



BADAN POM

LAPORAN

2024

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI BESAR POM DI PADANG



1500533
HALOBPOM



padang.pom.go.id



bpom.padang



@bbpom_padang



bbpompadang.id



08116603533



**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**BALAI BESAR POM DI PADANG
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
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	5
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/Kelemahan dan Kelebihan per Unsur Layanan Pelayanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V.....	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Olah Data SKM.....	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	11

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Drs. Abdul Rahim, Apt., M.Si
NIP : 196410281991031002
Jabatan : Kepala Balai Besar POM di Padang
Unit Kerja : Balai Besar POM di Padang

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

Padang, 5 Agustus 2024
Kepala Balai Besar POM di Padang



Drs. Abdul Rahim, Apt., M.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 mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB 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 Balai Besar POM di Padang 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 PANRB 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 Balai Besar POM di Padang

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. Diketahuinya 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 2024 pada Balai Besar POM di Padang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui sapaapip.pom.go.id dengan menggunakan link berikut <https://tinyurl.com/YanblikBBPOMPadang> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) 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 Balai Besar POM di Padang 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/YanblikBBPOMPadang> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per tahun dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan pelaksanaan		
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	19 Februari s.d. 8 Maret 2024	15
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	11 s.d. 22 Maret 2024	8
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	1 April s.d. 30 Juni 2024	52
3.	Pengolahan survei	1 s.d. 8 Juli 2024	6
4.	Pelaporan survei oleh UPP	9 s.d. 17 Juli 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan Balai Besar POM di Padang. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Balai Besar POM di Padang tahun 2024.

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	N/A	0
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	154	1
3.	Sertifikasi Cara Sistribusi Obat yang Baik (CDOB)	16	4
4.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	4	1
5.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika	1	1

	yang Baik (CPKB)		
6.	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	N/A	0
7.	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	44	11
8.	Pengujian Obat dan Makanan	58	14
9.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	257	56
Jumlah		534	88

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 88 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	29	33%
		Perempuan	59	67%
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	26	30%
		DI/D2/D3	9	10%
		D4/S1	40	45%
		S2/Profesi/S3	13	15%
3	Pekerjaan	Wiraswasta	14	15,91%
		PNS/TNI/Polri	30	34,09%
		Peneliti/ Dosen	1	1,14%
		Pelajar/ Mahasiswa	14	15,91%
		Pegawai Swasta	6	6,82%
		Pegawai BUMN/D	1	1,13%
		Lainnya	22	25,00%
4	Usia	≤ 25 Tahun	16	18%
		26 – 30 Tahun	12	13%
		31 – 35 Tahun	20	23%
		36 – 40 Tahun	13	15%
		≥ 41 Tahun	27	31%

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

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

a. Nilai SKM per jenis layanan

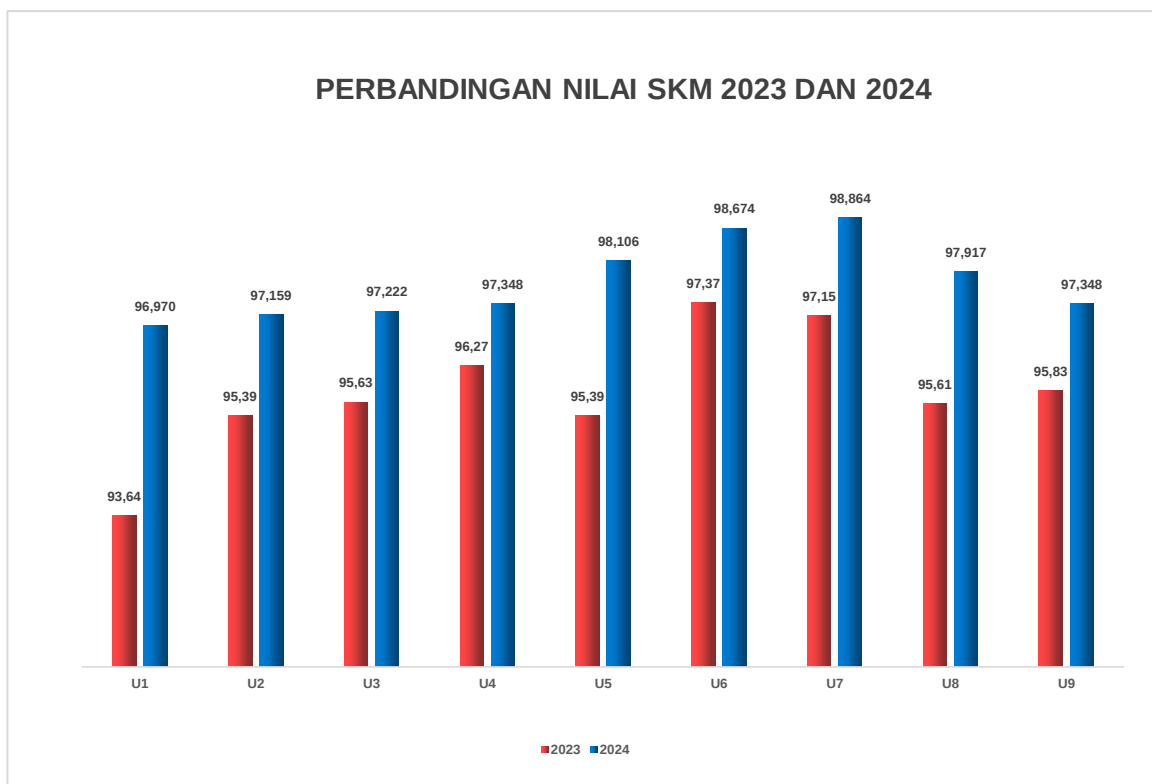
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan Surat Keterangan Impar Obat dan Makanan	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Sertifikasi Cara Sistribusi Obat yang Baik (CDOB)	95,83	95,83	94,44	91,67	100,00	100,00	100,00	95,83	91,67	96,14
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Trasisional yang Baik (CPOTB)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	66,67	66,67	94,44	100,00	100,00	83,33	100,00	100,00	100,00	90,12
Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	92,42	93,94	90,91	93,94	93,94	95,45	96,97	93,94	90,91	93,60
Pengujian Obat dan Makanan	98,81	98,81	98,81	97,62	98,81	98,81	98,81	97,62	97,62	98,41
Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	97,92	97,92	98,21	98,21	98,51	99,40	99,11	98,81	98,81	98,54

b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		2023	2024	Naik/ Turun
U1	Persyaratan	93,64	96,97	3,33
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,39	97,16	1,77
U3	Waktu Penyelesaian	95,63	97,22	1,59
U4	Biaya/Tarif	96,27	97,35	1,08
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,39	98,11	2,72
U6	Kompetensi Pelaksana	97,37	98,67	1,30
U7	Perilaku Pelaksana	97,15	98,86	1,71
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,61	97,92	2,31
U9	Sarana dan Prasarana	95,83	97,31	1,48
Nilai SKM Unit Layanan		95,74	97,73	1,99

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/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa:

1. Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 96,97. Selanjutnya sistem/mekanisme/prosedur pelayanan mendapatkan nilai 97,16 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga waktu pelaksanaan pelayanan mendapat nilai 97,22 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku petugas pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 98,86. Kemudian kompetensi petugas pelayanan mendapatkan nilai 98,67 serta unsur kesesuaian produk pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 98,11.

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:

1. “Kedepannya BPOM mohon selalu respon cepat jika ada pertanyaan dari pelaku usaha dan selalu mempermudah pelaku usaha dalam pengurusan izin edar dan sejenisnya”
2. “Semoga kedepannya pelayanan informasi dan pengaduan di Balai Besar POM di Padang dapat lebih baik kedepannya”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan masih dirasa belum mudah oleh masyarakat. Persyaratan yang diperlukan untuk setiap layanan sudah ditetapkan melalui Standar Layanan yang telah di publikasi dan dapat diakses oleh masyarakat dari berbagai media, baik langsung maupun elektronik.
2. Untuk meningkatkan akses layanan kepada masyarakat Balai Besar POM di Padang telah menjalin kerjasama dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang mulai tanggal 8 Mei 2024 telah hadir di Mal Pelayanan Publik Kota Padang Plaza Andalas lantai 4.

Terkait dengan kompetensi petugas layanan, BBPOM di Padang senantiasa terus melakukan upaya melalui berbagai pelatihan terkait pelayanan publik, antara lain:

- a. Pelatihan “Melayani dengan Prima dan Sepenuh Hati” yang dilaksanakan pada Tahun 2023
- b. Pelatihan “Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Pelayanan Prima” yang dilaksanakan pada Tahun 2024

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karenanya, berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen yang dilaksanakan pada tanggal 29 Juli 2024.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline (DD-MM-YY)	PIC
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impar Obat dan Makanan	Belum melaksanakan layanan ini sehingga tidak memiliki target responden				
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	Layanan ini telah mendapat nilai maksimal (100,00)				
3.	Sertifikasi Cara Sistribusi Obat yang Baik (CDOB)	Waktu Penyelesaian	Penerima layanan menilai waktu layanan agar lebih dipercepat	Menyampaikan bahwa waktu layanan terhitung sejak persyaratan dilengkapi dan pembayaran PNBP. Waktu layanan telah memperhitungkan waktu evaluasi sehingga hasil evaluasi dapat memenuhi persyaratan CDOB	23 Agustus 2024	Aria Bogorianti Asgul
		Biaya/ Tarif	Penerima layanan menganggap biaya terlalu mahal	Menyampaikan kepada penerima layanan bahwa biaya tarif sesuai Peraturan Pemerintah	23 Agustus 2024	Aria Bogorianti Asgul
		Sarana dan Prasarana	Penerima layanan terkendala dalam aplikasi e-sertifikasi CDOB	Menyampaikan kepada pelanggan akan melakukan pendampingan dalam proses sertifikasi CDOB	23 Agustus 2024	Aria Bogorianti Asgul
4.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	Layanan ini telah mendapat nilai maksimal (100,00)				
5.	Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	Persyaratan	Penerima layanan kurang memahami bahwa persyaratan sertifikasi pemenuhan aspek CPKB sesuai dengan PerBPOM No. 33 Tahun 2021	Menyampaikan kepada pelanggan tentang ketentuan persyaratan CPKB	23 Agustus 2024	Yunila Fitri

		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penerima layanan kurang memahami bahwa mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan rekomendasi SPA CPKB	Melakukan pendampingan secara personil kepada pelanggan terkait proses sertifikasi CPKB	23 Agustus 2024	Yunila Fitri
		Kompetensi Pelaksana	Penerima layanan menilai petugas belum menyampaikan secara maksimal proses sertifikasi CPKB	Ketua Tim Sertifikasi melakukan coaching kepada petugas terkait penyampaian sertifikasi CPKB	23 Agustus 2024	Yunila Fitri
6.	Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	Belum melaksanakan layanan ini sehingga tidak memiliki target responden				
7.	Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	Persyaratan	Penerima layanan kurang memahami bahwa persyaratan pemenuhan IP CPPOB sesuai PerBPOM No. 22 Tahun 2021	Menyampaikan kepada pelanggan tentang ketentuan persyaratan IP CPPOB	23 Agustus 2024	Sony Yulia
		Waktu Penyelesaian	Penerima layanan menilai waktu layanan agar lebih dipercepat	Menyampaikan kepada pelanggan bahwa waktu layanan dihitung ketika proses diplikasi berada di akun petugas	23 Agustus 2024	Sony Yulia
		Sarana dan Prasarana	Penerima layanan terkendala dalam aplikasi e-sertifikasi IP CPPOB	Melakukan pendampingan kepada pelanggan secara personel terkait sertifikasi IP CPPOB	23 Agustus 2024	Sony Yulia
8.	Pengujian Obat dan Makanan	Biaya/ Tarif	Penerima layanan menganggap biaya terlalu mahal	Menyampaikan kepada pelanggan bahwa tarif layanan sesuai dengan PerBPOM No.25 Tahun 2017	23 Agustus 2024	Sony Aulia Dwita
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penerima layanan menginginkan penangan pengaduan, saran dan masukan ditanggapi lebih cepat lagi	Menambah nomor handphone untuk menerima layanan khusus pengujian obat dan makanan	23 Agustus 2024	• Imam Fahrul Rozi • Sony Aulia Dwita
		Sarana dan Prasarana	Masih terdapat penerima layanan yang belum memahami penggunaan portal pengujian pihak ke Tiga	Mencetak buku penggunaan portal pihak ketiga yang dapat digunakan oleh penerima layanan	23 Agustus 2024	Ahmad Ridho
9.	Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Penerima layanan belum memahami pentingnya persyaratan untuk pelaksanaan layanan	Mensoasilasikan persyaratan layanan kepada penerima layanan	23 Agustus 2024	Else Dian Pramita
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penerima layanan belum memahami bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	Menyampaikan pada penerima layanan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur telah sesuai standar pelayanan	23 Agustus 2024	Else Dian Pramita

			telah diupayakan sesederhana mungkin			
		Waktu Penyelesaian	Penerima layanan ingin segera pengaduannya ditindaklanjuti	Mensosialisasikan waktu penyelesaian pengaduan berdasarkan standar layanan yang telah ditetapkan.	23 Agustus 2024	Hilda Adriani

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/ kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada aduan yang menjadi perhatian terkait layanan.

4.3 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 Balai Besar POM di Padang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Balai Besar POM di Padang.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Padang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,73%.
Nilai SKM Balai Besar POM di Padang menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu: Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu: Perilaku Pelaksanaan; Kompetensi Pelaksanaan; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Padang, 5 Agustus 2024
Kepala Balai Besar POM di Padang

Drs. Abdul Rahim, Apt, M.Si
NIP 19641028 199103 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Padang
Tahun 2024

1RESPONDEN
Keterangan Identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Jenis Kelamin

No. HP

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

1RESPONDEN
Keterangan Identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Presentase tahapan penyelesaian

Kembali

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan

Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)

Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)

Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika

Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)

Pengujian Obat dan Makanan

Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan

1RESPONDEN
Keterangan Identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & MASUKAN
Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

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

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

[← Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

Top

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

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

[← Kembali](#)

[Selanjutnya >](#)

Top

Survei Pelayanan Publik pada
Balai Besar POM di Padang
Tahun 2024

1RESPONDEN
Keterangan identitas

2PELAYANAN
Jenis Layanan

3KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5SARAN & MASUKAN
Sebar

Silahkan isi kolom dibawah ini

8 817
6

Masukkan kode keamanan di atas...

Kembali

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM

Tahun		: 2024																				
Unit Kerja		: Balai Besar POM di Padang																				
No	Layanan	Tanggal Survei	Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Handphone	Pendidikan	Pekerjaan	Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	Persentase tahapan penyelesaian (%)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran		
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	24/06/2024 08:54	Herry salim	44	Laki-laki	812678995	SI	Pegawai swasta	Pt Vilmar Nabati Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan dan ditingkatkan
2	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	26/04/2024 16:23	Haifei zen	34	Laki-laki	818640363	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	PT TALANG GUGUN SARI NUSANTARA	100	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	Pelayanan sudah sangat bagus,semoga di pertahankan.
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	28/06/2024 08:23	Mikel V'aguci	24	Perempuan	82269021993	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT.TRIKASA MULASURYA	95	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	Petugas BPOM di Padang terutama tim sentrik at CDOB sangat pawai/ast respon, kemudian berkonsultasi smah. Ininga sangat the best deh pokoknya????????
4	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	28/06/2024 09:27	Nilla Averiza	37	Perempuan	81374220500	S2/Profesi/S3	Pegawai BUMND	PT. RAJAWALI NUSINDO cab Padang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga bpom selalu dapat mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan sebaik mungkin
5	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	28/06/2024 09:17	Apt. Verawastuti, S.Si	44	Perempuan	8178048652	S2/Profesi/S3	Pegawai swasta	PT PRIMA FAJARI MANDIRI	100	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	Mudah-mudahan pelayanan yang diberikan semakin baik dan semakin maju
6	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	24/06/2024 19:25	Ferry Gunawan	43	Laki-laki	85383882340	SI	Wiraswasta	Fausta Berjaga	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sudah sangat baik
7	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	28/06/2024 13:43	Ika Ambarlina	32	Perempuan	895228609	SI	Wiraswasta	CV Anna Lab Aromaterapi	100	4	4	6	6	5	6	6	5	6	6	6	Maju terus BPOM ?????????????????????????
8	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	26/04/2024 15:37	RICKO FERDINAND	39	Laki-laki	95365028386	SI	Pegawai swasta	PT. ABRO PRIMA MAKMUR	95	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	4	Agar lebih ditingkatkan lagi
9	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	11/06/2024 10:12	MHD.AREIF	25	Laki-laki	82284608305	± SMA/ Sederajat	Wiraswasta	Anil	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semoga lebih maju lagi
10	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	12/06/2024 16:24	Endawati	39	Perempuan	8,1298E-11	SI	Lainnya	Bipji	30	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	Adakan sosialisasi tentang CCPOB ke para pelaku usaha
11	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	14/06/2024 08:49	Muhammad Rizal Handoko	38	Laki-laki	81863999932	DW/D3/D3	Pegawai swasta	PT. Bumi Salimas Indonesia	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Sangat puas dengan pelayanan dari team BPOM Padang
12	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25/06/2024 10:46	Nova Sianti	34	Perempuan	82398034334	SI	Wiraswasta	Pandang Uni Lili	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Kedepannya BPOM mohon selalu respon cepat jika ada pertanyaan dari pelaku usaha, dan selalu mempermudah pelaku usaha dalam pengurusan izin2 edar dan seijin2nya.
13	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25/06/2024 19:31	Nur fatimah	30	Perempuan	85283049548	SI	Wiraswasta	CV Ama mineral	100	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	Terimakasih bimbingannya bu, semoga kedepannya lebih baik lagi
14	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	28/06/2024 08:56	AE RIMA PANGERANI	50	Perempuan	818644077	S2/Profesi/S3	Pelajar mahasiswa	PT PANGERAN MITRA ABADI	100	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	lagian dari BPOM PADANG KEREN RESPONSIF, tapi pernah coba konsultasi via wa melalui web bpom RI sampai saat ini tidak pernah ada jawaban
15	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	28/06/2024 23:01	Hani Indra	43	Laki-laki	8126699999	S2/Profesi/S3	Wiraswasta	CV Harapan Indah	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanannya sangat bagus dan Petugasnya selalu siap membantu.
16	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/06/2024 17:03	Dini Lestari	47	Perempuan	85363650807	SI	Wiraswasta	Parakno Farm	100	5	5	5	5	4	6	5	5	6	6	5	Secara keseluruhan prosedur dan tahapan sesuai standar dan moga ditingkatkan lagi untuk upgrade sistemnya sehingga proses pendistrib online cepat dan mudah
17	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	29/06/2024 19:58	Nur Afifah	20	Perempuan	8318557682	± SMA/ Sederajat	Pelajar mahasiswa	Universitas Andalas	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan serta informasi yang diberikan mengenai pengajuan CPPOB sangat mudah untuk dipahami sehingga tidak ada kebingungan dalam melengkapi semua persyaratan.
18	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	08/07/2024 09:12	Nova Julivia	26	Perempuan	8527217425	S2/Profesi/S3	Lainnya	Cireng Mr. Gon	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan di BPOM Padang sudah baik, para pelaku usaha mudah untuk mendapatkan CPPOB, sarannya lebih banyak sosialisasi ke pelaku usaha UKM sehingga produk UKM sudah mendapatkan izin edar MD
19	Pengujian Obat dan Makanan	30/04/2024 14:14	Yosep Majlano	30	Laki-laki	8214222771	± SMA/ Sederajat	PNS/STN/Polri	Polres Padang Pariaman	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat memuaskan dan petugas nya baik dan selalu diberi solusi kalau ada kendala berbagai apa pun
20	Pengujian Obat dan Makanan	28/05/2024 11:57	rahmizhar sardi putra	31	Laki-laki	82383000900	± SMA/ Sederajat	Pelajar mahasiswa	polri	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	pertahankan
21	Pengujian Obat dan Makanan	28/05/2024 12:06	NOVINDA ARIANI	27	Perempuan	81268718838	SI	PNS/STN/Polri	POLRES KEP. MENTAWAI	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayanan BPOM yg sangat memuaskan
22	Pengujian Obat dan Makanan	28/05/2024 13:03	DICI ARVANI	41	Laki-laki	81963313980	SI	PNS/STN/Polri	POLRES DHARMASRAYA	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tingkatkan terus pelayanan di BPOM
23	Pengujian Obat dan Makanan	30/05/2024 12:17	Lili desrita	39	Perempuan	81372803272	DW/D3/D3	PNS/STN/Polri	Puskesmas mapaddegat	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan dan tingkatkan
24	Pengujian Obat dan Makanan	30/05/2024 12:16	Alin	34	Perempuan	8217854226	SI	PNS/STN/Polri	Puskesmas	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pertahankan dan Tingkatkan
25	Pengujian Obat dan Makanan	25/06/2024 12:56	Resti Sandra	49	Perempuan	85363711368	S2/Profesi/S3	PNS/STN/Polri	Dinas kesehatan kota Padang	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Semangat menjadi lebih baik lagi
26	Pengujian Obat dan Makanan	25/06/2024 13:41	Muhammad Afif	22	Laki-laki	81374932628	± SMA/ Sederajat	PNS/STN/Polri	Kepolisian Daerah Sumatera Barat	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Surat keterangan hasil pengujian jika bisa sentrik keluar bersama surat-surat yang lain
27	Pengujian Obat dan Makanan	25/06/2024 13:47	WAHYU SAPUTRA	39	Laki-laki	82383489449	DW/D3/D3	PNS/STN/Polri	POLDA SUMBAR	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan sangat bagus
28	Pengujian Obat dan Makanan	25/06/2024 14:44	Tetig Rahayu	52	Perempuan	85376186399	SI	PNS/STN/Polri	Dinas Kesehatan Kota Padang Panjang	90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga tetap memberikan pelayanan terbaik untuk semua konsumen
29	Pengujian Obat dan Makanan	25/06/2024 17:16	Aini Melda Santi	41	Perempuan	81363380859	DW/D3/D3	PNS/STN/Polri	Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya	100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	Terimakasih layanan pengujian obat dan makanan yang sangat memuaskan, pertahankan
30	Pengujian Obat dan Makanan	25/06/2024 21:50	Finto bapanda	30	Laki-laki	81276038383	± SMA/ Sederajat	PNS/STN/Polri	Res pasaman	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Pelayanan yang diberikan sangat baik, dan juga harus dipertahankan agar bpom menjadi wadah yang berguna untuk negara
31	Pengujian Obat dan Makanan	25/06/2024 21:49	Mega Sri Ayu	55	Perempuan	81363805944	SI	PNS/STN/Polri	Dinas Kesehatan	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga pelayanan yang sudah baik akan tetap mengutamakan kepuasan pelanggan kedepannya dan tidak berhenti berinovasi dimasa yang akan datang
32	Pengujian Obat dan Makanan	08/07/2024 09:30	Rosti	43	Perempuan	8186321980	SI	PNS/STN/Polri	Polres Pasaman Barat	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Tolong diperhatikan apa yang sudah ada ditingkatkan lagi apa yang belum tercapai
33	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	03/04/2024 11:11	Muhammad Farid Suga	22	Laki-laki	82385213205	± SMA/ Sederajat	Pelajar mahasiswa	Universitas negeri padang	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Semoga kedepannya pelayanan informasi dan pengaduan di badan pom dapat lebih baik kedepannya
34	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	03/04/2024 13:18	Hasana Fiddairini	21	Perempuan	8136568625	± SMA/ Sederajat	Pelajar mahasiswa	Universitas PGRI Sumatera Barat	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Terimakasih atas pelayanan yang sangat baik sekali bapak/ibu
35	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	18/04/2024 15:13	Diana sari edison	21	Perempuan	89616231672	± SMA/ Sederajat	Lainnya	Svasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bagus
36	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	19/04/2024 09:50	Garda Bambino	31	Laki-laki	85363272490	± SMA/ Sederajat	Pelajar mahasiswa	Svasta	100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	Bagus

[illegible]

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. SK Tim Pelaksana SKM



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PADANG

Jl. Gajah Mada PO Box 172 Padang - Sumbang 25137
Telp. (0751) 7054280, 7055213, Fax. (0751) 7055213, 445241
Email : bpom_padang@pom.go.id,bbpom_padang@yahoo.com

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PADANG

NOMOR : PL.06.06.3A.03.24.223 TAHUN 2024

T E N T A N G

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PADANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN,

Menimbang : a. Bahwa untuk dapat mempersiapkan pelaksanaan pelayanan publik secara maksimal atau pelayanan prima Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang
b. Bahwa dalam rangka persiapan penilaian unit pelayanan publik oleh Kementerian PAN RB maka dibentuk Tim Pelaksana survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang

Mengingat : 1. Peraturan Badan POM Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang Nomor HK.02.02.3A.3A4.05.23.94 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR POM DI PADANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
- Kesatu : Menunjuk dan menetapkan pegawai yang namanya tersebut dibawah ini sebagai Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang
- Kedua : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat bertugas sebagai berikut:
1. Menyiapkan segala komponen yang dibutuhkan sesuai dengan tools pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
 2. Menyiapkan segala komponen yang dibutuhkan sesuai dengan tools pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan sesuai Surat Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang Nomor HK.02.02.3A.3A4.05.23.94 tentang Standar Pelayanan Publik Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang
 3. Membuat laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat setiap bulan untuk survei mandiri
 4. Melakukan evaluasi dan membuat rencana aksi tindak lanjut setiap bulan untuk Survei Kepuasan Masyarakat Mandiri dan setian tahun untuk survei kepuasan masyarakat sesuai sistem sapaapip.pom.go.id
- Ketiga : Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat bertanggung kepada Kepala Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang
- Keempat : Hal-hal yang belum diatur dalam surat keputusan ini akan diatur kemudian
- Kelima : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan dilakukan perubahan/perbaikan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini.

LAMPIRAN

Keputusan Kepala Balai Besar Pengawas Obat
dan Makanan di Padang

Nomor: P.06.06.3A.03.24.223

Tanggal: 1 Maret 2024

**TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI PADANG**

Pembina : Drs. Abdul Rahim, Apt, M.Si
Ketua : Linda Gusriani Fadri, S.Si, Apt, M.Farm
Sekretaris I : Azfianti, SP, M.Farm
Sekretaris II : Reni Sepriyanti, S.Farm, Apt
Anggota : Yon Firman, S.Si, Apt
Aria Bogorianti Asgul, S.Si, Apt
Rio Mardion, MH
Novita Normasari, S.Si, Apt, MPH
Hilda Adriani, S.Farm, Apt
Else Dian Pramita, S.Farm
Dilla Shavera, S.Si, Apt, M.Biomed
Yunila Fitri, S.Farm, Apt
Sony Aulia Dwita AM, SE
Sony Yulia, Amd
Monica Mariza, SH

Ditetapkan di Padang
pada tanggal 1 Maret 2024

KEPALA BALAI BESAR PENGAWAS
OBAT DAN MAKANAN DI PADANG,



ABDUL RAHIM

b. Publikasi Hasil SKM
- Media Sosial



bpom.padang Hai #SahabatBPOM #DunsanakBPOMPadang... more

Posts About Photos Videos Mentions

Balai Besar POM di Padang 15m · 🌐

Hai #SahabatBPOM #DunsanakBPOMPadang

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 yang diraih oleh BBPOM di Padang adalah 97,73 dengan mutu pelayanan unit kerja kategori A (Sangat Baik).

Terimakasih kami sampaikan kepada seluruh pelanggan dan lintas sektor terkait yang telah mendukung dan memberikan masukan sehingga BBPOM di Padang dapat senantiasa meningkatkan kualitas layanan publik.

#BPOMRI
#BBPOMPadang
#BBPOMdiPadang
#SKM
#PelayananPublik
#PelayananBPOM
#WBK
#WBBM



Find t



rja Sama dan van

kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya keselamatan kerja, khususnya bagi para pekerja yang berada di lokasi pembangunan. Kegiatan ini juga bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya keselamatan kerja, khususnya bagi para pekerja yang berada di lokasi pembangunan.

DIBUAT

SEBIDANG TANAH SHM

LUAS:

- 10.000 M² (1 HEKTAR)
- 2.123 M²

LOKASI: BYPASS ANAK AIR, KOTA PADANG

• DESAT GUIDANG KANGKANG DAN GUIDANG KERTAS

• COOK UNTUK LOKASI PERGUDANGAN/ PABRIK/ PERUMAHAN

• DISEBELAH LOKASI SEDANG DIBANGUN PABRIK BIAN

HUBUNJIKU:

0812 6710 679, 0813 1048 7371





BALAI BESAR POM DI PADANG
SIAP MELAYAN SAMPAH DENGAN
KHLAS DAN SEPURNA MATA



Kabupaten Payung Sembilan
KABUPATEN PAYUNG SEMBILAN
KOTA PADANG



Dinas Kesehatan
KABUPATEN PAYUNG SEMBILAN
KOTA PADANG



Dinas Kesehatan
KOTA PADANG

9 LAYANAN BALAI BESAR POM DI PADANG

1. Pelayanan Informasi Obat dan Makanan
2. Pelayanan Pengawasan Obat dan Makanan
3. Pelayanan Obat dan Makanan Bergejala
4. Pemberian Sertifikat Makanan Bersih (SMBS)
5. Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB)
6. Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB)
7. Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB)
8. Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB)
9. Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB)



BALAI BESAR POM DI PADANG
SIAP MELAYAN SAMPAH DENGAN
KHLAS DAN SEPURNA MATA



Kabupaten Payung Sembilan
KABUPATEN PAYUNG SEMBILAN
KOTA PADANG



Dinas Kesehatan
KABUPATEN PAYUNG SEMBILAN
KOTA PADANG



Dinas Kesehatan
KOTA PADANG

9 LAYANAN BALAI BESAR POM DI PADANG

1. Pelayanan Informasi Obat dan Makanan
2. Pelayanan Pengawasan Obat dan Makanan
3. Pelayanan Obat dan Makanan Bergejala
4. Pemberian Sertifikat Makanan Bersih (SMBS)
5. Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB)
6. Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB)
7. Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB)
8. Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB)
9. Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB) dan Pemeriksaan Sertifikat Makanan Bersih (PSMB)



BALAI BESAR POM DI PADANG
SIAP MELAYAN SAMPAH DENGAN
KHLAS DAN SEPURNA MATA



Kabupaten Payung Sembilan
KABUPATEN PAYUNG SEMBILAN
KOTA PADANG



Dinas Kesehatan
KABUPATEN PAYUNG SEMBILAN
KOTA PADANG



Dinas Kesehatan
KOTA PADANG

[illegible]

- **Poster**



BALAI BESAR POM DI PADANG

SIAP MELAYANI SAHABAT DENGAN IKHLAS DAN SEPENUH HATI



SI YANTI
Siap Melayani dengan Ikhlas



Maklumat Pelayanan

BALAI BESAR POM DI PADANG
No. 74-1534-13.0-10.00

Dengan ini kami Balai Besar Pengawasan Obat dan Makanan di Padang menyampaikan:

- terhadap menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
- Apabila tidak menepati, kami siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar yang ditetapkan.

Padang, 16 Juni 2024
Kepada semua masyarakat,
Balai Besar POM di Padang

Kepala Balai Besar, Apt. M.Si



SI YANTI
Siap Melayani dengan Sepenuh Hati



LAYANAN BALAI BESAR POM DI PADANG

1. Pelayanan Informasi Obat dan Makanan
2. Pelayanan Pengaduan Obat dan Makanan
3. Pengujian Obat dan Makanan Pihak Ketiga
4. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor (SKE)
5. Penerbitan Surat Keterangan Impor (SKI)
6. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Pendaftaran Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)
7. Penerbitan Sertifikat/ Rekomendasi Sertifikat Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)
8. Penerbitan Rekomendasi Sertifikat Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) secara Bertahap
9. Penerbitan Rekomendasi Permohonan Notifikasi Kosmetika

NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Tahun	Nilai Survei Kepuasan Masyarakat
2021	93,13
2022	91,65
2023	95,74
2024	97,73

DAPATKAN INFORMASI LAYANAN
BBPOM PADANG PADA



https://ippp.mengan.go.id

PENANGANAN PENGADUAN,
ASPRASI & PERMINTAAN INFORMASI
TERHADAP LAYANAN

SP4N LAPOR !

LAPORI

https://bbpom.lapor.go.id/instruksi/balai-besar-pom-di-padang

1500533
HALOPOD

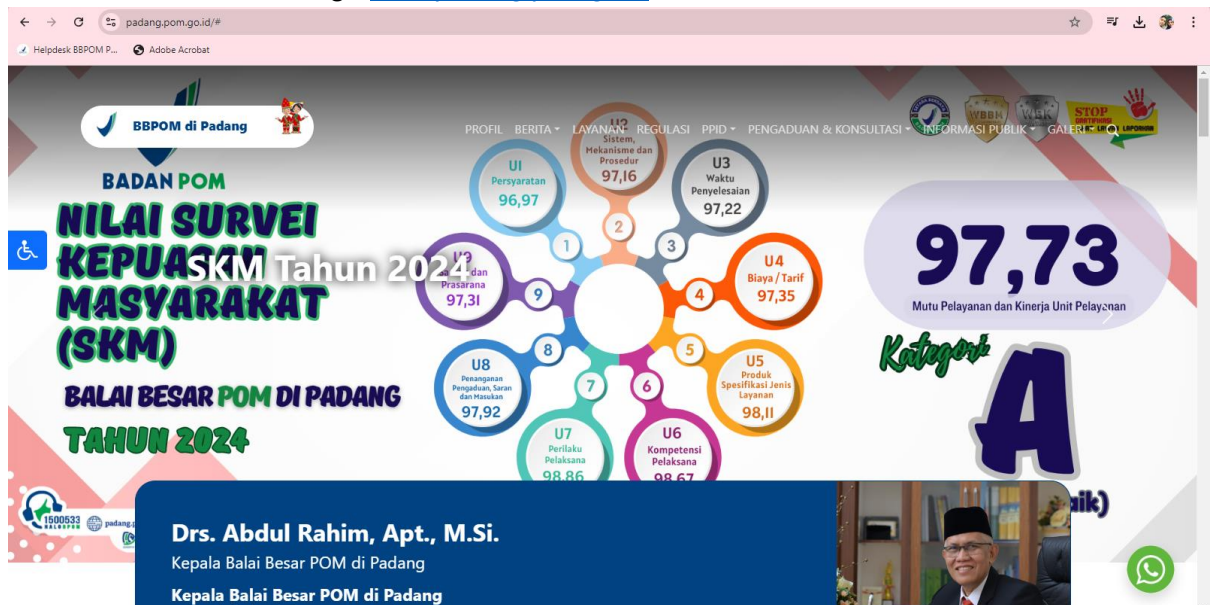
padding.pom.go.id @bbpompadang f bbpompadang @bbpom_padang

WhatsApp Layanan : 08116605533

- Baliho (Media Luar Ruang)



- Subsite BBPOM di Padang : www.padang.pom.go.id



<https://padang.pom.go.id/storage/laporan-skm/Balai-Besar-POM-di-PadangSKM%202024.png>

Daftar Hadir Rapat

[illegible][illegible]

FORMULIR		POM-16.02CFM.01SOP.01F.83.86	
TGL. PEMBUATAN	14 AGUSTUS 2018	TGL. PEMBUATAN	14 AGUSTUS 2018
NO & TGL. REVISI	00	NO & TGL. REVISI	00
TGL. EFEKTIF	30 AGUSTUS 2018	TGL. EFEKTIF	30 AGUSTUS 2018
NAMA FORMULIR	NOTULEN	NAMA FORMULIR	NOTULEN

Kegiatan	: Untuk SKM survey kepuasan masyarakat
Hari	: Sabtu minggu ke 25 tahun 2018 ini
Tanggal	: 25 maret 2018
Tempat	: Rm. multifungsi aplikasi Galana Kemari
Uraian Kegiatan	: Uraian kegiatan ini akan menginformasikan kepada seluruh masyarakat tentang...
Pembahasan	: Pembahasan mengenai...
Keputusan	: Keputusan mengenai...
Penutup	: Penutup kegiatan...

Dokumentasi



TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

Rekap hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per
Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	81,67	86,67	90,00	95,00	93,33	96,67	96,67	91,67	93,33	91,67
Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	91,67	91,67	88,89	83,33	83,33	91,67	91,67	91,67	91,67	89,51
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	83,33	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	96,30
Pengujian Obat dan Makanan	96,88	98,96	97,22	97,92	97,92	97,92	97,92	95,83	95,83	97,38
Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	91,67	91,67	94,44	91,67	91,67	100,00	100,00	100,00	100,00	95,68
Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, mekanisme dan prosedur
- U3 : Waktu penyelesaian
- U4 : Biaya/tarif
- U5 : Produk spesifikasi jenis pelayanan
- U6 : Kompetensi pelaksana
- U7 : Perilaku pelaksana
- U8 : Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- U9 : Sarana dan prasarana

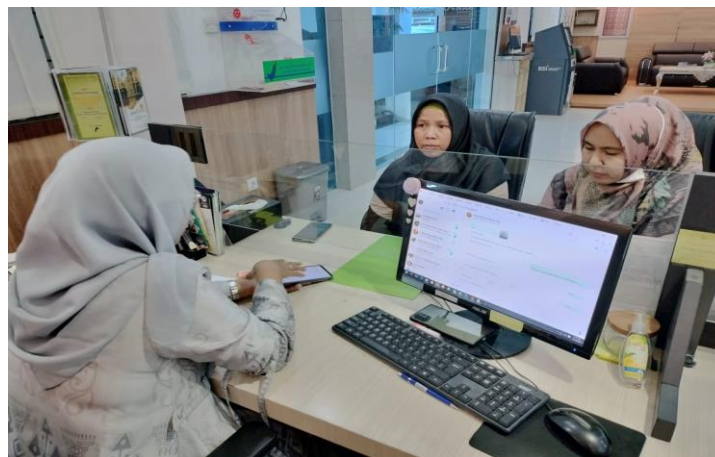
Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC
1	Izin penerapan cara produksi pangan olahan yang baik	Persyaratan	Penerima layanan kurang memahami bahwa persyaratan pemenuhan IP CPPOB sesuai PerBPOM No. 22 Tahun 2021	Menjelaskan kembali pada pelanggan tentang ketentuan persyaratan	15 Oktober 2023	Sony Yulia
		Sistem, mekanisme dan prosedur	Penerima layanan kurang memahami bahwa mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan sertifikat/rekomendasi IP CPPOB telah diupayakan sesederhana mungkin melalui aplikasi	Menyampaikan pada penerima layanan bahwa mekanisme dan prosedur telah disepakati dan disampaikan saat FGD 2023 dan melakukan pendampingan pada penggunaan aplikasi pada proses pendaftaran	15 Oktober 2023	Sony Yulia
2	Sertifikasi cara distribusi obat yang baik	Biaya/Tarif	Penerima layanan menganggap biaya terlalu mahal	Menyampaikan kepada penerima layanan bahwa biaya tarif sesuai Peraturan Pemerintah	15 Oktober 2023	Aria Bogorianti Asgul
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelaku usaha kurang memahami persyaratan penerbitan rekomendasi sertifikat CDOB	Menyampaikan pada penerima layanan bahwa mekanisme dan prosedur telah sesuai dengan PerBPOM No. 25 Tahun 2017	15 Oktober 2023	Aria Bogorianti Asgul
		Waktu Penyelesaian	Penerima layanan salah dalam menghitung waktu layanan	Menyampaikan bahwa waktu layanan terhitung sejak persyaratan dilengkapi dan pembayaran PNBP	15 Oktober 2023	Aria Bogorianti Asgul
3	Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan kosmetika yang baik golongan B	Persyaratan	Penerima layanan kurang memahami bahwa persyaratan sertifikasi pemenuhan aspek CPKB sesuai dengan PerBPOM No. 33 Tahun 2021	Menjelaskan kembali pada pelanggan tentang ketentuan persyaratan	15 Oktober 2023	Yunila
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerima layanan kurang memahami bahwa mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan rekomendasi SPA CPKB telah diupayakan	Menyampaikan pada penerima layanan bahwa mekanisme dan prosedur sesuai dengan tahapan proses sertifikasi pada PerBPOM No. 33 Tahun	15 Oktober 2023	Yunila
			sesederhana mungkin melalui aplikasi	2021 dan melakukan pendampingan kepada pelaku usaha di aplikasi pada proses penerbitan rekomendasi SPA CPKB		
4	Pengujian Obat dan Makanan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penerima layanan kurang memahami alur pengaduan dan timeline tindak lanjut	Menjelaskan pada penerima layanan	15 Oktober 2023	Febi R. Salman
		Sarana dan Prasarana	Penerima layanan terkendala dalam akses aplikasi galamai	Menjelaskan pada penerima layanan	15 Oktober 2023	Febi R. Salman

5	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	Persyaratan	Penerima layanan kurang memahami bahwa persyaratan berupa identitas pelanggan akan dirahasiakan dan diperlukan untuk menjamin aduan dapat dipertanggung jawabkan	Menjelaskan pada penerima layanan	15 Oktober 2023	Else Dian Pramita
		Waktu Penyelesaian	Penerima layanan ingin segera ada tindak lanjut pengaduan	Menjelaskan pada penerima layanan bahwa beberapa pengaduan perlu tindak lanjut ke lapangan	15 Oktober 2023	Else Dian Pramita
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penerima layanan kurang memahami bahwa mekanisme dan prosedur pelayanan telah diupayakan sesederhana mungkin	Menyampaikan pada penerima layanan bahwa mekanisme dan prosedur telah disepakai dan disampaikan saat FGD 2023	15 Oktober 2023	Else Dian Pramita
	aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap		persyaratan sertifikasi pemenuhan aspek CPOTB sesuai dengan PerBPOM No. 14 Tahun 2021	ketentuan persyaratan		
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penerima layanan kurang memahami bahwa mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan rekomendasi SPA CPOTB bertahap telah diupayakan sesederhana mungkin	Menyampaikan pada penerima layanan bahwa mekanisme dan prosedur sesuai dengan tahapan proses sertifikasi pada PerBPOM No. 14 Tahun 2021	15 Oktober 2023	Dilla Savera
		Biaya/Tarif	Penerima layanan menganggap biaya terlalu mahal	Menyampaikan kepada penerima layanan bahwa biaya tarif sesuai Peraturan Pemerintah	15 Oktober 2023	Dilla Savera
		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penerima layanan kurang memahami bahwa mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan rekomendasi SPA CPOTB bertahap telah diupayakan sesederhana mungkin melalui aplikasi	Menyampaikan pada penerima layanan bahwa mekanisme dan prosedur telah sesuai dengan PerBPOM No. 14 Tahun 2021 dan melakukan pendampingan kepada pelaku usaha di aplikasi pada proses penerbitan rekomendasi SPA CPOTB bertahap	15 Oktober 2023	Dilla Savera

Beberapa tindak lanjut yang telah dilaksanakan sepanjang tahun 2023 diantaranya :

1. Penjelasan kembali kepada pelanggan terkait mekanisme prosedur dan peraturan terkait dengan perizinan produk dan sarana distribusi obat serta terkait pengujian secara langsung di meja layanan.



2. Dilakukan sosialisasi dan penjelasan kembali terkait dengan standar layanan publik BBPOM di Padang dan memberikan penjelasan secara langsung kepada pelanggan terhadap usulan dan masukan yang diberikan oleh responden pada setiap pertemuan yang melibatkan pelanggan layanan publik BBPOM di Padang salah satunya yang telah dilaksanakan pada kegiatan Monitoring dan Evaluasi DAK BPOM Tahun 2023





Padang, Desember 2023
Kepala Balai Besar Pengawas
Obat dan Makanan di Padang

Drs. Abdul Rahim, Apt, M.Si