



Pencegahan Penyalahgunaan Peredaran Narkoba di Ditnarkoba Polda Gorontalo

Rivaldy K. Husain^{1*}, Yacob Noho Nani², Rusli Isa³

¹⁻³Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email: rivaldyhusain36@gmail.com^{1*}, yacobnani@ung.ac.id², rusli_isa@ung.ac.id³

*Penulis Korespondensi: rivaldyhusain36@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the prevention and control of illicit drug trafficking within the Narcotics Directorate of the Gorontalo Regional Police (Ditnarkoba Polda Gorontalo) in accordance with public service standards, particularly in terms of service delivery and management. The study employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observations, and document analysis. The informants consisted of the Director of the Narcotics Directorate, investigators, internal personnel, and service recipients. Data analysis was conducted through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This research is important because drug prevention services are not only related to law enforcement but also involve community protection, public education, and strengthening public trust in police institutions. The findings show that service delivery in the prevention and control of illicit drug trafficking has not been optimal. This is indicated by limited dissemination of information regarding service requirements, procedures, completion time, service fees, service products, and complaint channels, which are not yet fully communicated in an open and accessible manner. Although reporting services, information reception, and public outreach activities have been implemented, many community members still depend on direct explanations from officers. Furthermore, service management has not been fully optimized, as legal foundations, standard operating procedures, facilities, personnel competencies, supervision, service guarantees, and performance evaluation systems are not yet integrated into a transparent and responsive governance system. This study recommends strengthening information systems, service procedures, communication skills, and community satisfaction surveys.*

Keywords: *Directorater; Drug Prevention; Gorontalo Regional Police; Narcotics; Public Service.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pencegahan dan pengendalian perdagangan narkoba ilegal di Direktorat Narkotika Polda Gorontalo sesuai dengan standar pelayanan publik, khususnya dalam hal penyampaian dan pengelolaan pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Informan terdiri dari Direktur Direktorat Narkotika, penyidik, personel internal, dan penerima pelayanan. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini penting karena pelayanan pencegahan narkoba tidak hanya berkaitan dengan penegakan hukum tetapi juga melibatkan perlindungan masyarakat, pendidikan masyarakat, dan penguatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian pelayanan dalam pencegahan dan pengendalian perdagangan narkoba ilegal belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh terbatasnya penyebaran informasi mengenai persyaratan pelayanan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan saluran pengaduan, yang belum sepenuhnya dikomunikasikan secara terbuka dan mudah diakses. Meskipun layanan pelaporan, penerimaan informasi, dan kegiatan penyuluhan publik telah dilaksanakan, banyak anggota masyarakat masih bergantung pada penjelasan langsung dari petugas. Lebih lanjut, manajemen layanan belum sepenuhnya dioptimalkan, karena landasan hukum, prosedur operasi standar, fasilitas, kompetensi personel, pengawasan, jaminan layanan, dan sistem evaluasi kinerja belum terintegrasi ke dalam sistem tata kelola yang transparan dan responsif. Studi ini merekomendasikan penguatan sistem informasi, prosedur layanan, keterampilan komunikasi, dan survei kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Direktorat; Kepolisian Daerah Gorontalo; Narkotika; Pelayanan Publik; Pencegahan Narkoba.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan polisi dalam pencegahan penanggulangan peredaran narkoba melibatkan serangkaian tugas yang kompleks dan beragam. Polisi harus aktif dalam mengidentifikasi dan menghentikan peredaran narkoba ilegal, menyelidiki jaringan-jaringan penyelundupan, serta menangkap dan memproses pelaku kejahatan terkait narkoba. Selain itu, polisi juga terlibat dalam upaya pencegahan dengan melakukan penyuluhan kepada masyarakat tentang bahaya narkoba, bekerja sama dengan lembaga kesehatan untuk rehabilitasi, dan berpartisipasi dalam program-program pencegahan di sekolah dan komunitas

Ditnarkoba (Direktorat Narkotika) yang merupakan bagian dari Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) melakukan upaya untuk menghadapi ancaman peredaran narkoba antara lain melakukan pelayanan utama dalam pencegahan penanggulangan peredaran narkoba di Indonesia. Ditnarkoba bertanggung jawab atas penegakan hukum narkoba di tingkat nasional dengan melakukan serangkaian tugas kompleks, termasuk identifikasi jaringan penyelundupan narkoba, penangkapan pelaku, pemusnahan ladang ganja atau laboratorium metamfetamin ilegal, dan menyelidiki penggunaan narkoba.

Tabel 1. Trend Penyelesaian Kasus Narkoba Di Wilayah Kerja Ditnarkoba Polda Gorontalo.

Tahun	Jumlah Kasus	Kasus Selesai
2021	27	27
2022	15	15
2023	16	15
2024	11	2

Sumber: Ditnarkoba Polda Gorontalo (2026)

Secara kuantitatif, data pada Tabel memperlihatkan masih ada 1 kasus narkoba pada tahun 2023 yang belum terselesaikan. Sementara itu, pada semester pertama tahun 2024, masih ada 9 kasus yang belum terselesaikan. Secara kualitatif pelayanan Ditnarkoba Polda Gorontalo dalam pencegahan penanggulangan peredaran narkoba belum sesuai harapan. Hal ini dapat diamati melalui observasi awal bahwa pencegahan penanggulangan peredaran narkoba oleh Ditnarkoba Polda Gorontalo belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 (PermenPANRB No. 19/ 2021) tentang Standar Pelayanan Publik mengenai komponen utama standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun, pelayanan Ditnarkoba Polda Gorontalo tidak terlepas dari tantangan-tantangan kompleks. Faktor-faktor seperti perkembangan teknologi, perkembangan strategi penyelundupan, serta perubahan dalam perilaku konsumen narkoba menimbulkan kompleksitas dalam tugas personil Ditnarkoba Polda Gorontalo. Oleh karena itu, penelitian

yang mendalam tentang pelayanan Ditnarkoba Polda Gorontalo dalam pencegahan penanggulangan peredaran narkoba sangat relevan dan bermanfaat.

Masalah lainnya mengenai kompetensi penyelenggara pelayanan yang dapat dilihat melalui observasi awal bahwa masih ada personil yang bersikap cenderung cuek dengan kebutuhan tersangka yang menjadi tahanan, masih nampak kecenderungan sikap diskriminatif oknum penyidik kepada tahanan atau tersangka. Beberapa personil baru atau penyidik baru nampak bersikap kurang cekatan dalam melakukan penyidikan. Keterampilan personil dalam menggunakan komputer juga nampak belum optimal.

Masalah terkait sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan dapat dilihat ruangan penyimpanan barang bukti dimana di dalam ruangan tersebut barang bukti hanya tersimpan di dalam lemari yang rawan akan tindakan pencurian juga tidak adanya tempat untuk menyimpan berkas. Selain itu, ruangan pemeriksaan yang hanya berukuran 4x9 meter yang diisi sebanyak 6 personil nampak sempit untuk melakukan pemeriksaan terhadap saksi atau tersangka.

Ruangan yang sering bocor dikarenakan hujan, hal lain adalah fasilitas kamar mandi yang hanya ada 1 ruangan saja untuk tamu penyidik ataupun tersangka. Fasilitas yang digunakan untuk komputer masih menggunakan komputer notebook atau laptop sendiri dimana spesifikasi dari laptop tersebut masih kurang memadai. Fasilitas lain seperti Printer yang sering rusak dan hanya tersedia 3 (tiga) buah.

2. KAJIAN TEORI

Menurut Handoko (2012:8), manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penyusunan personalia atau kepegawaian (staffing), pengarahan dan kepemimpinan (leading), dan pengawasan (controlling). Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada PermenPANRB Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut PermenPANRB Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik, terdapat komponen utama standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik:

Penyampaian Layanan

Penyampaian layanan meliputi sebagai berikut

- a. Persyaratan (requirement)
- b. Sistem Mekanisme dan Prosedur (Procedures)
- c. Jangka Waktu Pelayanan (Service Time)
- d. Biaya/ Tarif Pelayanan (Service Cost)
- e. Produk Pelayanan (Service Product)
- f. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan/ Apresiasi (Complaint Handling)

Pengelolaan Pelayanan Pengelolaan pelayanan meliputi sebagai berikut:

- a. Dasar Hukum, dengan indikator: adanya SOP, SPM, Juklak, Juknis.
- b. Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas Pelayanan (Service Facilities), dengan indikator: Sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan yang memadai, aman, nyaman, dan mudah diakses; Penyediaan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan yang ramah difabel; Pemberian informasi yang jelas tentang sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan; Mekanisme untuk menampung keluhan terkait sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan.
- c. Kompetensi Penyelenggara Pelayanan (Service Provider Competence),
Dengan indikator: Penyelenggara pelayanan yang kompeten, profesional, dan berintegritas; Penyelenggara pelayanan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang tugasnya; Penyelenggara pelayanan yang mampu memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik; Mekanisme untuk meningkatkan kompetensi penyelenggara pelayanan.
- d. Pengawasan Internal, dengan indikator: Adanya jenjang pengawasan; Sistem pengendalian; Pengawasan berkelanjutan.
- e. Jumlah Pelaksana, dengan indikator: Jumlah pelaksana dalam pelaksanaan pelayanan.
- f. Jaminan Pelayanan, dengan indikator: Pelayanan sesuai jadwal yang ditentukan.
- g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, dengan indikator: Keamanan dan keselamatan penerima layanan menjadi tanggung jawab penyelenggara layanan.
- h. Evaluasi Kinerja Pelaksana, dengan indikator: Adanya evaluasi kinerja; Pelaksanaan survei

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk pencegahan penyalahgunaan peredaran narkoba di Ditnarkoba Polda Gorontalo. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan melibatkan petugas Samsat serta masyarakat pengguna layanan sebagai informan. Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles dan Huberman yang dilakukan secara bertahap dengan mengacu pada pendekatan interaktif yang mencakup proses pengumpulan informasi, penyederhanaan data, penyajian hasil, hingga penarikan serta pengecekan kembali kesimpulan penelitian. Untuk menjamin tingkat kepercayaan dan keakuratan hasil penelitian, validitas data diperiksa melalui triangulasi sumber, metode, dan waktu.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Persyaratan Layanan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa persyaratan layanan pada Ditnarkoba Polda Gorontalo pada dasarnya telah tersedia, terutama untuk pelaporan informasi narkoba, permintaan penyuluhan, dan penanganan perkara. Persyaratan tersebut tidak bersifat diskriminatif, namun belum sepenuhnya dipahami masyarakat karena informasi persyaratan belum disajikan secara terbuka dan mudah dibaca. Jika dikaitkan dengan PermenPANRB Nomor 19 Tahun 2021, persyaratan pelayanan harus jelas, mudah dipahami, proporsional, mudah diakses, dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di Ditnarkoba Polda Gorontalo telah berjalan secara internal melalui tahapan penerimaan laporan, pencatatan, verifikasi informasi, tindak lanjut penyelidikan, serta koordinasi dengan fungsi terkait. Akan tetapi, prosedur tersebut lebih dipahami oleh petugas dibandingkan oleh masyarakat.

Jangka Waktu Pelayanan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa jangka waktu pelayanan di Ditnarkoba Polda Gorontalo sangat bergantung pada jenis dan kompleksitas layanan. Layanan informasi atau koordinasi penyuluhan dapat dilakukan relatif cepat, sedangkan laporan yang berkaitan dengan dugaan tindak pidana membutuhkan tahapan penyelidikan, pemeriksaan, dan koordinasi lebih lanjut.

Biaya atau tarif pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pelaporan, penerimaan informasi, dan kegiatan pencegahan pada Ditnarkoba Polda Gorontalo pada prinsipnya tidak dipungut biaya. Namun, informasi mengenai layanan gratis belum sepenuhnya dipublikasikan secara jelas. Jika dikaitkan dengan PermenPANRB Nomor 19 Tahun 2021, biaya atau tarif pelayanan harus jelas, terukur, wajar, diinformasikan kepada masyarakat, dan memiliki mekanisme pengaduan apabila terjadi keluhan terkait biaya.

Produk Pelayanan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa produk pelayanan Ditnarkoba Polda Gorontalo tidak hanya berkaitan dengan penindakan perkara narkoba, tetapi juga mencakup penyuluhan bahaya narkoba, penerimaan pengaduan masyarakat, koordinasi rehabilitasi, edukasi kelompok masyarakat, serta layanan informasi

Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Apresiasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan masyarakat pada Ditnarkoba Polda Gorontalo telah tersedia, baik secara langsung maupun melalui mekanisme pengaduan di lingkungan kepolisian. Akan tetapi, informasi mengenai kanal pengaduan belum sepenuhnya mudah dilihat dan dikenali masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penyampaian layanan pada pencegahan penanggulangan peredaran narkoba di Ditnarkoba Polda Gorontalo belum optimal karena informasi persyaratan layanan, alur mekanisme dan prosedur, estimasi jangka waktu pelayanan, biaya/tarif layanan, produk pelayanan, serta kanal pengaduan belum sepenuhnya disampaikan secara terbuka, sederhana, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pengelolaan pelayanan pada pencegahan penanggulangan peredaran narkoba di Ditnarkoba Polda Gorontalo belum optimal karena dukungan dasar hukum, SOP, sarana prasarana, kompetensi personel, jumlah pelaksana, pengawasan internal, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, dan evaluasi kinerja belum sepenuhnya terintegrasi dalam tata kelola pelayanan yang transparan, responsif, dan mudah dipahami masyarakat.

Saran

Penyampaian layanan pada pencegahan penanggulangan peredaran narkoba di Ditnarkoba Polda Gorontalo perlu diperkuat melalui penyediaan papan informasi, alur layanan tertulis, informasi layanan bebas biaya, daftar produk layanan, standar waktu pelayanan, serta

kanal pengaduan yang jelas dan mudah dijangkau. Pengelolaan pelayanan pada pencegahan penanggulangan peredaran narkoba di Ditnarkoba Polda Gorontalo perlu ditingkatkan dengan menambah fasilitas pelayanan, menambah kanal komunikasi petugas, kepastian tindak lanjut layanan dengan memperbaharui SOP, memberikan perlindungan identitas pelapor, melakukan evaluasi kebutuhan personel, serta pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara berkala. Peneliti lainnya disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan mengembangkan topik penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Syakir Media Press.
- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I. K. S. (2021). Analisis tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik (Studi kasus di Gorontalo Utara). *Artikel Ilmiah*. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.37275>
- Basri, S. (2012). Metode analisis kualitas pelayanan Parasuraman Zeithaml Berry: SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Deu, F., Tahir, A., & Isa, R. (2023). Quality service on public satisfaction of BPJS healthcare users. *Public Policy Journal*, 4(1), 11–20. <https://doi.org/10.37905/ppj.v4i1.2067>
- Handoko, H. (2012). *Manajemen* (Edisi 2, Cetakan ke-23). BPFE.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya* (Edisi revisi). Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen: Dasar, pengertian, dan masalah*. Bumi Aksara.
- Hidayat, M. R. (2019). Pencegahan dan penanggulangan penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba. *Dinamika*, 25(12).
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Lukum, W., Tahir, A., Kamuli, S., Hamim, U., Aneta, Y., Aneta, A., & Isa, R. (2026). Reconstructing Van Meter & Van Horn's model: Public participation in public information disclosure in Gorontalo Province. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 52(1), 35–44. <https://doi.org/10.9734/ajess/2026/v52i12758>
- Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik* (Edisi ke-3). UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik* (Edisi terbaru). Andi.
- Maringin. (2013). *Administrasi publik*. UST-Press.
- Moehariono. (2014). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi* (Edisi revisi). Rajawali Pers.
- Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(4), 150–155. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v1i4.75>

- Mulyadi, D. (2016). *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Alfabeta.
- Nazir. (2014). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Passolong, H. (2012). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Samsudin. (2013). *Manajemen sumber daya manusia*. Pustaka Setia.
- Silalahi, U. (2006). *Studi tentang ilmu administrasi*. Sinar Baru.
- Silalahi, U. (2015). *Studi tentang ilmu administrasi: Konsep, teori, dan dimensi*. Sinar Baru Algensindo.
- Subagio, R. (2012). *Analisis penerapan reformasi birokrasi pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok*. Universitas Indonesia.
- Subarsono, A. G. (2012). *Analisis kebijakan publik: Konsep, teori dan aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan publik dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah*. Alfabeta.
- Terry, G. R. (2001). *Manajemen: Dasar, pengertian dan masalah*. Bumi Aksara.
- Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik di Polres Halmahera Utara. *JIPAGS*, 3(2). <https://doi.org/10.31506/jipags.v3i2.7553>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality and satisfaction* (Edisi ke-4). Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Walangitan, C. S., Pangemanan, S., & Singkoh, F. (2020). Kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan dampaknya terhadap masyarakat di Polres Minahasa Utara. *Jurnal Eksekutif*, 2(5).
- Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja* (Edisi ke-5). Rajawali Pers. <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11946>
- Winarno, B. (2017). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus*. CAPS.