



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**TINDAK LANJUT DAN PROMOSI KEBERADAAN  
CALL CENTER BADAN NARKOTIKA NASIONAL SEBAGAI  
FAKTOR YANG MENYEBABKAN RENDAHNYA  
PERAN SERTA MASYARAKAT**

**TESIS**

**NAMA: CHAERONI  
NPM : 0606154143**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI KAJIAN KETAHANAN NASIONAL  
KONSENTRASI KAJIAN STRATEJIK PENANGANAN NARKOBA  
JAKARTA  
DESEMBER 2008**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**TINDAK LANJUT DAN PROMOSI KEBERADAAN  
CALL CENTER BADAN NARKOTIKA NASIONAL SEBAGAI  
FAKTOR YANG MENYEBABKAN RENDAHNYA  
PERAN SERTA MASYARAKAT**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si)  
Kajian Ketahanan Nasional Konsentrasi Kajian Stratejik Penanganan Narkoba  
Program Pascasarjana  
Universitas Indonesia

**NAMA: CHAERONI  
NPM : 0606154143**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI KAJIAN KETAHANAN NASIONAL  
KONSENTRASI KAJIAN STRATEJIK PENANGANAN NARKOBA  
JAKARTA  
DESEMBER 2008**

**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI TESIS**

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : CHAERONI  
NPM : 0606154143  
Program Studi : PENGAJIAN KETAHANAN NASIONAL  
Judul Tesis : TINDAK LANJUT DAN PROMOSI KEBERADAAN  
CALL CENTER BADAN NARKOTIKA NASIONAL  
SEBAGAI FAKTOR YANG MENYEBABKAN  
RENDAHNYA PERAN SERTA MASYARAKAT

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Studi Pengkajian Ketahanan Nasional, Konsentrasi Kajian Strategik Penanganan Narkoba, Universitas Indonesia

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang : Dr.Chandra Wijaya ( )

Penguji : Drs.Johannes Sutoyo, MA ( )

Pembimbing : DR.dr.H.Hadiman, M.Sc ( )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Desember 2008

## KATA PENGANTAR

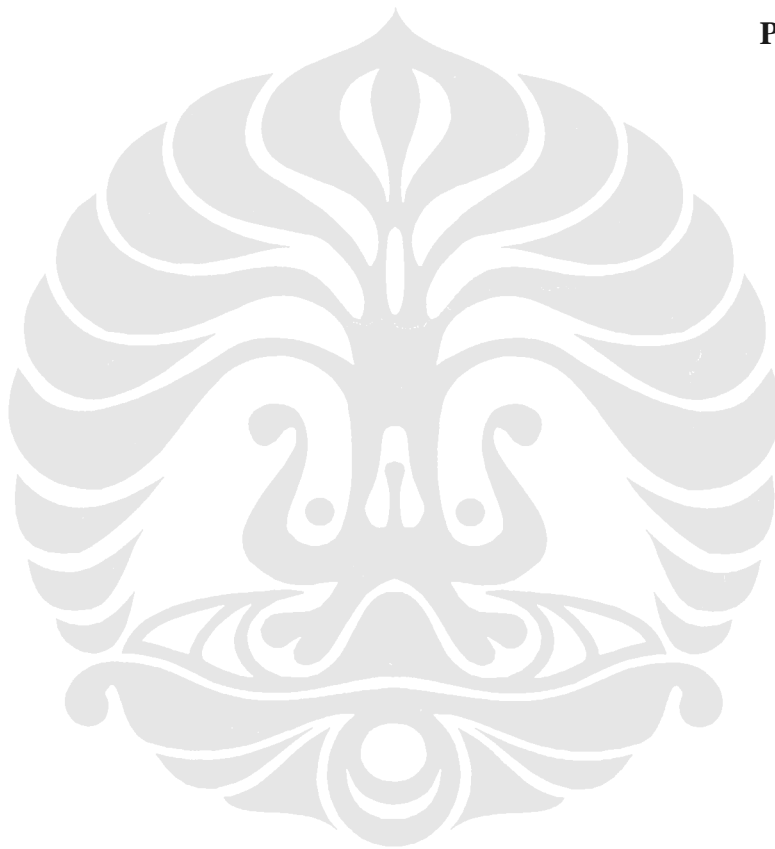
Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-NYA, saya dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains (M.Si) Program Studi Pengkajian Ketahanan Nasional Konsentrasi Kajian Strategik Penanganan Narkoba di Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. DR. Dr. H. Hadiman selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya pada penyusunan tesis ini.
2. Kepala Pelaksana Harian Badan Narkotika Nasional (BNN) beserta jajarannya yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
3. Ketua Badan Narkotika Kota Jakarta Timur yang telah memberi kesempatan saya untuk memperoleh data tentang permasalahan Narkoba di wilayahnya.
4. Suami saya Sumardjo, SH, MM dan anak-anak saya, Marissa Kemala Dirgantini, Ahmad Yoga Nataprawira dan Muhammad Syangi Yudha Adhia yang telah memberikan dorongan moril maupun materiil hingga penyusunan tesis ini.
5. Kepada para sahabat yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu saya dalam penyelesaian tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala tindakan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

**Jakarta, Desember 2008**

**Penulis**



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas Akademika Universitas Indonesia saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : CHAERONI  
NPM : 0606154143  
Program Studi : Pengkajian Ketahanan Nasional  
Departemen : Badan Narkotika Nasional (BNN)  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (Non Eksklusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

”Tindak Lanjut dan Promosi Keberadaan Call Center Badan Narkotika Nasional sebagai Faktor yang Menyebabkan Rendahnya Peran Serta Masyarakat DALAM P4GN”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Non Eksekutif ini Universitas sudah berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan saya sebagai pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : J a k a r t a

Pada tanggal : Desember 2008

**Yang Menyatakan**

**(CHAERONI)**

## DAFTAR ISI

<b>Lembar Judul</b>		
<b>Lembar Pernyataan Orisinilitas</b> .....		<b>i</b>
<b>Pengesahan Penguji Tesis</b> .....		<b>ii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....		<b>iii</b>
<b>Pernyataan Persetujuan Publikasi</b> .....		<b>v</b>
<b>Abstrak</b> .....		<b>vi</b>
<b>Daftar Isi</b> .....		<b>vii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....		<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....		<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....		<b>xi</b>
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
	1.1 Latar Belakang .....	1
	1.2 Perumusan Masalah .....	5
	1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
	1.4 Ruang Lingkup Penulisan .....	6
<b>BAB II</b>	<b>KERANGKA TEORI DAN KERANGKA</b>	
	<b>KONSEPSIONAL</b> .....	<b>8</b>
	2.1 Kerangka Teori .....	8
	2.1.1 Promosi .....	8
	2.1.2 Ramuan Promosi .....	9
	2.1.2.1 Langkah-langkah dalam Mengembangkan	
	Komunikasi Efektif .....	10
	2.1.2.2 Menetapkan Total Anggaran Promosi dan	
	Ramuan Promosi .....	22
	2.1.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Ramuan	
	Promosi .....	30
	2.2 Peran serta Masyarakat .....	34
	2.2.1 Batasan Peran serta Masyarakat .....	34
	2.2.2 Bentuk-bentuk Peran serta Masyarakat .....	39
	2.2.3 Bentuk dan Jenis Peran serta Masyarakat .....	44
	2.2.4 Tahapan Peran serta Masyarakat .....	46
	2.3 Komunikasi .....	47
	2.3.1 Jenis-jenis Komunikasi .....	48
	2.3.2 Faktor-faktor yang Dapat Mempengaruhi	
	Komunikasi .....	50
	2.3.3 Peran serta dalam Komunikasi .....	50
	2.3.4 Komunikasi dalam Kegiatan Call Center .....	52
	2.4 Kepemimpinan .....	55
	2.4.1 Pendekatan Perilaku terhadap	
	Kepemimpinan .....	55

	2.5 Manajemen .....	56
	2.5.1 Tingkatan dalam Manajemen .....	56
	2.5.1.1 Tingkatan Non Supervisory .....	56
	2.5.1.2 Manajer Lini dan Staf .....	57
	2.5.1.3 Manajer Fungsional dan General .....	57
	2.6 Kerangka Konseptual .....	57
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
	3.1 Metode Penelitian .....	60
	3.2 Desain Penelitian.....	62
	3.3 Subyek Penelitian .....	63
	3.4 Metode Pengumpulan Data .....	63
	3.5 Metode Analisis.....	65
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM BADAN NARKOTIKA NASIONAL .....</b>	<b>67</b>
	4.1 Dasar Hukum .....	68
	4.2 Kebijakan dan Strategi P4GN .....	69
	4.3 Struktur Organisasi .....	70
	4.4 Visi dan Misi BNN .....	74
	4.5 Tujuan dan Sasaran .....	76
	4.6 Outcomes .....	76
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>77</b>
	5.1 Hasil Penelitian .....	77
	5.1.1 Tindak Lanjut Informasi yang Masuk Call Center .....	79
	5.1.1.1 Tindak Lanjut Informasi Bidang Pencegahan dan TR .....	79
	5.1.1.2 Tindak Lanjut Informasi Bidang Penegakan Hukum .....	82
	5.1.2 Promosi Call Center .....	91
	5.2 Analisis .....	95
	5.2.1 Analisis Tindak Lanjut .....	95
	5.2.2 Analisis Promosi .....	100
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
	6.1 Kesimpulan .....	102
	6.2 Saran .....	103

Daftar Pustaka  
Lampiran



**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel : 4.1 Rekapitulasi Unit organisasi dan eselon Badan Narkotika Nasional.	56
5.2 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.	73

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar : 4.1 Struktur Organisasi Pelaksana Harian Badan Narkotika Nasional.	55
Gambar : 5.1 Answering Call.	62
Gambar : 5.2 Alur informasi yang masuk melalui call center BNN.	65
Gambar : 5.3 Sistem distribusi informasi Komunikasi pada BNN, BNP, BNK/Kota.	67
Gambar : 5.4 Hasil Evaluasi Informasi Masuk pada bulan Januari-Oktober 2008-12-08.	68
Gambar : 5.5 Hasil Evaluasi informasi di tindak lanjuti bulan Januari-Oktober 2008-12-08.	69
Gambar : 5.6 Daerah Asal Pengaduan masyarakat melalui call. Center BNN bulan Januari- Oktober 2008.	70