

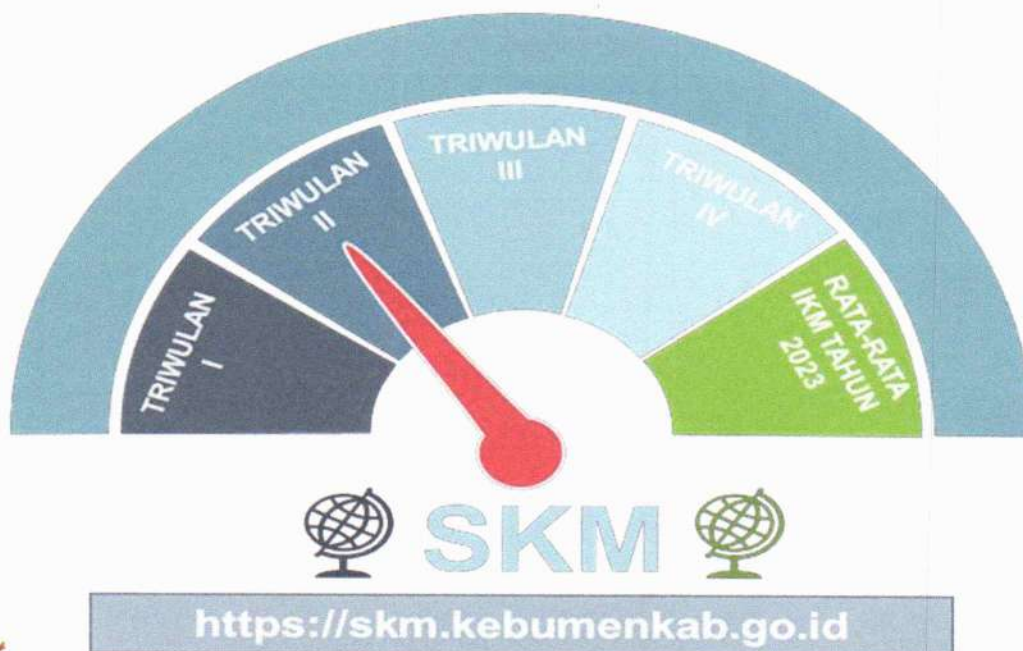
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat
kepuasan masyarakat terhadap pelayanan
yang diterima



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2026



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA
KABUPATEN KEBUMEN
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

	1
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	20

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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 ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 14.958 orang dan sampel sebanyak 1835 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1835 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	730	40%
		Perempuan	1105	60%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	5	0.28 %
		SMP/Sederajat	21	1.16 %
		SMA/Sederajat	225	12.40 %
		D1/D2/D3	164	9.04 %
		D4/S1	1316	72.51 %
		S2/S3	75	4.13 %
		Lainnya	9	0.50 %
3	Usia	<= 20	6	0.33 %
		20-29	152	8.30 %
		30-39	797	43.53 %
		40-49	565	30.86 %
		>=50	311	16.99 %

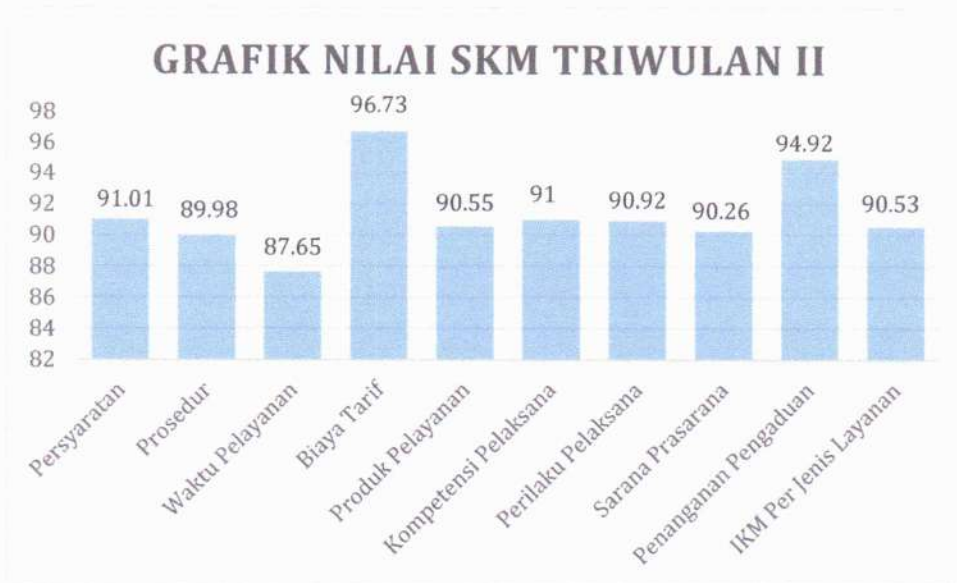
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya Tarif	Produk Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana Prasarana	Penanganan Pengaduan	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Pensiun	135	88.15	87.59	85.93	96.85	87.04	89.81	88.89	85.74	96.3	88.69
2.	Layanan Pengurusan JKK-JKM	3	83.33	75	66.67	75	75	83.33	83.33	83.33	83.33	77.92
3.	Layanan Kenaikan Pangkat	22	89.77	85.23	87.5	100	87.5	89.77	88.64	89.77	98.86	89.88
4.	Layanan Kenaikan Gaji Berkala	6	87.5	87.5	83.33	91.67	91.67	83.33	83.33	87.5	91.67	86.63
5.	Layanan Perencanaan Kebutuhan/Pengadaan ASN	1266	86.63	85.53	83.69	94.81	86.08	87.09	87.32	86.04	96.7	87.33
6.	Layanan Mutasi Antar Daerah	6	79.17	79.17	79.17	100	100	79.17	79.17	79.17	95.83	82.5
7.	Layanan Mutasi Antar Perangkat Daerah	5	100	100	95	100	100	100	100	95	100	97.9
8.	Layanan Pelatihan Kepemimpinan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

9.	Layanan Kegiatan CPNS dan PPPK	48	90.1	88.54	87.5	95.31	88.54	89.58	89.58	86.46	97.4	89.43
10.	Layanan Learning Management System	81	86.73	85.49	85.49	97.53	86.42	87.04	87.35	88.27	96.91	88.14
11.	Layanan Pelatihan Teknis dan Fungsional	77	92.86	93.18	91.23	98.38	86.42	87.04	87.35	88.27	96.91	88.14
12.	Layanan Tugas Belajar	5	95	95	90	100	95	95	95	95	100	94.6
13.	Layanan Pencantuman Gelar	17	86.76	86.76	83.82	100	88.24	91.18	86.76	89.71	100	89.46
14.	Layanan Penilaian Kinerja	37	85.14	86.49	83.11	94.59	84.46	85.81	86.49	84.46	94.59	86.36
15.	Layanan Cuti	18	97.22	97.22	95.83	98.61	97.22	95.83	95.83	95.83	98.61	95.94
16.	Layanan Izin / Keterangan Perceraian	3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	94.6
17.	Layanan TAPERA	2	100	100	100	100	100	100	100	100	62.5	89.46
18.	Layanan Pengelolaan dan Pengembangan	26	94.23	91.35	95.83	99.04	93.27	91.35	93.27	91.35	98.08	91.91

	Jabatan 99.36Fungsional											
19.	Layanan Pemutakhiran Data	78	95.51	95.51	87.65	99.36	97.12	96.79	98.08	96.47	99.04	96.11
Rerata IKM Per Unsur			91.01	89.98	87.65	96.73	90.55	91	90.92	90.26	94.92	90.53
IKM Unit Layanan			90.53									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek perilaku pelaksana dan waktu penyelesaian merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 87.65. Selanjutnya Produk pelayanan yang mendapatkan nilai 89.98 adalah nilai terendah kedua.

Sementara itu, secara kualitatif berdasarkan hasil pengumpulan kritik dan saran, diperoleh masukan dari responden. Menyatakan bahwa informasi terkait layanan Kenaikan Pangkat dinilai tidak kompeten karena kompetensi pelaksana tidak ada tidak lanjutnya.

Berdasarkan temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya berfokus pada peningkatan nilai SKM secara kuantitatif, tetapi juga diarahkan untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan masyarakat. Fokus utama kami adalah meningkatkan transparansi informasi, mempercepat proses pelayanan, serta memperkuat kompetensi dan kapasitas SDM dalam memberikan layanan publik yang berkualitas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu penyelesaian	Melakukan pemetaan jenis layanan dengan tingkat kerumitan dan waktu penyelesaian yang berbeda untuk menyesuaikan target kinerja layanan	Juni 2026	Sekretariat
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Menyusun Standart Operating Procedure (SOP) yang di perbarui dan melakukan sosialisasi internal untuk memastikan keseragaman pelaksanaan prosedur di seluruh layanan.	Juni 2026	Semua Bidang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen periode triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90.64
2	Prosedur	90.51
3	Waktu Pelayanan	90.61
4	Biaya/Tarif	97.04
5	Produk Pelayanan	90.31
6	Kompetensi Pelaksana	93.12
7	Perilaku Pelaksana	90.45
8	Sarana dan Prasarana	89.35
9	Penanganan Pengaduan	97.43

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode triwulan I Tahun 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Menyelenggarakan evaluasi dan penataan fasilitas pelayanan guna meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat.	Sudah	Telah dilakukan evaluasi terhadap kondisi fasilitas pelayanan, meliputi ruang tunggu, sarana informasi, alur pelayanan, kebersihan, serta ketersediaan fasilitas pendukung bagi masyarakat. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, dilakukan penataan dan perbaikan secara bertahap untuk meningkatkan kenyamanan, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penataan meliputi pengaturan ulang tata letak ruang pelayanan, penyediaan atau perbaikan sarana pendukung, pembaruan media informasi, serta peningkatan kebersihan dan kerapian area pelayanan.	https://drive.google.com/drive/folders/1rHGypcn6Ns0NMbUJAKcWi9ckP4EW_UYV?usp=drive_link
2	Mengevaluasi terhadap kesesuaian produk layanan yang dihasilkan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.	Sudah	Telah dilakukan evaluasi secara berkala terhadap kesesuaian produk layanan yang dihasilkan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan melalui penelaahan dokumen, monitoring proses pelayanan, pemeriksaan kesesuaian output layanan, serta pengumpulan masukan dari masyarakat dan petugas pelayanan. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan prosedur, penyempurnaan standar operasional, serta peningkatan kompetensi petugas agar produk layanan yang diberikan tetap	https://kepegawaian.kebumenkab.go.id/

			memenuhi ketentuan, tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	
3	Menyelenggarakan pembinaan dan penguatan kapasitas bagi petugas pelayanan agar senantiasa bersikap ramah, sopan, responsif, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Sudah	Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, BKPSDM secara berkelanjutan menyelenggarakan pembinaan dan penguatan kapasitas bagi petugas pelayanan. Kegiatan ini dilakukan melalui pembinaan rutin, pengarahan, evaluasi kinerja pelayanan, serta penguatan budaya pelayanan prima yang menekankan sikap ramah, sopan, responsif, dan profesional dalam melayani masyarakat. Selain itu, petugas pelayanan juga terus diingatkan untuk menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat	https://drive.google.com/drive/folders/1An28L3iGbTxZ9G68cXxAGA0t7_6avAe?usp=drive link

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 1835 orang mengisi SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen di tahun 2026. Layanan Perencanaan Kebutuhan/Pengadaan ASN menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 1226 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 90.53. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian dan Sistem, Mekanisme dan prosedur
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kebumen, 08 Juli 2026
Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Kebumen



Moh. Amirudin, S.IP., M.M
Pembina Utama Muda/ IV c
NIP. 196804241998031011

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Profil Responden

Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Umur	☐ <= 20 ☐ 20 - 29 ☐ 30 - 39 ☐ 40 - 49 ☐ >=50
Pendidikan	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIPLOMA ☐ S1 ☐ S2/S3 ☐ LAINNYA
Pekerjaan	☐ PNS/TNI/POLRI ☐ WIRAUSAHA/SWASTA ☐ PETANI ☐ PEDAGANG ☐ MENGURUS RUMAH TANGGA ☐ LAINNYA

1 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?

- ☐ 😞 Tidak sesuai
- ☐ 😐 Kurang sesuai
- ☐ 😊 Sesuai
- ☐ 🥰 Sangat sesuai

2 . Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ?

- ☐ 😞 Tidak mudah
- ☐ 😐 Kurang mudah
- ☐ 😊 Mudah
- ☐ 🥰 Sangat mudah

3 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

- ☐ 😞 Tidak cepat
- ☐ 😐 Kurang cepat
- ☐ 😊 Cepat
- ☐ 🥰 Sangat cepat

4 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- ☐ 😞 Sangat mahal
- ☐ 😐 Cukup mahal
- ☐ 😊 Murah
- ☐ 🎉 Gratis

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

- ☐ 😞 Tidak sesuai
- ☐ 😐 Kurang sesuai
- ☐ 😊 Sesuai
- ☐ 🎉 Sangat sesuai

6 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan ?

- ☐ 😞 Tidak kompeten
- ☐ 😐 Kurang kompeten
- ☐ 😊 Kompeten
- ☐ 🎉 Sangat Kompeten

7 . Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

- ☐ 😞 Tidak sopan dan ramah
- ☐ 😐 Kurang sopan dan ramah
- ☐ 😊 Sopan dan ramah
- ☐ 🎉 Sangat sopan dan ramah

8 . Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas, sarana dan prasarana (nyaman, bersih)

- ☐ 😞 Buruk
- ☐ 😐 Cukup
- ☐ 😊 Baik
- ☐ 🎉 Sangat Baik

9 . Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

- ☐ 😞 Tidak ada
- ☐ 😐 Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ 😊 Berfungsi kurang maksimal
- ☐ 🎉 Dikelola dengan baik

10 . Bagaimana penilaian Anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, dsb)?

- ☐ 😞 Tidak transparan
- ☐ 😟 Kurang Transparan
- ☐ 😊 Transparan
- ☐ 🥳 Sangat transparan

11 . Bagaimana penilaian Anda tentang integritas petugas pelayanan (tidak meminta atau menerima imbalan, suap, pungutan liar, gratifikasi, atas jasa yang diberikan)?

- ☐ 😞 Tidak berintegritas
- ☐ 😟 Kurang Berintegritas
- ☐ 😊 Berintegritas
- ☐ 🥳 Sangat berintegritas

Captcha :

11+16=

KIRIM

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



