



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan III Tahun 2025
Inspektorat Kota Medan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat pada Triwulan III Tahun Anggaran 2025 dapat disusun sebagai upaya memenuhi amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan Inspektorat Kota Medan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Inspektorat Kota Medan. Hal ini sebagai upaya melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat pada Inspektorat Kota Medan, diucapkan terima kasih

Medan, Oktober 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Inspektur,

Erfin Fachrur Razi, S.STP, M.Si
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP 198610132006021002

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, instansi pemerintah diharuskan untuk terus berbenah dalam memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Upaya peningkatan tersebut tidak dapat dilakukan tanpa adanya proses evaluasi yang objektif dan sistematis. Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik dari perspektif pengguna layanan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat serta aspek-aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan.

Inspektorat Kota Medan merupakan unit penyelenggara pelayanan publik di bidang pengawasan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan, Inspektorat Kota Medan secara rutin menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga merupakan salah satu upaya Inspektorat Kota Medan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi pada Bidang Pelayanan Publik.

SKM dilaksanakan untuk memperoleh data dan informasi yang valid dan terpercaya mengenai kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Hasil survei ini selanjutnya digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam penyusunan kebijakan perbaikan pelayanan serta sebagai bagian dari mekanisme akuntabilitas publik.

Dengan pelaksanaan SKM yang berkesinambungan dan sesuai kaidah metodologis, diharapkan dapat tercipta pelayanan publik yang lebih berkualitas, berorientasi pada kepentingan masyarakat, dan mendukung terwujudnya birokrasi yang bersih, kompeten, dan melayani.

B. Dasar Hukum

- 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.

C. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai instrumen strategis untuk memperoleh data dan informasi mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Kota Medan. Survei ini merupakan bentuk implementasi dari prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Selanjutnya tujuan yang ingin dicapai dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif terhadap pelayanan yang diterima dari instansi atau unit penyelenggara layanan publik;
2. mendapatkan umpan balik (*feedback*) dari masyarakat sebagai pengguna layanan, guna mengetahui persepsi mereka terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, dan sarana prasarana;
3. mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan layanan publik yang diberikan, untuk menjadi bahan evaluasi dan dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan;

4. mendorong peningkatan kinerja aparatur pelayanan publik, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat;
5. mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang bersih, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan;
6. menyediakan dasar yang obyektif bagi pimpinan instansi dalam menetapkan kebijakan, perbaikan, dan inovasi pelayanan publik yang lebih tepat sasaran dan berdampak langsung bagi masyarakat; dan
7. menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah atau penyelenggara layanan publik melalui peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.

D. Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. tersedianya data dan informasi yang valid, objektif, dan akurat mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik;
2. teridentifikasinya aspek-aspek pelayanan publik yang perlu ditingkatkan, baik dari sisi prosedur, waktu, biaya, sikap petugas, maupun sarana dan prasarana pendukung pelayanan;
3. tersusunnya rekomendasi perbaikan dan inovasi layanan berdasarkan hasil analisis survei, yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan strategis oleh pimpinan instansi;
4. terwujudnya pelayanan publik yang lebih transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*);
5. meningkatnya kinerja dan profesionalisme aparatur penyelenggara layanan, melalui motivasi untuk memberikan pelayanan yang prima dan berkesinambungan;

6. terciptanya budaya pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sebagai bagian dari pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
7. meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan, melalui pelayanan yang semakin berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Instrumen Kegiatan

Pelaksanaan SKM pada Inspektorat Kota Medan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan SKM dimaksud adalah kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri atas 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

1. **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**
Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif**
Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Kualitas Produk Layanan**
Kualitas produk layanan adalah kemampuan pemberi layanan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada pengguna layanan untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Istilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin, dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kegiatan Survei Kebutuhan Masyarakat (SKM) ini dilakukan secara *online* (dalam jaringan) dengan memanfaatkan teknologi digital untuk menjangkau responden secara lebih luas dan efisien. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner digital melalui aplikasi setara.medan.go.id.

Tautan kuesioner tersebut kemudian disebarluaskan kepada responden melalui grup *WhatsApp*, yang terdiri dari masyarakat pengguna layanan pada Inspektorat Kota Medan. Metode ini dipilih karena dinilai praktis, cepat, dan mampu menjangkau responden yang tersebar di berbagai lokasi, terutama dalam situasi atau kondisi yang membatasi interaksi tatap muka secara langsung.

C. Waktu Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III dilaksanakan selama periode triwulan III sampai dengan 10 Oktober 2025.

Selama periode tersebut, proses pengumpulan data dilakukan secara intensif melalui penyebaran tautan kuesioner online kepada responden sasaran. Pemantauan terhadap partisipasi responden dilakukan setiap hari untuk memastikan jumlah isian kuesioner memenuhi jumlah minimum yang dibutuhkan guna mendapatkan hasil yang representatif.

Waktu pelaksanaan SKM dipilih dengan mempertimbangkan ketersediaan responden, kelancaran operasional pelayanan, serta efektivitas dalam pengolahan dan pelaporan data. Setelah tahap pengumpulan data selesai, kegiatan dilanjutkan dengan tahapan pengolahan, analisis, dan penyusunan laporan hasil survei.

D. Responden SKM

SKM dilaksanakan pada perangkat daerah yang menjadi objek Pemeriksaan Inspektorat Kota Medan. Adapun yang menjadi responden adalah Kepala Perangkat Daerah, Sekretaris/Kabid, Kasubbag/Kasubbid/Kasi/Katim, Bendahara dan Pengurus Barang masing-masing perangkat daerah. Berdasarkan kuesioner yang telah diisi, jumlah responden SKM Inspektorat berjumlah 64 orang.

E. Analisis Data SKM

Skala pengukuran yang digunakan dalam analisis data adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008:107). Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun instrument yang berupa pertanyaan (kuesioner). Adapun kategori dalam skala likert yang digunakan dalam kuesioner ini adalah:

1 = tidak baik

2 = kurang baik

3 = baik

4 = sangat baik

Adapun rentang nilai yang digunakan dalam penentuan nilai SKM adalah sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden survei kepuasan masyarakat adalah sebanyak 64 orang, dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Uraian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	32 orang	50%
		Perempuan	32 orang	50%
2.	Tingkat Pendidikan	SMA	0 orang	0%
		D3	0 orang	0%
		S1	41 orang	64,06%
		S2	21 orang	32,81%
		S3	2 orang	3,13
		Pekerjaan	PNS	64 orang
4.	Usia	20 – 30 tahun	0 orang	0%
		31 – 40 tahun	15 orang	23,44%
		41 – 50 tahun	21 orang	32,81%
		51 tahun keatas	28 orang	43,75%

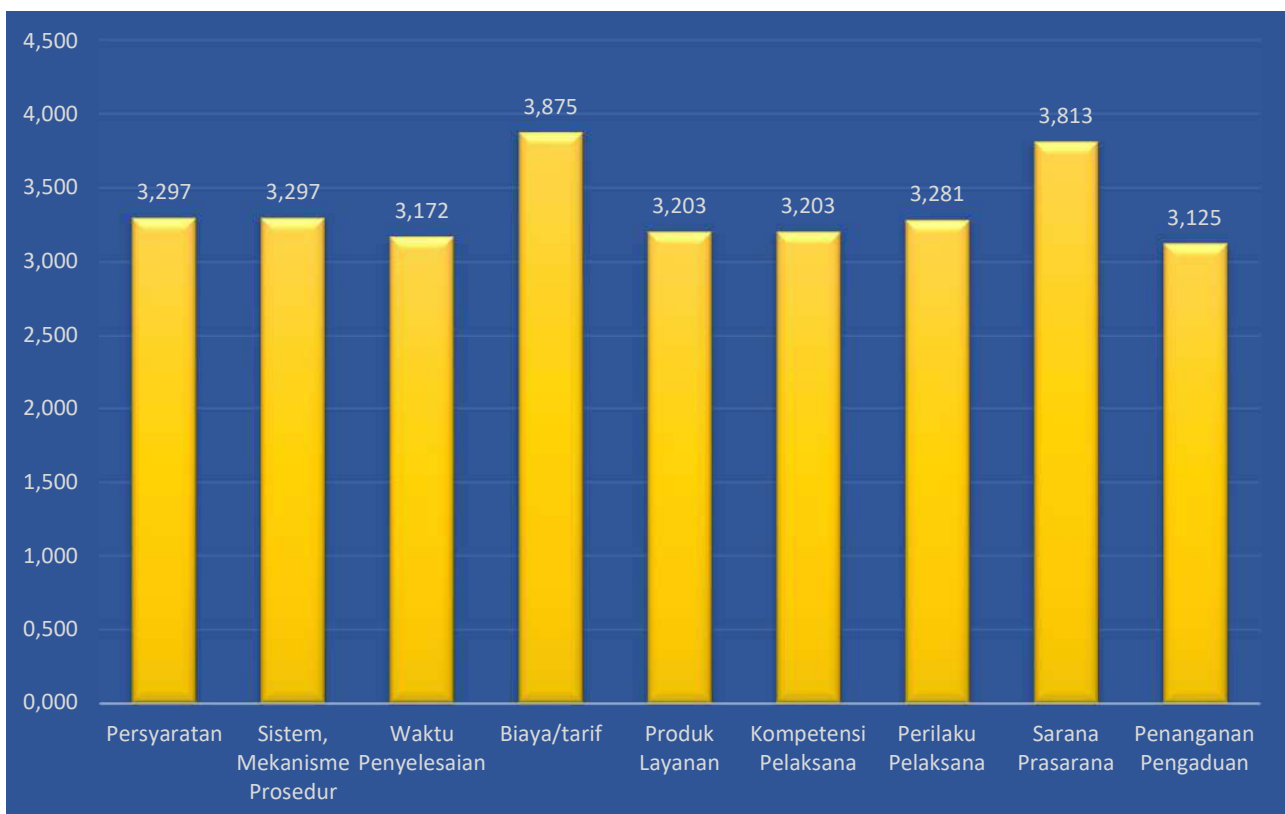
B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Pengolahan Data SKM

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM / Unsur	3,297	3,297	3,172	3,875	3,203	3,203	3,281	3,813	3,125
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	83,99 Kategori B (Baik)								

Gambar 1. Nilai IKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur dengan nilai terendah adalah unsur penanganan pengaduan yaitu dengan nilai 3,125 dan unsur waktu penyelesaian dengan nilai 3,172.
2. Selanjutnya unsur Biaya/tarif menjadi unsur dengan penilaian tertinggi yaitu 3,875. Unsur Sarana dan Prasana menjadi unsur dengan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,813.

Walaupun unsur yang menjadi unsur terendah masih dalam kategori Baik dan belum ada kritik serta aduan yang masuk dalam berbagai kanal aduan yang telah disediakan, namun terdapat beberapa saran dari responden SKM yang perlu mendapat perhatian diantaranya:

- “sudah baik, kalau boleh tetap di pertahankan, kalau boleh di tingkatkan yg sudah bagus”;
- “agar Pelayanan yang dilaksanakan selama ini, dapat dipertahankan.”;
- “agar ditunjuk petugas pelayanan untuk konsultasi masing-masing OPD”;
- “memaksimalkan pengaduan pengguna layanan”; dan
- “pembinaan dan pengawasan agar lebih sering dilakukan”.

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

- Unsur penanganan pengaduan dan waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah menunjukkan masih adanya kelemahan dalam kecepatan serta efektivitas respons terhadap laporan atau aduan yang masuk. Hal ini mengindikasikan bahwa mekanisme tindak lanjut belum berjalan optimal baik dari sisi alur komunikasi, koordinasi antar pihak terkait, maupun ketepatan waktu penyelesaian setiap aduan. Dengan kata lain, proses penanganan masih memerlukan perbaikan melalui pembinaan dan penguatan profesionalisme SDM pengawasan secara berkelanjutan agar lebih responsif, transparan, dan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan.

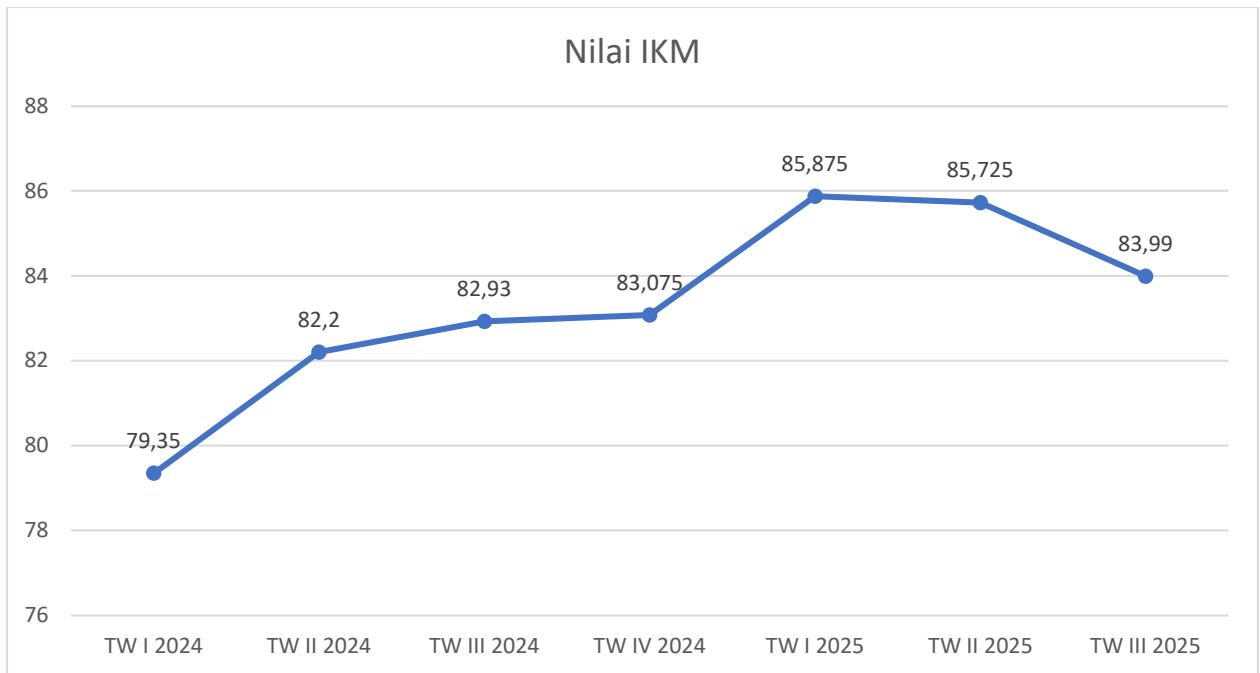
B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan SKM dituangkan dalam tabel sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan				Penanggung jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan	Mengikuti diklat/bimtek			√	√	Sekretariat
2	Waktu Penyelesaian	Mengikuti diklat/bimtek			√	√	Sekretariat

C. 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 analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakang 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 pada Inspektorat Kota Medan dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), terlihat bahwa pada tahun 2024 terjadi tren peningkatan secara konsisten, yang menunjukkan adanya perbaikan terhadap kualitas pelayanan Inspektorat Kota Medan. Namun, memasuki tahun 2025 grafik mengalami fluktuasi, di mana nilai IKM sempat mencapai titik tertinggi pada Triwulan I sebelum mengalami penurunan pada triwulan berikutnya. Meskipun terjadi penurunan nilai IKM, capaian tersebut masih berada dalam kategori “baik”, yang mencerminkan bahwa pelayanan Inspektorat tetap diterima dengan positif oleh masyarakat, namun tetap memerlukan upaya berkelanjutan untuk menjaga stabilitas dan peningkatan mutu pelayanan publik.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Inspektorat Kota Medan untuk Triwulan III Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik secara umum telah berjalan dengan baik, ditunjukkan oleh perolehan nilai SKM sebesar 83,99. Capaian ini mengindikasikan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap layanan yang diterima. Namun, jika dibandingkan dengan capaian pada Triwulan I dan II Tahun 2025, terjadi penurunan nilai yang mengindikasikan diperlukan upaya berkelanjutan untuk menjaga stabilitas dan peningkatan mutu pelayanan publik.

Dari sembilan unsur pelayanan yang diukur, terdapat dua unsur dengan capaian tertinggi, yaitu: Biaya/Tarif dengan nilai 3,875 dan Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,813. Sebaliknya, dua unsur pelayanan dengan capaian nilai terendah, yaitu: unsur penanganan pengaduan yaitu dengan nilai 3,125 dan unsur waktu penyelesaian dengan nilai 3,172. Unsur ini merupakan prioritas perbaikan ke depannya.

Unsur lainnya, seperti Persyaratan, Sistem/Mekanisme Prosedur, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana memiliki nilai antara 3,203 hingga 3,297, yang masih berada dalam kategori baik namun tetap menyisakan ruang untuk perbaikan dan penyempurnaan.

Secara keseluruhan, hasil SKM ini memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan layanan di Inspektorat Kota Medan. Kekuatan utama terletak pada aspek transparansi biaya dan ketersediaan sarana pelayanan, sementara tantangan utama masih berada pada aspek waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan pada triwulan berikutnya harus difokuskan pada pembinaan dan penguatan profesionalisme SDM pengawasan secara berkelanjutan agar lebih responsif, transparan, dan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan.

Temuan ini diharapkan menjadi dasar bagi perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Inspektorat, guna mewujudkan pelayanan yang semakin profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

LAMPIRAN

Deskripsi

Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Medan

Daftar Layanan

Tambah layanan baru...

Tambah

No	Nama Layanan	Aksi
1	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan	Hapus
2	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Hapus
3	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Hapus

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Tidak sesuai.
- Kurang sesuai.
- Sesuai.
- Sangat sesuai.

Edit Data

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak mudah.
- Kurang mudah.
- Mudah.
- Sangat Mudah.

Edit Data

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat.
- Kurang cepat.
- Cepat.
- Sangat cepat.

Edit Data

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

- Sangat mahal.
- Cukup mahal.
- Murah.
- Gratis.

Edit Data

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

- Tidak sesuai.
- Kurang sesuai.
- Sesuai.
- Sangat sesuai.

Edit Data

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak kompeten.
- Kurang kompeten.
- Kompeten.
- Sangat Kompeten.

Edit Data

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

Edit Data

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- Buruk

- Cukup.
- Baik
- Sangat Baik.

Edit Data

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik.

Edit Data

Simpan Semua

Kembali

2. Hasil Olah Data SKM

Nama OPD : Inspektorat
 Nama Survey : Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Medan
 Deskripsi : Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Medan
 Total Responden : 64 orang

Nomor	Umur (tahun)	Pekerjaan	Pendidikan	Jenis Kelamin	Service	Feedback	Tanggal	Unsur1	Unsur2	Unsur3	Unsur4	Unsur5	Unsur6	Unsur7	Unsur8	Unsur9
1	57	pns	s3	Laki-laki	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	di tingkatkan terus,agar masyarakat makin puas	11-09-2025	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	40	pns	s2	Laki-laki	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	baik	06-10-2025	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	52	pns	s1	Perempuan	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan	Baik	06-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	36	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	-	06-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	40	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Tingkatkan pelayanan	06-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	45	pns	s2	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya		06-10-2025	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	42	pns	s2	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Sudah Ok	06-10-2025	4	4	3	4	3	3	3	4	3
8	47	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	-	06-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	51	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Pembinaan dan pengawasan agar lebih sering dilakukan	06-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	49	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Tetap dipeetahankan	06-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	53	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	Yang sudah baik dipertahankan yang kurang baik harus di perbaiki	06-10-2025	4	4	2	3	2	3	3	3	2
12	37	pns	s2	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya		06-10-2025	4	4	4	4	3	3	4	4	3
13	45	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Cukup	06-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	2
14	47	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	Kritik agar di tingkatkan lagi pelayanan saran supaya di maksimal kan kembali yg SDH baik menjadi yg terbaik	06-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	3	2
15	41	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya		06-10-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	38	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya		06-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	32	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi		06-10-2025	4	4	3	4	4	4	3	4	4
18	46	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya		06-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	3	2
19	31	pns	s2	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya		06-10-2025	3	3	3	3	3	3	3	4	2
20	38	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi		06-10-2025	3	3	3	4	3	4	4	4	3
21	51	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	Semakin baik kedep an nya	06-10-2025	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	45	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi	-	06-10-2025	3	3	3	4		3	3	4	3
23	39	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya		06-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	52	pns	s2	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Memaksimalkan pengaduan pengguna layanan	06-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	45	pns	s2	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Semoga inspektorat semakin sukses	06-10-2025	4	4	3	4	4	3	4	4	3
26	45	pns	s2	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	InsyaAllah inspektorat semakin mantap	06-10-2025	3	4	3	4	3	4	4	4	4
27	48	pns	s1	Laki-laki	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan Pemberian Layanan Konsultansi/Asistansi Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Baik	07-10-2025	4	4	4	4	4	3	3	4	3

Nomor	Umur (tahun)	Pekerjaan	Pendidikan	Jenis Kelamin	Service	Feedback	Tanggal	Unsur1	Unsur2	Unsur3	Unsur4	Unsur5	Unsur6	Unsur7	Unsur8	Unsur9
28	56	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Mohon untuk tetap dipertahankan	07-10-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	52	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi/Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Agar ditunjuk petugas pelayanan untuk konsultasi masing-masing OPD	07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	54	pns	s2	Perempuan	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan	TETAP TINGKATKAN PELAYANAN YG SUDAH BAIK SELAMA INI	07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	54	pns	s2	Perempuan	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan	TETAP TINGKATKAN PELAYANAN YG SUDAH BAIK SELAMA INI	07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	41	pns	s2	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi/Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan	pertahankan dan tingkatkan	07-10-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	35	pns	s3	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Semakin tingkatkan	07-10-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	45	pns	s2	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Baik	07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	54	pns	s2	Perempuan	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan	Melayani masyarakat dgn baik	07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	50	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	baik	07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	53	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	SEMAKIN MENINGKAT PELAYANANNNYA	07-10-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	48	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya		07-10-2025	4	3	4	4	4	3	3	4	4
39	38	pns	s2	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Tingkatkan terus pelayanan Inspektorat Kota Medan	07-10-2025	3	3		4	3	3	3	4	3
40	50	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	tetap memberikan pelayanan terbaik	07-10-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	52	pns	s2	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Baik	07-10-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	41	pns	s2	Perempuan	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Tidak ada	07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	52	pns	s2	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Baik	07-10-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	55	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Pelayanan semakin ditingkatkan	07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	55	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Pelayanan semakin ditingkatkan	07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	57	pns	s1	Laki-laki	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Peningkatan SDM	07-10-2025	3	3	3	3	3	3	3	4	3
47	57	pns	s1	Laki-laki	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Agar Pelayanan yang dilaksanakan selama ini, dapat dipertahankan.	07-10-2025	3	4	3	4	3	4	4	3	3
48	54	pns	s1	Laki-laki		Tidak ada	07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	55	pns	s2	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi		07-10-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	55	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya		07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	2	2
51	45	pns	s2	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Agar lbh ditingkatkan pelayanan nya lbh maksimal ke depannya	07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	51	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi		07-10-2025	4	4	4	4	4	3	4	4	3
53	54	pns	s2	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi		07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	40	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi		07-10-2025	3	2	3	4	3	3	3	3	3
55	50	pns	s2	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi		07-10-2025	3	3	4	4	4	3	4	4	3
56	55	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Semoga semakin baik	07-10-2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	55	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi		07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	45	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi		07-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	4
59	36	pns	s1	Laki-laki	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Agar lebih baik lagi	07-10-2025	3	3	2	3	3	2	3	3	2
60	40	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi	Layanan prima	08-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	38	pns	s1	Perempuan	Audit, Evaluasi, Reviu, Pemantauan, dan Pengawasan Lainnya	Ditingkatkan kembali	08-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	55	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi		08-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	55	pns	s1	Perempuan	Pemberian Layanan Konsultansi/Asistensi		08-10-2025	3	3	3	4	3	3	3	4	3

Nomor	Umur (tahun)	Pekerjaan	Pendidikan	Jenis Kelamin	Service	Feedback	Tanggal	Unsur1	Unsur2	Unsur3	Unsur4	Unsur5	Unsur6	Unsur7	Unsur8	Unsur9		
64	57	pns	s1	Laki-laki	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan	Sudah baik, kalau boleh tetap di pertahankan, kalau boleh di tingkatkan yg sudah bagus.	09-10-2025	3	3	3	3	4	4	3	4	3		
Nilai Rata-rata (NRR)								3,297	3,297	3,172	3,875	3,203	3,203	3,281	3,813	3,125		
Nilai Rata-rata Terbagi per Unsur (NRR x 0.111)								0,365953	0,365953	0,352078	0,430125	0,355547	0,355547	0,364219	0,423188	0,346875		
Total Nilai (Σ (NRR x 0.111))																	3,35948	
Nilai Akhir IKM (Σ (NRR x 0.111) x 25)																		83,99
Grade IKM																		B

Nilai SKM / Unsur	Unsur1	Unsur2	Unsur3	Unsur4	Unsur5	Unsur6	Unsur7	Unsur8	Unsur9
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B

MEDAN UNTUK SEMUA



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SKM INSPEKTORAT TW II 2025

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**bangga
melayani
bangsa**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan sesuai dengan asas transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kesetaraan. Dalam kerangka tersebut, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif, melainkan juga sebagai wujud nyata dari pemenuhan hak-hak masyarakat atas pelayanan yang efektif, efisien, dan berkeadilan.

Salah satu instrumen penting untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui SKM, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan penilaian dan pengalaman mereka terhadap pelayanan yang diterima. Hasil SKM menjadi cerminan tingkat kepuasan, sekaligus menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana unit pelayanan publik telah memenuhi standar yang ditetapkan maupun harapan masyarakat. Hal ini selaras dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang menekankan bahwa hasil SKM harus menjadi dasar dalam melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Inspektorat Kota Medan sebagai Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) memiliki peran strategis tidak hanya dalam melakukan fungsi pengawasan, namun juga sebagai unit pelayanan publik yang harus senantiasa meningkatkan kualitas layanannya. Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi instrumen penting untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan Inspektorat telah sesuai dengan standar dan harapan masyarakat. SKM juga memberikan gambaran mengenai aspek-aspek pelayanan yang sudah baik serta aspek yang masih perlu perbaikan.

Sejalan dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat, hasil SKM wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk mendorong perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) terhadap kualitas pelayanan melalui penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL).

Oleh karena itu, penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 Inspektorat Kota Medan disusun sebagai upaya sistematis dalam menindaklanjuti hasil survei, sekaligus menjadi acuan bagi unit kerja dalam melakukan perbaikan pelayanan. Dengan adanya rencana tindak lanjut ini, diharapkan proses peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Inspektorat dapat lebih terarah, terukur, dan berkesinambungan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat dan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di Kota Medan.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Inspektorat Kota Medan periode Triwulan I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil SKM Triwulan II Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,308	B
2	Sistem, Prosedur, Mekanisme	3,365	B
3	Waktu Penyelesaian	3,288	B
4	Biaya/tarif	3,962	A
5	Kualitas Produk Layanan	3,308	B
6	Kompetensi pelaksana	3,269	B
7	Perilaku pelaksana	3,288	B
8	Sarana dan prasarana	3,769	A
9	Penanganan pengaduan	3,308	B

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur dimaksud, dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan				Penanggung jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi SOP kepada SDM Inspektorat Kota Medan		√			Sekretariat
2	Perilaku Pelaksana	Pengiriman SDM Inspektorat untuk mengikuti diklat/bimtek			√	√	Sekretariat
3	Kompetensi Pelaksana						

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka tabel berikut disajikan realisasi tindak lanjut yang telah dilaksanakan:

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Sosialisasi SOP kepada SDM Inspektorat Kota Medan	Sudah	Sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Inspektorat Kota Medan	dokumen	Pemahaman SDM terhadap isi dan penerapan SOP masih bervariasi sehingga diperlukan pendampingan lanjutan
2	Pengiriman SDM Inspektorat untuk mengikuti diklat/bimtek	Sudah	Pengiriman SDM Inspektorat untuk mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi pelaksana layanan	laporan	Keikutsertaan SDM Inspektorat dalam diklat/bimtek masih terbatas dikarenakan banyaknya tugas yang harus dilaksanakan. Pengiriman SDM untuk mengikuti diklat akan dilanjutkan pada triwulan berikutnya

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025 pada Inspektorat Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori “Baik” dengan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 85,725. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya ruang untuk perbaikan. Beberapa unsur pelayanan memperoleh nilai yang relatif tinggi, khususnya pada aspek biaya/tarif serta sarana dan prasarana, namun terdapat pula unsur dengan nilai yang masih rendah, antara lain waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana layanan.

Sebagai tindak lanjut atas hasil tersebut, Inspektorat Kota Medan telah menyusun dan melaksanakan beberapa langkah perbaikan, antara lain:

1. Sosialisasi SOP kepada SDM Inspektorat Kota Medan
2. Pengiriman SDM Inspektorat untuk mengikuti diklat/bimtek, dalam rangka meningkatkan kompetensi dan profesionalitas pelaksana layanan.

Upaya tersebut menunjukkan komitmen Inspektorat Kota Medan dalam menindaklanjuti hasil SKM serta mendorong adanya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Namun demikian, pelaksanaan tindak lanjut juga masih menghadapi sejumlah hambatan, seperti rendahnya pemahaman SDM terhadap isi dan penerapan SOP masih bervariasi sehingga diperlukan pendampingan lanjutan, serta keterbatasan kesempatan bagi SDM untuk mengikuti kegiatan diklat/bimtek karena tingginya beban tugas rutin.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa hasil SKM dan tindak lanjut yang telah dilakukan menjadi bagian penting dalam proses evaluasi sekaligus perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan Inspektorat Kota Medan. Diperlukan komitmen yang konsisten, strategi sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat, serta penguatan kapasitas aparatur agar peningkatan kualitas layanan dapat terwujud secara lebih optimal dan berkesinambungan.

Medan, Oktober 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Inspektur,

Erfin Fachrur Razi, S.STP, M.Si
Pembina Tk I (IV/b)
NIP 198610132006021002