana yang digunakan dalam operasionalisasi pelayanan informasi pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan narkoba masih minim. Hal tersebut terlihat dari proses pelayanan yang diberikan selama ini masih kurang baik, baik dari ruang pelayanan yang sempit, sistem antrian mesin nomor urut yang hanya ada satu, tempat duduk ruang tunggu yang terbatas, papan informasi yang susah di jangkau, kotak brosur karakteristik jenis program, kotak pengaduan maupun mobil operasional yang ada masih kurang yaitu hanya satu buah.

Berdasarkan fenomena di atas, menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan informasi kepada remaja dalam pencegahan, penyalahgunaan narkoba, belum akurat, lengkap, utuh dan sempurna. Tugas dan tanggungjawab para petugas pengelola pelayanan informasi oleh BNK Pontianak adalah mengumpulkan informasi dan data, mengelola informasi dan data, menyiapkan bahan informasi dan data, memberikan pelayanan informasi dan data tentang pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan narkoba yang akurat atau telah ditetapkan melalui proses penjangkaran informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya kalangan remaja.

Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut dan identifikasi permasalahan yang telah dipaparkan, maka fokus penelitian ini adalah pada kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan, kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap serta sikap tegas dan penuh perhatian kepada masyarakat.

Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Narkotika Kota dalam penyalahgunaan narkotika kepada masyarakat di Kota Pontianak?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan informasi informasi yang diberikan oleh Badan Narkotika Kota Pontianak masih belum maksimal.
2. Untuk mengetahui sarana dan prasarana sebagai pendukung dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat masih kurang, sehingga pelayanan informasi mengenai pencegahan, penyalahgunaan narkotika belum berjalan secara maksimal.
3. Untuk mengetahui sikap tegas dan penuh perhatian dari pemberi pelayanan kepada masyarakat

B. KAJIAN TEORI

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, (Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam rangka menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Sebagai atribut-atribut dalam menentukan kualitas pelayanan publik menurut Sea (2009: 79) antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan

publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Pelayanan publik mengarah kepada ukuran kualitas kepuasan konsumen. Menurut Napitupulu (2007:172), sekurang-kurangnya ada tiga dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya.
2. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
3. *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.

Dimensi pelayanan yang berkualitas sebagaimana dinyatakan tersebut, disinyalir sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Karena masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Petugas BNK dengan menetapkan kriteria diseminasi pelayanan informasi bidang pencegahan yang diukur dari kemampuan menyediakan bahan yang menarik dan bermutu yang dapat memberikan kejelasan bagi khalayak sasaran dan para pelaksana. Pelayanan diseminasi informasi menempatkan para pengelola dan pelaksana tidak saja menyampaikan pesan, tetapi juga sebagai sumber informasi sekaligus sebagai penggerak masyarakat untuk mengembangkan persepsi yang sama tentang upaya pencegahan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan petugas BNK Pontianak, penulis mencoba mengacu pada beberapa kerangka teori dan model yang dikembangkan oleh beberapa ahli. Dengan mengacu pada kerangka teori yang digunakan para ahli dan diharapkan kerangka teori tersebut dapat dijadikan pedoman dalam melihat fenomena yang terjadi dalam pelayanan yang dilakukan petugas BNK Pontianak tentang strategi pelayanan informasi kepada masyarakat walaupun dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan kenyataan di lapangan (*actionable causes*).

Beberapa pandangan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan informasi yang dilakukan petugas BNK Pontianak, yang dipengaruhi oleh ruang dan waktu, dapat ditemui dari berbagai kepustakaan yang berusaha menggambarkan pelayanan petugas BNK dalam memberikan informasi kepada masyarakat dalam pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan narkotika di Kota Pontianak.

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 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 pelayanan informasi yang dilakukan BNN, yaitu:

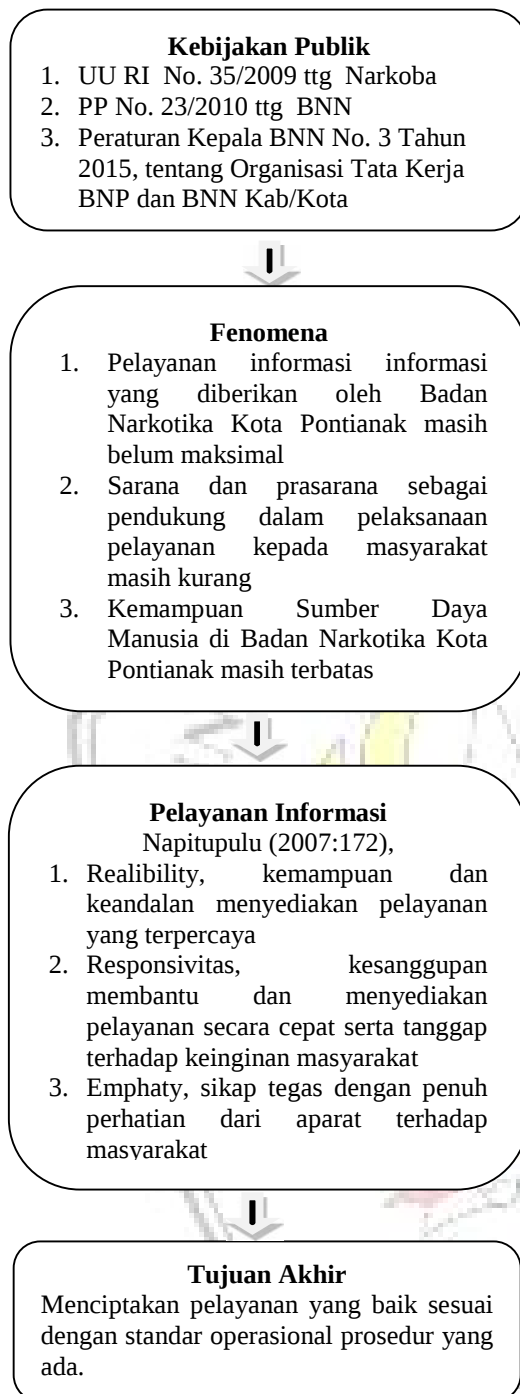
1. Melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi pencegahan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba dengan cara membangun dan meningkatkan pengetahuan, pemahaman,

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, (SOTK BNN, 2010).

Berkaitan dengan strategis pelayanan informasi tersebut, maka diperlukan konsistensi perilaku petugas BNN pada hakikatnya merupakan hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya, artinya individu sebagai penggerak organisasi, tindakannya dapat memajukan organisasi. Termasuk penggunaan tindakan rasional yang tidak rigid pada prosedur yang sedang berlaku agar pelayanan yang diberikan lancar, singkat dan sukses.

Gambar 1:
Kerangka pikir penelitian



Sumber: Penulis, 2016

C. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode

pendekatan analisis kualitatif. Tempat dan waktu penelitian dilaksanakan di Kantor Badan Narkotika Nasional Kota Pontianak. Alasan penulis mengambil tempat pada Kantor Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya didasarkan pada pertimbangan, yaitu terdapat permasalahan yang diangkat adalah masih rendahnya kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat.

Subjek penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan segala macam bentuk data dan informasi dalam mengulas masalah kualitas pelayanan pemberian informasi kepada masyarakat mengenai cara mencegah dan menaggulangi narkoba, yakni:

1. Kepala BNK Pontianak
2. Kasi Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat
3. Kasi Rehabilitasi
4. Masyarakat sebanyak 2 orang.

Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai instrument pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan studi kepustakaan, dimana peneliti harus mengumpulkan data yang valid dan akurat dengan terlibat langsung dengan pegawai serta untuk memudahkan pengumpulan data, peneliti juga dilengkapi dengan alat-alat pengumpul data yang telah disiapkan sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam upaya memperoleh data adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, aktivitas dalam analisis data terdiri dari 5 tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, display

data, verifikasi dan penegasan kesimpulan, serta meningkatkan keabsahan hasil. Sedangkan untuk mendapatkan validitasnya menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hal permasalahan Kualitas Pelayanan Informasi penulis fokus terhadap tiga poin yang membahas tentang kualitas pelayanan informasi. Antara lain sebagai berikut:

Realibility Pelyanan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan informasi yang diberikan BNK Kota Pontianak kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat BNK Pontianak, tentang arah pelaksanaan reabilitas pelayanan informasi yang dilakukan, dinyatakan bahwa:

“arah pelaksanaan pelayanan informasi melalui media elektronik dengan melakukan pengembangan suasana keterbukaan dalam penyampaian atau penyebaran pesan dan pelayanan pelayanan informasi bidang pencegahan. Pelaksanaan ini dilakukan secara terbuka dengan mengembangkan dialog dua arah. Hal ini dilakukan sejalan dengan maraknya tuntutan demokratisasi, transparansi dan penghargaan Hak Asasi Manusia setiap individu yang berhak memperoleh informasi yang benar, lengkap dan akurat sebagai dasar dalam

bersikap dan menentukan langkah-langkah dalam kehidupan bermasyarakat”.

Lebih lanjut Kepala Seksi Rehabilitasi BNK Pontianak memberikan informasi menyatakan bahwa:

“pelaksanaan pelayanan informasi yang dilakukan bidang pencegahan BNK Pontianak dilaksanakan secara bertahap dan saling mendukung, dengan tujuan untuk menjaga keseragaman dan keterpaduan isi pesan yang disampaikan. Karena pada umumnya masyarakat selalu dibingungkan oleh peredaran pesan yang tidak akurat dan benar. Cara yang dilakukan yaitu dengan mengumpulkan informasi dan data, mengelola informasi dan data, menyediakan bahan informasi dan data, memberikan pelayanan informasi dan data tentang program pelayanan informasi bidang pencegahan”.

Pernyataan tersebut, menunjukkan bahwa kemampuan dan kehandalan petugas BNK Pontianak mengenai pelayanan informasi bidang pencegahan kepada publik belum dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, karena personil yang bertugas dalam menpelayanankan informasi belum memiliki kompetensi pengelolaan informasi, terkait dengan golongan dan kepangkatan serta jabatan kompetensi pelaksana pelayanan informasi ditetapkan oleh pimpinan unit kerja masing-masing.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu kalangan masyarakat (AA),

mengenai respon pelayanan informasi yang dilakukan petugas BNK Pontianak yang berkaitan dengan informasi pencegahan narkoba, menyatakan bahwa:

“penyebarluasan atau pelayanan informasi bidang pencegahan oleh BNK Pontianak 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, pelatihan, seminar, tulisan dan laporan”.

Pernyataan tersebut, dapat ditelaah bahwa Pelayanan petugas BNK Pontianak dalam memberikan pelayanan informasi bidang pencegahan merupakan suatu tata cara pemberian informasi tentang bahaya narkoba dengan pendekatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) sebagai proses kegiatan penyampaian/penyebarluasan (pelayanan) 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.

Berkaitan dengan pelayanan informasi Bidang Pencegahan, petugas BNK Pontianak, perlu adanya konsistensi petugas dengan melakukan suatu tindakan yang bersifat membangun yang muncul dari setiap petugas.

Hal itu perlu menjadi cerminan dalam berbagai aspek tindakan yang diambil untuk memperlancar pelayanan publik, khususnya pelayanan informasi bidang pencegahan, termasuk penggunaan tindakan rasional yang tidak sesuai dengan prosedur yang sedang berlaku.

Bertolak dari hal tersebut, seyogyanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi dituntut upaya untuk mengajikan informasi secara berimbang, tidak memihak apalagi memicu kekerasan atau mencela golongan tertentu. Menyajikan dan menpelayanankan informasi sesuai fakta sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan merupakan tuntutan pada masa sekarang ini tanpa melihat latar belakang sumber berita.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Kasi Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat, menyatakan tentang pelaksanaan tahap pelayanan informasi bidang pencegahan, bahwa:

“Tahap Pelayanan informasi melalui operasional Bidang Pencegahan secara umum diarahkan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan dalam rangka mengubah sikap dan prilaku kalangan masyarakat sehingga 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. Oleh karena itu, program kegiatan di bidang pencegahan dilakukan dengan menumbuhkan motivasi, melalui

pemberian advokasi, dan pelayanan informasi yang berkualitas, dalam arti pencegahan baik advokasi maupun pelayanan informasi yang berorientasi kepada upaya memenuhi kebutuhan masyarakat di Kota Pontianak. Secara lebih khusus kegiatan advokasi dan pelayanan informasi bidang pencegahan harus dilakukan secara profesional, informatif, terbuka, rasional, jujur, dan mempunyai rujukan yang benar, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan”.

Kemudian hasil wawancara kepada Kepala BNK Pontianak, menyatakan tentang reabilitas pelayanan informasi yang dilakukan bidang pencegahan, bahwa:

“pelayanan informasi yang dilakukan sesuai dengan sasaran operasional bidang pencegahan, dengan tujuan meningkatkan jumlah masyarakat yang imun, menurunnya angka prevalensi penyalahguna narkoba di bawah 2,21% dari jumlah penduduk Pontianak. Dengan demikian yang menjadi target atau sasaran utama bidang pencegahan adalah seluruh lapisan masyarakat, khususnya kalangan pemakai yang belum terkontaminasi bahaya penyalahgunaan narkoba”.

Lebih lanjut berdasarkan temuan lapangan dan dokumentasi bahwa pelaksanaan pelayanan informasi di bidang pencegahan, sebagaimana di tuangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Kebijakan dan Strategi Nasional P4GN, untuk 5 (lima) tahun kedepan yaitu 2011-2015, operasional bidang pencegahan

lebih memfokuskan pada upaya untuk menjadi masyarakat agar memiliki pola pikir, sikap, dan terampil menolak penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba.

Proses penyelenggaraan pelayanan kepada publik dengan pemeliharaan fasilitas yang baik dan menggunakan sesuai dengan fungsinya akan memperlancar proses pelayanan. Petugas BNK Kota Pontianak dituntut bisa menggunakan sarana yang ada untuk kepentingan dan kelancaran proses pelayanan, sehingga masyarakat yang dilayani merasa mendapatkan pelayanan informasi yang cepat. Selain itu, petugas dapat memelihara dan menempatkan fasilitas dengan baik setelah dipergunakan, sehingga sarana dan prasarana yang ada di bidang pencegahan. Proses pelayanan ini perlu menggunakan fasilitas dengan baik dan tepat sesuai dengan fungsinya.

Hal ini diperkuat, bahwa petugas BNK Kota Pontianak belum menggunakan fasilitas sesuai dengan fungsinya, seperti penggunaan operasional komputer. Hal ini, berarti petugas sudah menyadari akan tanggung jawabnya dalam pemberian pelayanan informasi kepada masyarakat pengguna jasa dengan menggunakan fasilitas kantor sesuai dengan fungsinya. Dengan demikian, berarti bahwa penggunaan fasilitas kantor oleh petugas dalam proses pelayanan dapat dinilai sudah cukup baik.

Responsivitas Pelayanan

Mengenai mekanisme kegiatan pelayanan informasi di bidang pencegahan, berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pencegahan dan

Pemberdayaan BNK Pontianak, menyatakan bahwa:

“bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat, maka perlu adanya mekanisme pengelolaan kegiatan pelayanan informasi bidang pencegahan. Mekanisme pelaksanaan pelayanan informasi yang pada dasarnya adalah upaya yang diawali dengan identifikasi masalah, kemudian setelah melalui proses pengolahan menjadi pesan, disampaikan secara tepat sasaran, tepat waktu dan sesuai kebutuhan pengguna, maka mekanisme pelaksanaannya di berbagai tingkat disusun sesuai tingkatannya, baik berawal dari tingkat pusat/nasional, Tingkat Provinsi, maupun tingkat kabupaten/kota.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat ditelaah bahwa tugas program bidang pencegahan mempunyai tugas melaksanakan kebijakan teknis di bidang pencegahan dalam wilayah kerja dengan fungsi pelaksanaan pelayanan informasi di bidang pencegahan, pelaksanaan advokasi di bidang pencegahan dan pelaksanaan bimbingan teknis di bidang pencegahan dengan arah kegiatan yaitu mendekatkan layanan informasi program bidang pencegahan kepada masyarakat dengan melakukan tugas seperti wahana pelayanan, sosialisasi dan pembentukan kader.

Selanjutnya Kepala BNK Pontianak, menyatakan tahap pelayanan informasi bidang pencegahan, bahwa:

“pelaksanaan pelayanan informasi Bidang Pencegahan dilakukan secara

berjenjang, yaitu BNN menyiapkan kebijakan umum, dan koordinasinya di tingkat pusat, BNP melakukan koordinasi baik dengan tingkat pusat maupun daerah serta melaksanakannya di lintas Kabupaten/Kota, BNK Pontianak, melaksanakannya pelayanan di lintas Kecamatan/Desa. Kemudian dalam hal penyelenggaraan kegiatan pelayanan informasi baik di Pusat maupun di Daerah digunakan pola koordinasi, kerjasama dan fasilitasi serta kemitraan dengan mendayagunakan faktor pendukung termasuk lembaga komunikasi sosial”.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat diasumsikan bahwa perhatian petugas BNK Pontianak masih dihadapkan pada situasi dan kondisi yang dilematis, karena ada dua prinsip pelayanan saling bertentangan yaitu di satu sisi sebagai abdi masyarakat yang berfungsi melayani secara sosial. Namun petugas lapangan memberikan pelayanan kepada berbagai kalangan masyarakat dengan pendekatan pelayanan yang bersifat formal. Di sisi lain, melayani kebutuhan informasi dengan menggunakan pendekatan pelayanan yang bersifat kompromistis. Kemudian aksi pelayanan informasi bidang pencegahan memberikan penyuluhan dan penerangan kepada para siswa/pelajar pendidikan menengah yang rentan dan beresiko tinggi dan menyalagunakan dan peredaran gelap narkoba dan membentuk dan meningkatkan keterampilan kader anti narkoba di kalangan para siswa/pelajar pendidikan menengah yang

lingkungannya rentan dan berisiko tinggi dari penyalagunaan dan peredaran gelap narkoba

Lebih lanjut Kasi Rehabilitasi BNK Pontianak, memberikan keterangan tentang koordinasi yang dilakukan dalam pelayanan informasi bidang pencegahan, bahwa:

“pelaksanaan pelayanan informasi, perlu dilakukan koordinasi dalam bentuk kerjasama antar para pihak yang berkepentingan, bertanggung jawab dan saling mendukung, sebagai bentuk upaya pencegahan dalam kedudukan setara. Kemudian BNN dalam menyelenggarakan pelayanan 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 pelayanan informasi bidang pencegahan. Kemudian BNP Kalimantan Barat dalam menyelenggarakan pelayanan informasi berkoordinasi dengan mitra kerja tingkat Provinsi dalam rangka kerjasama pelaksanaan pelayanan informasi serta pendistribusian. Selanjutnya BNK Pontianak dalam menyelenggarakan pelayanan informasi berkoordinator dengan mitra kerja tingkat Kota Pontianak dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan pelayanan informasi bidang pencegahan”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diasumsikan bahwa penyelenggaraan pelayanan informasi melalui pengelola dan pelaksana kegiatan perlu dikoordinasikan

melalui tahap-tahap, seperti: di tingkat pusat diselenggarakan oleh Deputi Bidang pencegahan cq Direktur Diseminasi Informasi, di tingkat Provinsi diselenggarakan oleh Bidang Pencegahan, di tingkat Kab/Kota diselenggarakan oleh Seksi Pencegahan. Kemudian penyelenggara kegiatan pelayanan informasi di masing-masing tingkatan termasuk penyelenggaraan koordinasi dan kerja sama yang meliputi aspek teknis dan administrasi penyelenggaraan advokasi serta fasilitas dalam hal perbedayaan Lembaga Masyarakat.

Lebih lanjut Kasi Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat, mengenai jenjang pelayanan informasi bidang pencegahan kepada masyarakat sesuai dengan tingkatannya memberikan keterangan bahwa:

“Penyelenggaran pelayanan informasi oleh BNN di tingkat pusat dilaksanakan untuk kebutuhan di tingkat Pusat dan Provinsi. Penyelenggaraan pelayanan informasi di bidang pencegahan oleh BNP Kalimantan Barat dilaksanakan untuk kebutuhan di tingkat Provinsi dan BNK Pontianak. Penyelenggara pelayanan informasi untuk kebutuhan di tingkat Kabupaten dan kecamatan sampai Desa. Pejabat sebagai unsur pelaksana pelayanan informasi dapat dibantu oleh pejabat fungsional di bidang pelayanan informasi dan kehumasan (Pranata Humas) dilingkungan BNN Provinsi, dan BNN Kab/Kota maupun Kecamatan”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat ditelaah bahwa penyelenggaraan pelayanan informasi BNK Pontianak di bidang

pencegahan, dilakukan oleh pejabat pelaksana pelayanan informasi yang memiliki wawasan yang luas dan kemampuan di bidang pelayanan informasi dan advokasi serta mampu melakukan tugas pendampingan kepada masyarakat. Di samping itu pejabat pelaksana pelayanan informasi dapat dibantu oleh kelompok, pendukung baik dari unsur pemerintah, swasta maupun masyarakat sendiri sebagai pelaksana pelayanan informasi Bidang Pencegahan.

Berdasarkan hasil wawancara Kepala BNK Pontianak, mengenai arah kegiatan pelayanan informasi, dinyatakan bahwa:

“Arah kegiatan pelayanan informasi melalui media elektronik, melalui langkah-langkah seperti:

- a. Penyesuaian kebutuhan wilayah,*
- b. Peningkatan kualitas pelayanan,*
- c. Penataan jaringan,*
- d. Desentralisasi Pengolaan,*
- e. Kemitraan dalam pengolaan”,*

Berdasarkan pernyataan tersebut, menunjukkan bahwa arah pelayanan informasi di bidang pencegahan, dilakukan salah satunya melalui media elektronik, mengarah kepada penyesuaian kebutuhan wilayah, yaitu mengarahkan seluruh pelayanan informasi bidang pencegahan kepada penyebaran pesan bahaya narkoba yang sesuai dengan kebutuhan wilayah dan aspirasi masyarakatnya dalam rangka pelebagaan dan pembudayaan upaya pencegahan sebagai kebutuhan bersama.

Di samping itu arah kegiatan melalui desentralisasi pengolaan, yaitu pengembangan dan pengelolaan pelayanan informasi melalui pendekatan disentralisasi sesuai dengan

kebutuhan khalayak sasaran yang spesifik dan variatif serta arah kemitraan dalam pengolaan, yaitu pengembangan hubungan kemitraan yang saling yang mendukung dan saling menguntungkan antara institut pemerintah, LSOM, swasta, dan masyarakat, terutama dalam menggali sumber pendayaan, sarana, dan tenaga.

Berdasarkan hasil temuan lapangan, dapat ditelaah bahwa responsivitas pelayanan informasi bidang pencegahan telah melakukan suatu strategi dengan cara melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi pencegahan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba dengan cara membangun dan meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran masyarakat khususnya kalangan remaja terhadap bahaya penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba. Kemudian 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 serta 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.

Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu masyarakat (AA), mengenai tindakan petugas BNK Pontianak dalam memberikan pelayanan informasi yang berkaitan dengan informasi di bidang pencegahan narkoba, menyatakan bahwa:

“tindakan petugas dalam memberikan pelayanan pelayanan informasi mengenai pencegahan belum sepenuhnya mengarah pada sikap atau kemampuan untuk memahami apa yang orang lain rasakan dan pikirkan yang merupakan keterampilan penting dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Karena tidak semua masyarakat dapat mengetahui dan memahami dampak pengguna narkoba, yang diketahui masyarakat bahwa dengan menggunakan narkoba dapat membuat pikiran menjadi tenang.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diasumsikan bahwa tindakan petugas BNK Pontianak dalam memberikan pelayanan informasi bidang pencegahan belum sepenuhnya dapat menjadi perwakilan BNK Pontianak yang profesional dan mampu menyatukan serta menggerakkan seluruh komponen masyarakat, Instansi Pemerintah dan Swasta di Kota Pontianak dalam melaksanakan pencegahan dan pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba, dengan cara bersama instansi pemerintah terkait, swasta dan komponen masyarakat di Wilayah Kota Pontianak dalam melaksanakan pencegahan, pemberdayaan masyarakat, penjangkauan dan pendampingan, pemberantasan serta didukung dengan tata kelola pemerintahan yang akuntabel.

Sejalan dengan hal tersebut, kembali Kasi Rehabilitasi BNK Pontianak memberikan keterangan, tentang sikap dan tindakan terhadap masyarakat pengguna narkoba dalam

rangka memberikan pelayanan informasi, menyatakan bahwa:

“selama masyarakat terbukti hanya sebagai pecandu harus direhabilitasi. Karena mereka semua adalah orang sakit maka harus diobati dan dipulihkan melalui rehabilitasi. Sebaliknya kalau mereka terbukti sebagai pengedar atau bandar jaringan, harus dihukum dengan hukuman penjara dan dilucutin kekayaannya. Sebab kalau tidak mereka akan bisa tetap beroperasi, biarpun pelakunya berada di penjara. Jadi wajarlah kalau akhirnya muncul sinyalemen ada pabrik narkoba di penjara, itu tidak lain karena para pengedar dan bandar ingin mendekatkannya dengan konsumen. Karena masalah penyalahgunaan dan peredaran narkoba merupakan masalah yang serius, maka BNK Pontianak tidak bisa bekerja sendiri, sehingga membutuhkan kerja sama dengan semua pihak guna menyelamatkan anak-anak bangsa, karena penyalahgunaan narkoba yang merupakan kejahatan luar biasa”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa sikap dan tindakan petugas terhadap masyarakat pengguna narkoba tentunya bersikap proaktif dan terus menerus dalam memberikan pelayanan informasi, karena berdasarkan data menunjukkan jumlah pengguna narkoba yang sudah mencapai 4 juta lebih, sehingga membuat BNN dan BNK Pontianak perlu bergegas dan mempercepat langkah untuk menyelamatkan para pecandu narkoba ini. Itulah sebabnya tahun 2016 ini

sebagai tahun penyelamatan narkoba. Untuk bisa menjalankan tugas dan visinya, BNN Pusat, provinsi dan Kabupaten/kota tentu tidak bisa menanggulangnya tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka wajarlah kalau BNN juga menggandeng Komunitas Blogger untuk membantu pelayanan informasi akan bahayanya narkoba dan mensosialisasikan program-program pencegahan pemberantasan penyelamatan dan peredaran gelap narkoba (P4GN) yang dimiliki oleh BNN, termasuk BNK Pontianak.

Emphaty Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, dengan Kepala Seksi Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat BNK Pontianak diperoleh keterangan bahwa:

“dalam rangka melaksanakan pelayanan informasi bidang pencegahan, maka diperlukan dukungan kebijakan dan regulasi untuk memastikan ketersediaan narkotika untuk tujuan medis dan penelitian guna mencegah penyalahgunaannya, termasuk upaya mengurangi supply, menyediakan perawatan dan rehabilitasi bagi pecandu narkoba. Para pecandu narkoba yang kronik dan relapse diakibatkan oleh kompleksitas dampak interaksi genetik, biologis, dan psikologis, lingkungan, sehingga mereka perlu direhabilitasi, bukan dihukum. Ketiga, diperlukan adanya Kebijakan dan Standard Nasional di Bidang Pencegahan (Penyalahgunaan Narkoba).

Kemudian lebih lanjut, hasil wawancara kepada masyarakat (RB) berkaitan dengan sikap empati yang dilakukan petugas, menyatakan, bahwa:

“Sikap empati pelayanan yang dilakukan oleh petugas belum sepenuhnya mengarah pada sikap atau kemampuan untuk memahami apa yang orang lain rasakan dan pikirkan yang merupakan keterampilan penting dalam memberikan pelayanan informasi kepada kalangan remaja. Hal ini penting untuk kebutuhan informasi karena memerlukan keakuratan dalam persepsi, interpretasi, dan respon terhadap sinyal emosi orang lain”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, menunjukkan bahwa sikap penuh perhatian dari petugas dalam memberikan pelayanan informasi bidang pencegahan sangat diperlukan demi kepuasan berbagai kalangan masyarakat. Sikap tersebut dalam pelayanan informasi 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 pelayanan informasi 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.

Kemudian dari hasil wawancara kepada Kepala BNK Pontianak, memberikan keterangan bahwa:

“empati atau sikap penuh perhatian yang dilakukan mengenai pelayanan informasi bidang pencegahan, dilakukan dengan sikap seperti:

1. *Mengidentifikasi masalah:*
2. *Mencatat/mengelompokan masalah dengan mencatat atau mengelompokan masalah dapai melakukan melalui tukar pendapat dalam pertemuan/rapat, wawancara pada toko masyarakat,*
3. *Merinci masalah kedalam topik:*

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat ditelaah bahwa pelayanan informasi bidang pencegahan melalui pesan merupakan inti yang harus di diskusikan, sedangkan fungsi pesannya adalah bahan untuk dipelajari. Program Bidang Pencegahan tujuan pesan adalah agar sasaran atau penerima pesan memperoleh pengetahuan tentang apa yang disebut dalam pesan, sasaran atau penerima pesan memiliki sikap seperti yang diharapkan dalam pesan, sasaran atau penerima pesan terampil melaksanakan apa yang disebutkan dalam pesan. Melalui diskusi terfokus (*Focus group discussion*) tentang pesan yang dijabarkan dari masalah yang dihadapi, dan yang tersusun secara baik, sasaran atau penerima pesan akan mengetahui sebab

timbulnya masalah, mengetahui akibat yang ditimbulkan oleh masalah tersebut, Mengetahui alternatif pemecahan masalah. Jadi melalui pelayanan informasi, penerima dilatih untuk berfikir dan bertindak secara kritis dan kreatif.

Transparansi petugas dalam memberikan pelayanan informasi bidang pencegahan, dapat dilihat dari wawancara penulis kepada salah satu warga/masyarakat (AA), menyatakan bahwa:

“petugas bidang pencegahan belum memberikan informasi yang jelas dan benar kepada masyarakat luas dari berbagai kalangan, seperti pelajar/mahasiswa terutama mengenai bentuk pesan, seperti pesan yang berbentuk pernyataan, pesan yang berbentuk anjuran, pesan yang bentuk larangan, seperti memberika pelayanan informasi melalui sosialisasi atau penyuluhan kepada kalangan masyarakat secara umum. Baik dengan melakukan desiminasi, penyebaran brosur, melibatkan berbagai unsur terkait. Kemampuan petugas BNK Pontianak masih rendah, karena sebagian petugas belum memahami mengenai tugas dan fungsinya dalam rangka berkaitan dengan pengetahuan masalah narkoba tentang narkoba, karena kebanyakan petugas bukan berasal dari spesialisasi pendidikan sepesialisasi narkoba.”

Menyingkapi pernyataan tersebut, dapat ditelaah bahwa upaya yang telah dilakukan oleh petugas BNK Pontianak bidang pencegahan selama ini belum dapat dirasakan

manfaatnya oleh masyarakat, khususnya kalangan remaja, sehingga masih ada kalangan remaja 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 pelayanan informasi 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.

Jadi melalui pelayanan informasi bidang pencegahan masyarakat dari berbagai kalangan dilatih untuk berfikir dan bertindak secara kritis dan kreatif terhadap bahaya penyalagunaan narkoba. Berkaitan dengan hal tersebut, berdasarkan hasil wawancara kepada Kasi Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat BNK Pontianak, mengenai sasaran pelayanan informasi kepada masyarakat diperoleh keterangan bahwa:

“Kegiatan pelayanan informasi bidang pencegahan yang ditujukan kepada masyarakat luas seperti para mahasiswa/pelajar, para pekerja swasta/wiraswasta, buruh dan pegawai dari lembaga negara untuk tidak menyalagunakan narkoba dan terlibat peredaran gelap narkoba. Kegiatannya dilakukan dengan cara memberikan penyuluhan dan penerangan kepada para mahasiswa yang rentan dan berisiko

tinggi dari penyalagunaan dan peredaran gelap narkoba dan membentuk dan meningkatkan keterampilan kader anti narkoba di kalangan mahasiswa yang lingkungannya rentan dan berisiko tinggi dari penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba”.

Dari hasil wawancara menunjukkan pencapaian sasaran informasi mengenai pelayanan informasi di bidang pencegahan narkoba, diketahui adanya gap dari pelayanan tentang keterbukaan pemberian informasi kepada publik karena transformasi yang selama ini dikembangkan oleh petugas belum efektif. Hal ini, menunjukkan petugas belum memiliki kesadaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan permasalahan yang dikemukakan sebelumnya, masyarakat belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, sehingga terkesan petugas BNK Pontianak bidang pencegahan cenderung menutupi informasi kepada masyarakat khususnya di kalangan remaja.

Hasil wawancara kepada Kepala BNK Pontianak, mengenai transparansi pelayanan informasi, menyatakan bahwa:

“transparansi pelayanan informasi bidang pencegahan BNK Pontianak pun tidak bisa dikatakan menyeluruh, dikarenakan kurang personil di dalam instansi BNK Pontianak jadi secara tidak langsung BNK Pontianak pun sangat sering mengadakan kegiatan yang bersamaan dengan kegiatan yang dibuat oleh BNP Kalimantan Barat. BNK Pontianak sebagai instansi yang

menangani tentang narkoba ini di Kota Pontianak, lebih peka dan tanggap dalam setiap permasalahan mengenai narkoba seperti di wilayah – wilayah yang belum terjamah dengan BNK Pontianak, terutama daerah yang masih transisi”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat ditelaah bahwa transparansi pelayanan informasi bidang pencegahan tersebut, dapat dilihat dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan informasi bidang pencegahan dengan keterbukaan informasi kepada masyarakat menggambarkan kecenderungan masih rendah. Ini berarti, petugas belum secara maksimal menjalankan tugas untuk melayani pelayanan informasi bidang pencegahan dengan tekad dan kesanggupan dalam mentaati, melaksanakan, dan mewujudkan misi BNN dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Kasi Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat, tentang hubungan kerja sama antara BNK Pontianak kepada kalangan masyarakat, diperoleh keterangan bahwa:

“Hubungan kerja sama dalam pelaksanaan pelayanan informasi bidang pencegahan sudah dilakukan secara maksimal, dengan tujuan agar menjadi perwakilan BNK Pontianak yang profesional dan mampu menyatukan serta menggerakkan seluruh komponen masyarakat, Instansi Pemerintah dan Swasta di Kota Pontianak dalam melaksanakan pencegahan dan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba, dengan cara bersama instansi

pemerintah terkait, swasta dan komponen masyarakat di Wilayah Kota Pontianak dalam melaksanakan pencegahan, pemberdayaan masyarakat, penjangkauan dan pendampingan, pemberantasan serta didukung dengan tata kelola pemerintahan yang akuntabel.

Berdasarkan pernyataan tersebut, menunjukkan bahwa hubungan kerja sama yang dilakukan antara petugas BNK Pontianak kepada kalangan masyarakat, sudah terlaksana, namun belum maksimal dalam memberikan informasi mengenai bidang pencegahan, baik dilihat dari tata cara pemberian informasi tentang bahaya narkoba dengan pendekatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) sebagai proses kegiatan penyampaian/penyebarluasan (pelayanan) dan penerimaan pesan tentang bahaya narkoba. Tujuannya dilakukan jalinan hubungan kerja sama ini adalah untuk meningkatkan dan memantapkan pengetahuan, wawasan dan kemampuan khalayak sasaran dalam rangka mengubah dan membentuk sikap serta perilaku masyarakat dari ancaman bahaya narkoba.

E. KESIMPULAN

Pada penelitian ini menunjukan bahwa masih terdapat rendahnya kualitas pelayanan informasi, hal tersebut terlihat dari ketiga variabel yang terdapat masalah kualitas pelayanan informasi yang rendah. Ketiga dimensi kualitas pelayanan tersebut perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar pemberian

informasi pelayanan di Badan Narkotika Kota Pontianak dapat berjalan dengan baik.

F. REFERENSI

Buku-Buku:

Dwiyanto, Agus. 2002. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM.

IAN. PRODI. 2012. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara*. Pontianak: PRODI IAN FISIP Universitas Tanjungpura.

Mangkuprawira, Sjafri. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Moenir, A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Napitupulu, Paimin, 2007, *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*. Bandung: Alumni.

Prasetyo, Joko. T. 2004. *Strategi Belajar Mengajar*. Bandung: Pustaka Setia.

Ratminto; Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sea, Niki, 2009, *Undang-Undang 4 Tahun 2009*. Jakarta: CV. Eka Jaya.

Siagian, P. Sondang. 2007. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

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.

Tjiptono, Fandi. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Widodo, Joko, 2001, *Good Governance*, Surabaya: Insan Cendekia.

Widjaja, A.W, 2004, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Karya Ilmiah:

Rita Riseptia. 2012. *Strategi Komunikasi dalam Pelayanan Publik pada Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Kubu Raya*. Pontianak: Fisip untan

Yosi Putri Septiani. 2008. *Strategi Pelayanan untuk Meningkatkan Jumlah pelanggan di CV. Miki Tour Solo*. Surakarta: Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret.

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 2015 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional*.

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

Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2007 atas perubahan Keputusan Presiden Nomor 17 Tahun 2002.

Rujukan Elektronik :

Badan Narkotika Nasional. 2010. Sejarah Singkat Badan Narkotika Nasional. https://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Narkotika_Nasional. Tanggal upload 23 Oktober 2016

Badan Narkotika Nasional. 2010. Visi dan Misi Badan Narkotika Nasional. <http://www.bnn.go.id/read/page/8006/visi-dan-misi>. Tanggal upload 23 Oktober 2016
Tanggal upload 06-04-2016





LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Angga Suriyanto Prakoso
NIM / Periode lulus : E21112033 / IV
Tanggal Lulus : 4 April 2017
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : anggava@gmail.com / 081345945170

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika (*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Kualitas Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Dalam Pencegahan Penyalahgunaan Narkotika Oleh Badan Narkotika Nasional Kota Pontianak

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

☐ Secara *fulltext*

☒ *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 13 Juni 2017

Angga Suriyanto Prakoso
NIM E21112033

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)