

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang
Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut	10
4.2 Tren Nilai SKM	13
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil 15	
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	15
4. Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	15

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Adjis Sandjaya, S.Si
NIP : 1984021820 09121002
Jabatan : Kepala Loka POM di Kab. Tulang Bawang
Unit Kerja : Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tulang Bawang, 11 September 2023
Kepala Loka Pengawas Obat dan
Makanan di Kabuapten Tulang Bawang,

Adjis Sandjaya, S.Si



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://tinyurl.com/YanblikLokaTulangBawang> pada waktu jam layanan maupun diluar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan masyarakat yang terintegrasi dengan aplikasi sapaapip dilakukan secara periodik pertahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari s.d April 2023	54
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	08 Mei – 31 Juli 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu II Mei s.d Minggu II Agustus 2023	67
4.	Pelaporan	Minggu III Agustus s.d Minggu II September 2023	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai Permen PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik	2	2
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	24	24
Jumlah		26	26

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 26 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	16	62%
		PEREMPUAN	10	38%
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	7	26%
		DI/D2/D3	1	4%
		D4/S1	9	35%
		S2/Profesi/S3	9	35%
3	PEKERJAAN	Pelajar/ Mahasiswa	1	4%
		Peneliti/ dosen	1	4%
		PNS/TNI/Polri	13	50%
		Pegawai BUMN/D	0	0%
		Pegawai swasta	3	11%
		Wiraswasta	7	27%
		Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan	0	0%
		Lainnya	1	4%
4	Usia	≤ 25 Tahun	3	12%
		26 – 30 Tahun	3	12%
		31 – 35 Tahun	4	15%
		36 – 40 Tahun	6	23%
		≥ 41 Tahun	10	38%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi sapaapip dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM per jenis layanan

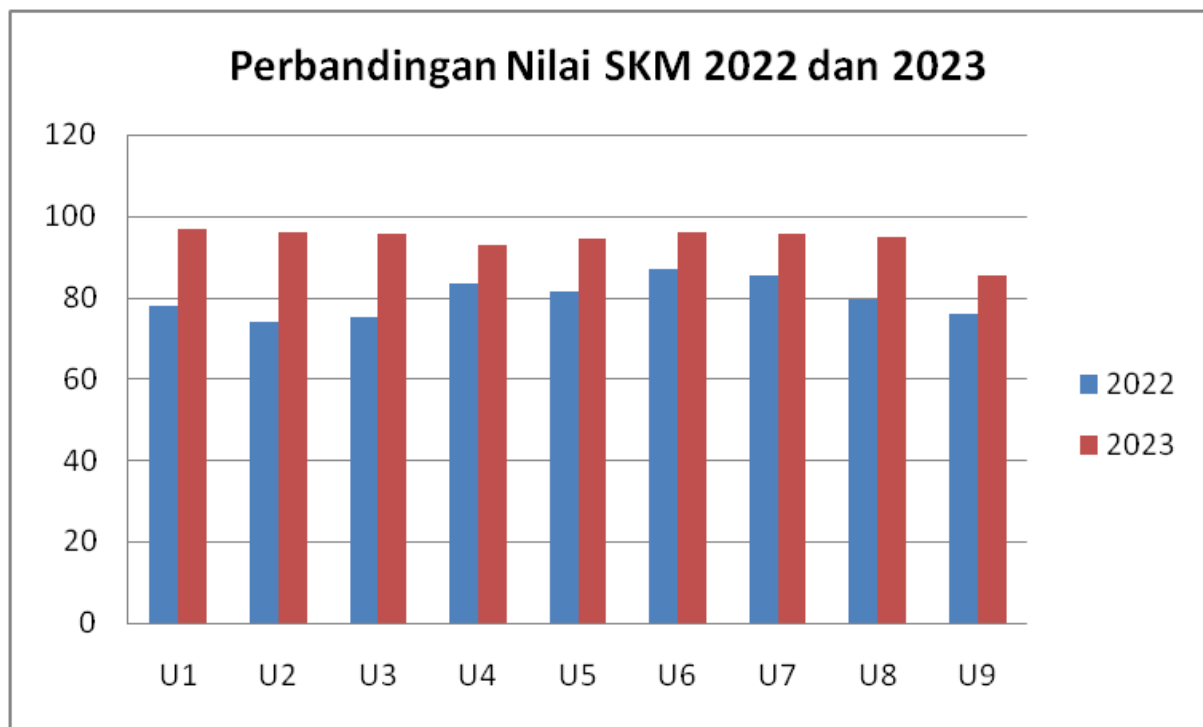
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	91,67	83,33	91,67	83,33	91,67	91,67	91,67	91,67	83,33	88,89
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	97,22	97,22	95,83	93,75	94,44	96,53	95,83	95,14	85,42	94,60

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2022	2023	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	77,78	96,79	19,01
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	74,07	96,15	21,11
U3	Waktu Penyelesaian	75,31	95,51	12,62
U4	Biaya/Tarif	83,33	92,95	9,62
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,48	94,23	12,75
U6	Kompetensi Pelaksana	87,04	96,16	9,12
U7	Perilaku Pelaksana	85,19	95,51	10,32
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	79,63	94,87	15,24
U9	Sarana dan Prasarana	75,93	85,26	6,33
Nilai SKM Unit Layanan		79,97 (B atau Baik)	94,16 (A atau Sangat Baik)	14,19

Keterangan:

	: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
	: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
	: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
	: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan.

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

1. Nilai SKM tahun 2023 terendah pada unsur:
 - a. Sarana dan prasarana 85,26
 - b. Biaya/Tarif dengan nilai 92,95
 - c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 94,23
2. Nilai SKM tahun 2023 tertinggi pada unsur:
 - a. Persyaratan dengan nilai 96,79
 - b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 95,51
 - c. Perilaku Pelaksana dengan nilai 95,51

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 07 September 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Informasi prosedur sertifikasi izin penerapan CPPOB belum terpublikasikan secara optimal.	Melaksanakan sosialisasi informasi prosedur sertifikasi melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP .	29-12-2023	Koordinator Fungsi infokom
		Biaya/Tarif	Informasi dalam hal tidak dikenakan Biaya/Tarif sertifikasi izin penerapan CPPOB belum terpublikasikan secara optimal.	Melaksanakan sosialisasi informasi biaya/tarif sertifikasi melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP .	29-12-2023	Koordinator Fungsi infokom

		Sarana dan Prasarana	Secara umum pelayanan masih dilaksanakan secara online kepada masyarakat, sehingga penggunaan fasilitas pelayanan kurang maksimal.	Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang di Mal Pelayanan Publik (MPP).	29-12-2023	Koordinator Fungsi Infokom
2.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Sarana dan Prasarana	Secara umum pelayanan masih dilaksanakan secara online kepada masyarakat, sehingga penggunaan fasilitas pelayanan kurang maksimal.	Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang di Mal Pelayanan Publik (MPP)	29-12-2023	Koordinator Fungsi Infokom
		Biaya/Tarif	Informasi dalam hal tidak dikenakan Biaya/Tarif dalam pelayanan informasi dan pengaduan belum terpublikasikan secara optimal.	Melaksanakan sosialisasi informasi biaya/tarif dalam pelayanan informasi dan pengaduan melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP.	29-12-2023	Koordinator Fungsi Infokom
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Informasi dalam hal spesifikasi jenis layanan belum terpublikasikan secara optimal.	Melaksanakan sosialisasi informasi spesifikasi jenis layanan dalam pelayanan melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP.	29-12-2023	Koordinator Fungsi Infokom

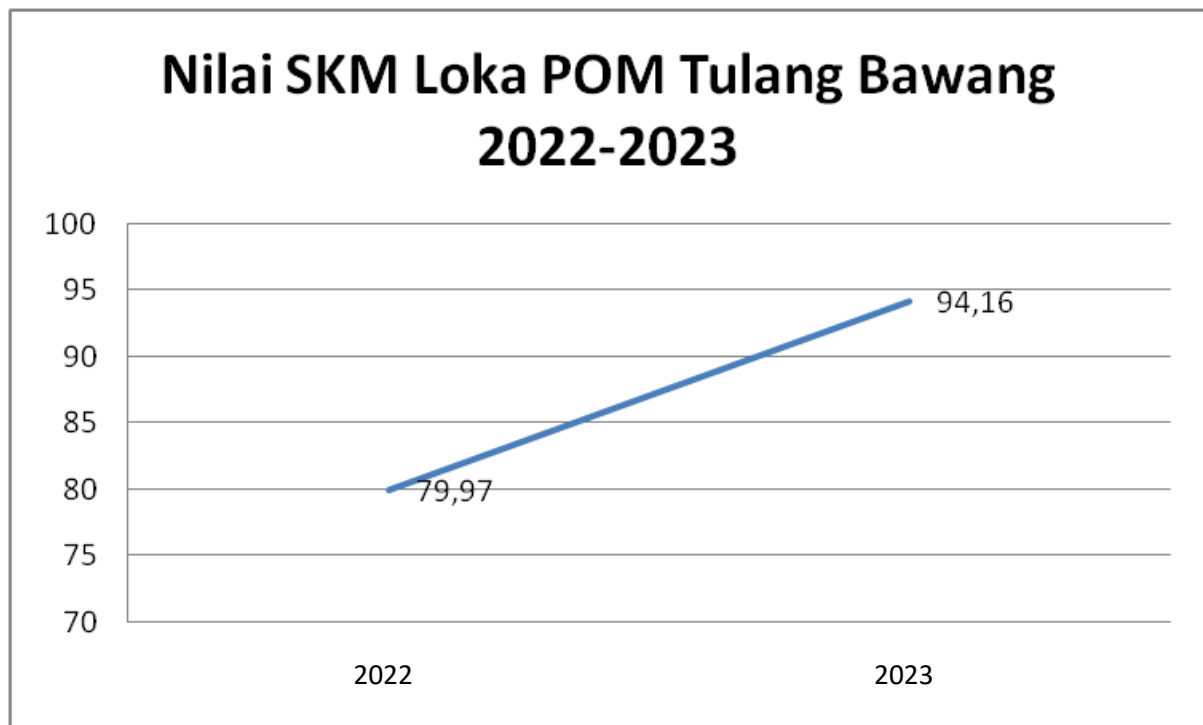
Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)
1.	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Semoga untuk pelayanan dalam pembuatan perizinan BPOM agar lebih di permudahkan lagi dan biaya agar di permurah.	Melaksanakan sosialisasi informasi biaya/tarif sertifikasi melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP.	29-12- 2023

2.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Menggandeng instansi-instansi terkait untuk memberikan sosialisasi atau pun pelayanan langsung kepada pelaku usaha/UMKM kelautan dan perikanan di Kabupaten Tulang Bawang	- Melakukan Sosialisasi bersama lintas sektor dalam hal Keamanan Obat dan Makanan. - Pelayanan kepada masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) secara rutin. - Pemberdayaan Anggota Rintisan Saka POM, Forum Anak Daerah, dan Duta Kosmetik Aman dalam pelaksanaan KIE kepada masyarakat.	29-12-2023
		Terimakasih atas pelayanan nya sangat baik dan sangat memberikan wawasan tentang bagaimana cara mengetahui bahan bahan atau jenis obat obatan yang dapat di gunakan atau tidak dapat di gunakan, terimakasih		
		Peningkatan Koordinasi dengan OPD pemda dapat ditingkatkan		
		Saran mohon datang kembali kesekolah kami karena materi ini hari ini terampaikan ke murid kami kls 1,5,6 beserta guru gurunya. Kedepan kami minta disosialisasikan kembali khusus untuk murid kami kls 2,4,5 yang belajar sore hari. Terimakasih sudah melayani kami dengan sangat baik dan tepat sasaran. Terimakasih		

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terjadi peningkatan nilai SKM dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2023, sehingga dapat disimpulkan terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,16. Nilai SKM Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang dari tahun 2022 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Sarana Prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Waktu Penyelesaian, dan Perilaku Pelaksana.

Tulang Bawang, 11 September 2023
Kepala Loka POM di Kabupaten Tulang
Bawang



Adjis Sandjaya, S.Si.
NIP. 19840218 200912 1 002

LAMPIRAN

- 1. Kuesioner**
- 2. Hasil Olah Data SKM**
- 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM**
 - a. SK Tim Pelaksana SKM
 - b. Publikasi Hasil SKM
 - c. Dokumentasi rapat pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM

KUISIONER

Survei Pelayanan Publik pada Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023

1	RESPONDEN Keterangan Identitas	2	PELAYANAN Jenis Layanan	3	KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	4	KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	5	SARAN & MASUKAN Selesai
---	-----------------------------------	---	----------------------------	---	---	---	---------------------------------------	---	----------------------------

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
 - ☐ Sangat Tidak Mudah
 - ☐ Tidak Mudah
 - ☐ Kurang Mudah
 - ☐ Cukup Mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Sangat Mudah
2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan proseduralur pelayanan ?
 - ☐ Sangat Tidak Mudah
 - ☐ Tidak Mudah
 - ☐ Kurang Mudah
 - ☐ Cukup Mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Sangat Mudah
3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
 - ☐ Sangat Tidak Sesuai
 - ☐ Tidak Sesuai
 - ☐ Kurang Sesuai
 - ☐ Cukup Sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Sangat Sesuai
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
 - ☐ Sangat Tidak Sesuai
 - ☐ Tidak Sesuai
 - ☐ Kurang Sesuai
 - ☐ Cukup Sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Sangat Sesuai
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
 - ☐ Sangat Lambat
 - ☐ Lambat
 - ☐ Kurang Cepat
 - ☐ Cukup Cepat
 - ☐ Cepat
 - ☐ Sangat Cepat
6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
 - ☐ Sangat Tidak Jelas
 - ☐ Tidak Jelas
 - ☐ Kurang Jelas
 - ☐ Cukup Jelas
 - ☐ Jelas
 - ☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
- ☐ Tidak Memadai
- ☐ Kurang Memadai
- ☐ Cukup Memadai
- ☐ Memadai
- ☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Baik
- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Lengkap
- ☐ Tidak Lengkap
- ☐ Kurang Lengkap
- ☐ Cukup Lengkap
- ☐ Lengkap
- ☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Hasil Olah Data SKM

SAPA APIP
BADAN POM

Loka POM di Kab Tulang Bawang
Online

Navigasi

- Halaman Awal
- SKM
- Dashboard
- SKM
- IPAK v2
- IPP v2
- Survei IPAK 2022
- Survei IPP 2022
- Rencana Aksi SKM
- Manrisk
- Manrisk II

Video Tentang Sistem

Loka POM di Kab Tulang Bawang

Survei Kepuasan Masyarakat

Halaman Awal > Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang

Tahun: 2023

Unit Kerja: Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang

☒ Layanan

Layanan	Target	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Index
Penerapan cara produksi pangan yang baik	2	2	91.67	83.33	91.67	83.33	91.67	91.67	91.67	91.67	83.33	88.89
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat Makanan	24	24	97.22	97.22	95.83	93.75	94.44	96.53	95.83	95.14	85.42	94.60

Tahun		Unit Kerja		Lokasi POM di Kabupaten Tulang Bawang																			
No	Layanan	Tanggal Serah	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama Instansi/perseorangan tempat bekerja/pesakit	Persentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Saran		
5	1	buk	*****	JEVRI REEVRANDI	24	Laki-laki	0.2109E+0	SMA/STeSjari	PNIS/TNI/Poli	POLRES TULANG BAWANG BARAT	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangatnya telah pelayanan dalam pembuatan portolan BOPM yang lebih dari pemadukan lagi dan biaya yang di peroleh terimakasih????????????????	
6	2	buk	*****	Eka Suputra	53	Laki-laki	0.1270E+04	S1	PNIS/TNI/Poli	Dinas Kepirindig Kab. Tulang bawang barat	30	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	Mengundang instansi-instansi terkait untuk memberikan sosialisasi atau penyaluran layanan kepada pelaku usaha/UMKM kelurahan dan perkotaan di Kabupaten Tulang Bawang	
7	3	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	11/05/2023 10:12	Dina Rotorani	39	Perempuan	0.5716E+0	S2/Profesi/S3	PNIS/TNI/Poli	Dinas Perlindungan	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
8	4	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Medi Syaputra	36	Laki-laki	0.1339E+0	S2/Profesi/S3	PNIS/TNI/Poli	Dinas Pendidikan Kab. Tulang Bawang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5		
9	5	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Hadi nurca	34	Laki-laki	0.1273E+0	S1	Lisany	Sda Otik bagai	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5		
10	6	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Dwi Izwati,MpPd	34	Perempuan	0.5305E+0	S2/Profesi/S3	PNIS/TNI/Poli	Kecamatan ugama	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
11	7	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Ricidius	46	Laki-laki	0.2327E+0	S2/Profesi/S3	PNIS/TNI/Poli	DPMMK Tulangbawang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	Pelayanan saat ini telah baik,cukup cakupan	
12	8	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Era Linda	33	Perempuan	0.1729E+0	SMA/STeSjari	Vinsarata	Toko Era	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
13	9	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Yudi Muati	34	Laki-laki	0.5267E+0	SMA/STeSjari	Pegawai swasta	DPMP-TPSP Tulang Bawang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	
14	10	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Kurtika Aprilay	39	Perempuan	0.1273E+0	S1	Vinsarata	DPMP-TPSP Tulang Bawang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	-	
15	11	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	YUNIALBA TIERRIZ TRIU USMAN	23	Laki-laki	0.1563E+0	SMA/STeSjari	PNIS/TNI/Poli	Polres Tulang Bawang Barat	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayannya yang sangat baik dan sangat membantu urusan tentang bagaimana cara mengetahui bahwa baka atau jair obat obatan yang dapat di gunakan atau tidak dapat di gunakan, terimakasih	
16	12	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Filirdi	36	Laki-laki	0.5304E+0	S2/Profesi/S3	Pasialldidaca	Universitas Majors Pak Tulang Bawang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4		
17	13	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Aisi Ishtari	26	Perempuan	0.227E+0	SMA/STeSjari	Vinsarata	Radio Bar	100	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5		
18	14	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Gowran medias wani	20	Laki-laki	0.5267E+0	SMA/STeSjari	Pelajar mahasiswa	Universitas Terbuka tulung bawang	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
19	15	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Anwaro	42	Laki-laki	0.210E+0	S2/Profesi/S3	PNIS/TNI/Poli	DPMP-TPSP Tulang Bawang Barat	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
20	16	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Sasa Riyanto	55	Laki-laki	0.5367E+0	S1	Pegawai swasta	Radio Elugan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
21	17	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Yudi Muati	34	Laki-laki	0.5267E+0	SMA/STeSjari	Pegawai swasta	DPMP-TPSP Tulang Bawang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
22	18	Pengedua masyarakat das informasi Obat das Mahalan	*****	Kurtika Aprilay	39	Perempuan	0.1273E+0	S1	Vinsarata	DPMP-TPSP Tulang Bawang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5		
23	1																						

LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TULANG BAWANG

Jl. Cemara Komplek Perkantoran Pemda Kabupaten Tulang Bawang,
Menggala, Kabupaten Tulang Bawang Telepon 0726-7576600
email : loka_tulangbawang@pom.go.id

KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN

DI KABUPATEN TULANG BAWANG

NOMOR : HK.02.02.12B.12B4.01.23.030

TENTANG

**PEMBENTUKAN DAN PENUNJUKAN TIM PELAKSANA OPERASIONAL
LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN OBAT DAN MAKANAN TAHUN 2023**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TULANG
BAWANG,**

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen terhadap penggunaan produk obat dan makanan yang tidak memenuhi persyaratan keamanan, mutu dan khasiat/manfaat diperlukan wadah komunikasi, informasi, edukasi dan pengaduan konsumen di bidang obat dan makanan;
 - b. Bahwa untuk melayani pengaduan konsumen dan pemberian informasi kepada masyarakat di bidang obat dan makanan, Loka Pengawas Obat dan Makanan mempunyai Unit Layanan Pengaduan Konsumen Obat dan Makanan;
 - c. Bahwa untuk kelancaran tugas pada Unit Layanan Pengaduan Konsumen Obat dan Makanan perlu menetapkan Tim Pelaksana Operasional Layanan Pengaduan Konsumen Obat dan Makanan dengan Keputusan Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan;

Mengingat ...

- Mengingat : 1. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan;
2. Peraturan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan;
3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI KABUPATEN TULANG BAWANG TENTANG PEMBENTUKAN DAN PENUNJUKAN TIM PELAKSANA OPERASIONAL LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN OBAT DAN MAKANAN TAHUN 2023.

Kesatu : Membentuk dan menunjuk nama-nama yang tercantum dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Pelaksana Operasional Layanan Pengaduan Konsumen Obat dan Makanan Tahun 2023.

Kedua : Tim Pelaksana Operasional Layanan Pengaduan Konsumen Obat dan Makanan mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Menindaklanjuti rujukan pengaduan Unit Layanan Pengaduan Konsumen Obat dan Makanan;
2. Memberikan penjelasan dan pemecahan masalah rujukan pengaduan konsumen Unit Layanan Pengaduan Konsumen Obat dan Makanan;
3. Melayani ...

3. Melayani permintaan informasi yang terkait dengan masalah obat dan makanan.

- Ketiga : Tim Pelaksana Operasional Layanan Pengaduan Konsumen Obat dan Makanan bertanggung jawab kepada Kepala Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tulang Bawang.
- Keempat : Segala biaya yang timbul akibat penetapan Keputusan ini dibebankan pada DIPA Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dapat diubah dan diatur kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di Tulang Bawang
pada tanggal 20 Januari 2023
KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN
TULANG BAWANG,



ADJIS SANDJAYA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT DAN
MAKANAN DI KABUPATEN TULANG BAWANG
NOMOR HK.02.02.12B.12B4.01.23.030
TENTANG
PEMBENTUKAN DAN PENUNJUKAN TIM PELAKSANA
OPERASIONAL LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN OBAT
DAN MAKANAN TAHUN 2023

TIM PELAKSANA OPERASIONAL LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN
OBAT DAN MAKANAN TAHUN 2023

- | | |
|-------------|---|
| 1. Pengarah | : Adjis Sandjaya, S.Si |
| 2. Ketua | : Nurul Isnani, S.Farm.,Apt. |
| 3. Anggota | : Ovi Triyulianti, S.K.M
Erwin Hidayat, S.Si.
Fadhlul Hamid, S.Sos.
Faradina Astarini, STP |

KEPALA LOKA PENGAWAS OBAT
DAN MAKANAN DI KABUPATEN
TULANG BAWANG,



ADJIS SANDJAYA

Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

(Publikasi Hasil SKM)

instagram.com/p/CwUVGd-JpMC/

78 TERUS MELAJU UNTUK INDONESIA MAJU

ASEAN INDONESIA 2023

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UPT BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
LOKA POM DI KABUPATEN TULANG BAWANG
TAHUN 2023

NILAI SKM	NAMA LAYANAN Izin Penerapan CPPOB ; Pengaduan dan Informasi Konsumen
94,16 Mutu Pelayanan : A	RESPONDEN Jumlah : 26 Orang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Per 24 Agustus 2023
Kategori : Sangat Baik	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

1500533

bpom.tulangbawang | tulangbawang.pom.go.id | 08227849892 | bpomtulangbwg

bpom.tulangbawang Hallo #SahabatBPOM

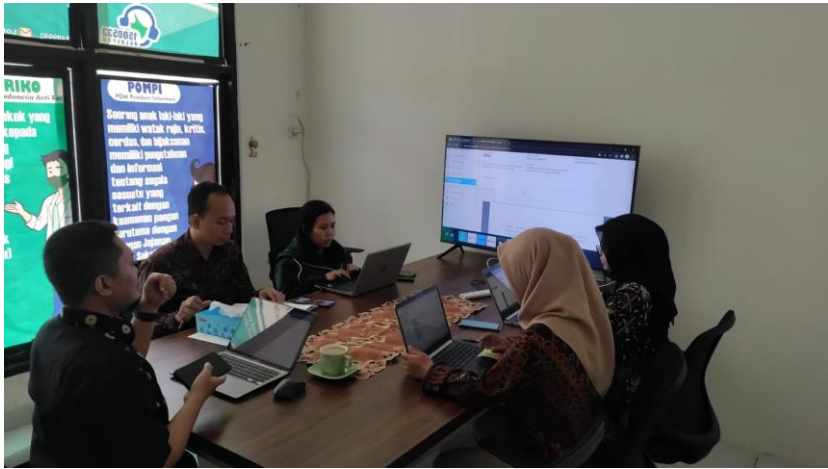
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Layanan Izin Penerapan CPPOB, serta Layanan Pengaduan dan Informasi Konsumen Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Tulang Bawang selama Tahun 2023. Terima kasih atas penilaian dan masukan Anda. Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang terus berupaya meningkatkan Pelayanan Publik dengan Pelayanan Prima. Badan POM hadir lebih dekat dengan Masyarakat.

#BPOMRI
#HALOBPOM1500533
#BanggaMelayaniBangsa
#ASNberAKHLAK
#TulangBawang

View insights [Boost post](#)

Liked by [adjissandjaya](#) and 5 others
AUGUST 24

Add a comment... [Post](#)



DAFTAR HADIR
PEMBAHASAN RENCANA AKSI TINDAK LANJUT HASIL SKM TAHUN 2023
Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang, 07 September 2023

NO	NAMA	TANDA TANGAN	
1	Adji S Santjaya	1.	
2	Nurul Ismail		2.
3	Cynsi C. I. Sihombing	3.	
4	Ori Triyulianti		4.
5	Aris Pribijanto	5.	

Notulen Rapat

Hari/Tanggal : Kamis / 07 September 2023

Perihal : Pembahasan Rencana Aksi Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2023

Hasil :

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa :

1. Nilai SKM tahun 2023 terendah pada unsur:
 - a. Sarana dan prasarana 85,26
 - b. Biaya/Tarif dengan nilai 92,95
 - c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 94,23
2. Nilai SKM tahun 2023 tertinggi pada unsur:
 - a. Persyaratan dengan nilai 96,79
 - b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 95,51
 - c. Perilaku Pelaksana dengan nilai 95,51

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Semoga untuk pelayanan dalam pembuatan perizinan BPOM agar lebih di permudahkan lagi dan biaya agar di permurah”.
- “Menggandeng instansi-instansi terkait untuk memberikan sosialisasi atau pun pelayanan langsung kepada pelaku usaha/UMKM kelautan dan perikanan di Kabupaten Tulang Bawang”.
- “Pelayanan saat ini telah baik,pertahankan”
- “Terimakasih atas pelayanan nya sangat baik dan sangat memberikan wawasan tentang bagaimana cara mengetahui bahan bahan atau jenis obat obatan yang dapat di gunakan atau tidak dapat di gunakan, terimakasih”
- “Peningkatan Koordinasi dengan OPD pemda dapat ditingkatkan”

- “Saran mohon datang kembali kesekolah kami karena materi ini hari ini terampaikan ke murid kami kls 1,5,6 beserta guru gurunya. Kedepan kami minta disosialisasikan kembali khusus untuk murid kami kls 2,4,5 yang belajar sore hari. Terimakasih sudah melayani kami dengan sangat baik dan tepat sasaran. Terimakasih”

Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 07 September 2023. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
Layanan : Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik							
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melaksanakan sosialisasi informasi prosedur sertifikasi melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP.				√	Koordinator Fungsi Infokom
2	Biaya/Tarif	Melaksanakan sosialisasi informasi biaya/tarif sertifikasi melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP.				√	Koordinator Fungsi Infokom
3	Sarana dan Prasarana	Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang di Mal Pelayanan Publik (MPP).				√	Koordinator Fungsi Infokom
Layanan : Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan							
1	Sarana dan Prasarana	Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Layanan Publik Loka POM di Kabupaten Tulang Bawang di Mal Pelayanan Publik (MPP)				√	Koordinator Fungsi Infokom
2	Biaya/Tarif	Melaksanakan sosialisasi informasi biaya/tarif dalam pelayanan informasi dan pengaduan melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP.				√	Koordinator Fungsi Infokom
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melaksanakan sosialisasi informasi spesifikasi jenis layanan dalam pelayanan melalui produk informasi yang di publikasikan di Media Sosial, ULPK, dan MPP.				√	Koordinator Fungsi Infokom