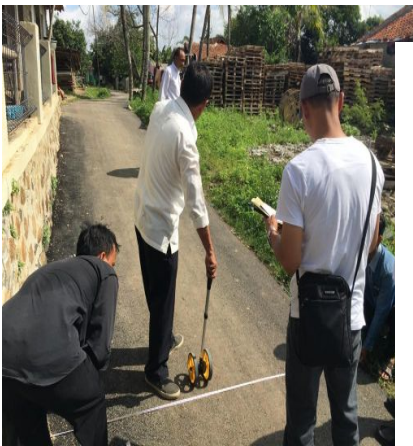


# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (PERSEPSI AUDITAN ATAS KINERJA PELAYANAN TIM PEMERIKSA INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA) Tahun 2020



**INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN PURWAKARTA  
TAHUN 2020**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Saat ini peran Aparat Pengawas internal Pemerintah (APIP) baik P2UPD maupun Auditor telah berkembang cepat seiring perkembangan zaman. Pengawas internal pada dasarnya melakukan kegiatan penjaminan (*assurance*) dan konsultasi (*consulting*) yang independen dan obyektif. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya pergeseran filosofi pengawasan internal dari paradigma lama yang cenderung mencari masalah, (apabila ditemukan suatu masalah maka auditor internal akan menyalahkan manajemen (*watchdog*) menjadi paradigma baru yang lebih berperan sebagai konsultan pada penyelesaian masalah. Perubahan juga terjadi terhadap cara berkomunikasi antara auditor dengan manajemen. Di masa sekarang, pengawas internal sebagai konsultan komunikasi yang tidak terbatas karena arah komunikasi cenderung seperti antara konsultan dengan pelanggan (mitra), sehingga komunikasi akan terjalin secara teratur. Dengan terjadinya hubungan kemitraan antara auditor internal dengan manajemen, maka orientasi peran auditor internal lebih fokus untuk memberikan kepuasan kepada jajaran manajemen sebagai pelanggan (*customer satisfaction*). Hal tersebut terjadi karena tugas pengawas internal membantu memberikan rekomendasi perbaikan kepada manajemen. Dengan posisi auditor internal berada di luar sistem organisasi, maka pandangan auditor internal dapat lebih obyektif dalam

memberikan koreksi untuk perbaikan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi.

Seiring dengan berkembangnya era reformasi birokrasi APIP juga dituntut melaksanakan pelayanan prima seperti halnya di sektor swasta. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa (masyarakat eksternal dan internal). Pemerintah diharapkan berorientasi pada pelanggan (*Customer Driven Government*), yaitu pemerintah yang meletakkan pelanggan sebagai hal yang terdepan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan ditempatkan sebagai sasaran penyampaian tujuan, dengan cara mendengar suara pelanggan yaitu manajemen Perangkat Daerah.

Selain itu, penilaian kinerja Itjentan yang menggunakan SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) masih berfokus pada pencapaian hasil tanpa memperhatikan aspek persepsi *stakeholder* yang ikut menentukan kinerja suatu program dan kurang menyadari bahwa pihak auditi sebagai mitra kerja. Padahal sesuai paradigma baru saat ini, APIP diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan meningkatkan kinerja organisasi auditi

Untuk itu Inspektorat Daerah Kabupaten Purwakarta dalam memperbaiki pelayanan dibidang pembinaan dan pengawasan kepada perangkat daerah, dalam hal ini auditee sebagai pelanggan bisnis tersebut. Tingkat kepuasan auditee penting diketahui oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Purwakarta, untuk mengidentifikasi kelemahan dari setiap dimensi dalam menjalankan fungsi pengawasan internal dan untuk kinerja sistem pengawasan internal. Dengan melakukan survey Persepsi auditee terhadap proses pengawasan dapat diketahui potret kinerja pelayanan Inspektorat, sehingga merupakan bahan perbaikan ke depan.

## **1.2. Dasar Hukum**

- a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
- b. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat ;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

#### **1. Maksud**

Survey persepsi Auditee atas kepuasan pkinerja pelayanan Inspektorat ini dimaksudkan sebagai bahan evaluasi untuk pengambilan kebijakan yang berkesinambungan atas penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Purwakarta.

#### **2. Tujuan**

- Mengidentifikasi kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan kegiatan pengawasan
- Mengetahui kinerja penyelenggaraan pengawasan yang telah dilaksanakan secara periodik
- Mendapatkan bahan penetapan kebijakan pimpinan dan upaya yang perlu dilakukan
- Mengetahui gambaran tentang kinerja unit lembaga pengawasan oleh masyarakat.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Gambaran Umum Pelayanan di Inspektorat Kabupaten Purwakarta**

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Inspektorat merupakan unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan perangkat daerah tipe A. Dan dalam Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 148 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat yang telah diubah dengan Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 98 Tahun 2020, mengamanatkan Inspektorat untuk membantu Bupati dalam membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan oleh perangkat daerah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaksanaan penyelenggaraan pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Purwakarta di lingkup Pemerintah Kabupaten Purwakarta terdiri atas :

- a. Pengawasan Internal Secara Berkala
- b. Penanganan kasus pengaduan masyarakat dan pemeriksaan dengan tujuan tertentu (Pemeriksaan Khusus)
- c. Reviu Dokumen Perencanaan, Penganggaran dan Pelaporan, dengan perincian sebagai berikut :
  - Reviu RPJMD dan Renstra
  - Reviu RKPD dan Renja
  - Reviu Laporan Keuangan Pemerintah Daerah
  - Reviu KUA PPAS dan RKA
  - Evaluasi SAKIP
  - Evaluasi Kebijakan Daerah
- c. Monitoring dan Evaluasi, dengan perincian sebagai berikut :
  - Monev Penyelenggaraan anggaran dan Pengadaan Barang/Jasa
  - Monev Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern ( SPI )
  - Monev Dana Hibah Bansos

- Monev Dana desa
  - Monev EKPPD
  - Monev PPRG
  - Monev Kegiatan Fisik
  - Monev LHKASN
  - Monev Penutupan Kas
  - Monev Pajak dan Pendapatan
- d. Tindak Lanjut Hasil Temuan Pengawasan
  - e. Inventarisasi Temuan Pengawasan
  - f. Evaluasi Berkala Temuan Pengawasan
  - g. Penguatan Aparat Pengawas Intern Pemerintah
  - h. Pembinaan Kepatuhan Terhadap Peraturan Perundang – Undangan bagi Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta
  - i. Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB)
  - j. Pembangunan Zona Integritas
  - k. Pengendalian Gratifikasi dan Saber Pungli

Adapun Obyek pengawasan meliputi seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/Unit Kerja sebanyak 54 ( lima puluh empat ) obyek/entitas dengan rincian sebagai berikut :

- |                     |   |                      |
|---------------------|---|----------------------|
| - Dinas             | : | 22 obyek             |
| - Badan             | : | 3 obyek              |
| - Sekretariat DPRD  | : | 1 obyek              |
| - Kantor Kesbangpol | : | 1 obyek              |
| - Bagian            | : | 6 obyek              |
| - RSUD              | : | 1 obyek              |
| - Kecamatan         | : | 17 obyek             |
| - Desa/Kelurahan    | : | 192 Desa/3 Kelurahan |

Dari beberapa kegiatan penyelenggaraan Pengawasan pada Inspektorat Kabupaten Purwakarta, yang dijadikan sample dalam Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Jenis Pelayanan : **Pengawasan Internal Secara Berkala.**

**BAB III**  
**METODOLOGI**  
**PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**2.1. Jumlah Sampel Responden**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Inspektorat Kabupaten Purwakarta dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisisioner dengan wawancara tatap muka. Kuisisioner mengukur 5 ( lima ) aspek, yaitu kemampuan/ kompetensi, Pemberian Motivasi, Pelayanan, Kepuasan dan Saran.

Responden dipilih secara acak di area pelayanan, yaitu pada Kantor seluruh OPD Pemerintah Kabupaten Purwakarta yang menjadi obyek pengawasan internal secara berkala pada saat klarifikasi dan konsultasi tanggapan terhadap hasil pengawasan internal secara berkala yang dilakukan atau setelah proses pengawasan selesai dilaksanakan.

Pelaksanaan survei di mulai pada tanggal 22 - 26 Juni 2020 dengan jumlah sample responden sebanyak 75 (tujuh puluh lima) sample responden yang kuisisioner yang valid untuk dinilai. Sample responden yang mengisi kuestioner terdapat Jenis Pelayanan Pengawasan Internal secara Berkala adalah Pegawai Negeri Sipil ( PNS/ASN ) pada Organisasi Perangkat Daerah ( OPD ) pada Pemerintah Kabupaten Purwakarta.

**2.2. Variabel / Susunan Pertanyaan**

Daftar Susunan Pertanyaan yang dibuat untuk Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Kegiatan Pengawasan Internal secara Berkala pada Inspektorat Kabupaten Purwakarta, harus meliputi:

1. **Kemampuan/Kompetensi**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pemeriksa meliputi Sikap, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
2. **Pelayanan**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, penggunaan aturan yang berlaku;
3. **Motivasi**, adalah pemberian bimbingan dan penanaman integritas;
4. **Kepuasan**, adalah penilaian kepuasan atas layanan yang diberikan;

**Saran**, adalah pertanyaan terbuka tambahan berisi masukan untuk perbaikan kinerja.

Dari 4 ( empat ) unsur Pelayanan yang wajib ada dijabarkan pada daftar pertanyaan untuk Penilaian terhadap variabel Pelayanan tersebut. Jumlah Pertanyaan sebanyak 17 ( tujuh belas ) daftar pertanyaan yang harus dijawab responden dengan 2 ( dua ) pilihan jawaban dan 1 ( satu ) pertanyaan terbuka yang bersifat tidak wajib dijawab.

#### **2.4. Metode Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat**

Metode pengolahan data

- a. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
- b. Data entry ke software Microsoft Excel 2007 berdasarkan koding yang telah dibuat.
- c. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan prosentase setiap unsure penilaian
- d. Ditetapkan Nilai Persepsi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 1**

**Nilai Persepsi SKM**

<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
25 – 43,75	D	Tidak Baik
43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Pengujian Kualitas Data : Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok

umur, pendidikan terakhir, lama masa kerja dan golongan . Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

**BAB IV**  
**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**4.1. Profil Responden**

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 4 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 4 ( empat ) faktor, yaitu umur, pendidikan terakhir, lama bekerja dan golongan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik terhadap responden jenis pelayanan kegiatan Pemeriksaan Inspektorat.

**Tabel 2**

**Karakteristik responden**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1.	Umur	30 – 40	12	16,7
		41 – 50	19	26,4
		51 - 60	41	56,9
2.	Pendidikan	SLTP/ SLTA	15	20,3
		D3	1	1,35
		S1	40	54,0
		S2	17	22,9
		S 3	1	20,3
3.	Masa Kerja	< 5 Thn	1	2,2
		5-15 Thn	1	2,2
		> 15 Thn	43	95,6
4.	Golongan	II	7	11,1
		III	42	66,7
		IV	14	22,2

Berdasarkan data pada Tabel 2 di atas, analisis deskriptif yang dapat mempengaruhi hasil survey persepsi diperoleh dari karakteristik responden sebagai berikut :

- a. Responden terbanyak adalah berusia diatas 50 tahun yang telah berpengalaman mendapatkan pelayanan pengaasan inspektorat sebanyak 56,9%.
- b. Responden memiliki pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 54% yang paling banyak mengisi kuesionair
- c. Responden didominasi oleh PNS dengan masa jabatan masa kerja diatas 15 tahun sebanyak 95,6%
- d. Level Golongan yang memberikan persepsinya dalam survey ini paling banyak adalah Golongan III sebesar 66,7%

#### 4.2. Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil penilaian responden terhadap 4 ( empat ) unsur pelayanan survey Kepuasan Masyarakat, di bawah ini kami sajikan tabel data nilai IKM per Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan :

**Tabel 3**  
**Nilai SKM Per Unsur Kinerja Pelayanan**

No	Unsur Penilaian	Nilai
1	Kemampuan/Kompetensi	91,6
2	Pelayanan	78,3
3	Motivasi	97,1
4	Kepuasan	91,4
	Nilai Kepuasan	89,6
	Kategori	A = Sangat Baik

Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain :

1. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) sebesar 89,6 berarti Pelayanan Kegiatan Pengawasan Internal secara Berkala pada Inspektorat Kabupaten Purwakarta dengan kategori **SANGAT BAIK.**

2. Persepsi yang rendah pada pernyataan berikut :
  - Terdapat 81,4% responden menyatakan bahwa Pemeriksa dapat menemukan kesalahan yang dibuat
  - Terdapat 78,6% responden menyatakan bahwa Pemeriksa tidak dapat memberikan jaminan bahwa pengawasan yang dilakukan telah baik

#### **4.3. Keluhan dan Saran Masyarakat**

Dari pertanyaan terbuka diperoleh saran perbaikan yang mencerminkan harapan perbaikan kinerja pelayanan Inspektorat, diantaranya :

- 1) Selain pengawasan sebaiknya diadakan juga pembinaan cara membuat SPJ yang baik/sesuai dengan peraturan
- 2) Sebaiknya audit terhadap kegiatan terkait penyelenggaraan urusan pemerintahan disamping keuangannya
- 3) Tim audit internal seharusnya lebih tegas ke semua yang ditentukan dan di tindak lanjuti dengan sanksi yang berat, sesuai dengan aturan yang berlaku
- 4) Tim audit melakukan tugas pemerintahan sesuai dengan yang ditugaskan saja
- 5) Inspektorat membuat buku-buku pedoman untuk BP dan BPP dalam pengelolaan keuangan dan mengadakan Bimtek secara berkala
- 6) Dalam pemeriksaan ketika ada temuan harusnya ditegur dalam tahun berjalan, tidak lewat tahun
- 7) Untuk mencegah terjadinya penyelewengan dana dari awal diperlakukan adanya sosialisasi sebelum dilaksanakan Audit Pemeriksa
- 8) Sebaiknya tim pemeriksa lebih banyak turun kelapangan daripada adminitrasi, supaya hasil pemeriksa lebih valid dan pemeriksa mendapat gambaran yang lebih menyeluruh.
- 9) Pelaksanaan Pemeriksa agar sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sehingga kami dapat menindaklanjuti naskah hasil pemeriksa dengan leluasa dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 10) Tim Audit untuk lebih meningkatkan kemampuannya dalam memberikan motivasi kepada pengelola keuangan yang mempunyai kendala atau masalah yang sedang dihadapi
- 11) Memberikan ruang konsultasi, koordinasi, arahan dan dasar hukum yang akurat untuk keseragaman pertanggungjawaban dan administrasi dan tim pemeriksa yang sesuai dengan kompetensi

- 12) Memberikan pemahaman terlebih dahulu sebelum pemeriksaan
- 13) Tim Pemeriksa harus memiliki pengetahuan yang lebih baik tidak hanya cukup untuk menjalankan fungsinya sebagai pengawas

Pelaksanaan kegiatan Pengawasan Internal merupakan kegiatan rutin dan khusus internal Inspektorat Kabupaten Purwakarta dalam rangka pengawasan penyelenggaraan pemerintahan Daerah. Keterbatasan waktu pemeriksaan dan jumlah APIP yang terbatas merupakan kendala tersendiri dalam pelaksanaan seluruh program kegiatan sesuai PKPT Inspektorat Kabupaten Purwakarta. Disisi lain, Perangkat Daerah sebagai obyek pemeriksaan juga diharapkan selalu meningkatkan sinergitas dan koordinasi yang baik terhadap seluruh Penyelenggaraan Urusan Daerah, Pengelola Keuangan, Kepegawaian dan Barang aset Daerah di masing – masing OPD, termasuk dengan Pihak Ketiga yang melaksanakan kegiatan di OPD yang bersangkutan. Koordinasi dan sinergitas antara Inspektorat dan OPD sebagai obyek pemeriksaan merupakan kunci pokok terselenggaranya seluruh program dan kegiatan di Pemerintah Kabupaten Purwakarta untuk mewujudkan *good dan clean government*.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1. Kesimpulan**

Inspektorat sebagai unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan daerah di Pemerintah Kabupaten Purwakarta wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya pada semua aspek kegiatan pengawasan. Berikut kesimpulan hasil survey SKM terhadap pelayanan Inspektorat Kabupaten Purwakarta tahun 2019 yang dilaksanakan tahun 2020:

- 1) Pencapaian hasil pengukuran SKM kegiatan Pengawasan Internal secara kumulatif adalah 89,6 (Kategori : Sangat Baik). Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan pada kegiatan Pengawasan Internal Inspektorat Kabupaten Purwakarta sudah baik
- 2) Unsur dan area pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih diperbaiki lagi adalah :
  - Pemeriksa dapat menemukan kesalahan yang dibuat hanya 81,4%
  - Terdapat 78,6% responden menyatakan bahwa Pemeriksa tidak dapat memberikan jaminan bahwa pengawasan yang dilakukan telah baik.

#### **5.2. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil SKM terhadap pelayanan di Inspektorat Kabupaten Purwakarta pada kegiatan Pengawasan Internal Tahun 2019 yang dilaksanakan pada tahun 2020 tersebut di atas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Inspektorat Kabupaten Purwakarta harus terus lebih berkomitmen dalam hal peningkatan mutu dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi seluruh APIP untuk meningkatkan kompetensi melalui pendidikan berkelanjutan dan pelatihan-pelatihan. Termasuk mendorong APIP untuk meminimalisir jumlah temuan hasil pemeriksaan apalagi yang berpotensi menimbulkan kerugian negara atau bahkan yang berpotensi / berdampak hukum bagi seluruh PNS / ASN

2. Inspektorat Kabupaten Purwakarta harus lebih aktif mendorong partisipasi seluruh OPD khususnya pengelola keuangan agar lebih hati – hati dalam mengelola dan mempertanggungjawabkan keuangan Daerah dengan terus meningkatkan fungsi konsultasi dan pembinaan serta koordinasi dengan seluruh OPD.
3. Inspektorat Kabupaten Purwakarta perlu terus berkomitmen untuk menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, mengedepankan integritas, profesionalisme, mengembangkan sikap peduli dan bertanggung jawab, serta tanggap dengan keluhan dan masukan dari masyarakat.
4. Survei Kepuasan Masyarakat agar dilaksanakan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun pelayanan, dengan harapan Inspektorat Kabupaten Purwakarta dapat mengetahui persepsi auditan terhadap kualitas kinerja pelayanan yang telah diberikan dan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan di masa yang akan datang.

## BAB VI

### PENUTUP

Dengan hasil survey kepuasan masyarakat ini dapat menjadi acuan bagi Inspektorat Kabupaten Purwakarta untuk terus berupaya meningkatkan dan memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam pelayanan kepada obyek pemeriksaan sehingga dapat memberikan kontribusi secara maksimal dalam upaya memberikan pelayanan terbaik bagi obyek pemeriksaan secara langsung maupun masyarakat secara tidak langsung. Dengan demikian akan terwujud tata kelola pemerintahan yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

INSPEKTUR,  
  
Nuryatna, SE., M.Si  
Pembina Utama Muda/Ivc  
NIP.19640214 198903 1 007