

LAPORAN IKM TAHUN 2025

INDEX KEPUASAN MASYARAKAT



BALAI EMBRIO TERNAK
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN



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.

Balai Embrio Ternak 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 Balai Embrio Ternak. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan google form yang disebarluaskan 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 Balai Embrio Ternak 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 180 orang dan sampel sebanyak 125 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 125 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	68	54%
		Perempuan	57	46%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	13	10%
		D1/D2/D3	3	2%
		D4/S1	90	72%
		S2	17	14%
		S3	2	2%
3	Pekerjaan	PNS	46	37%
		PETANI/PETERNAK	6	5%
		SWASTA	5	4%
		WIRUSAHA	4	3%
		PELAJAR/MAHASISWA		
		A	54	43%
		LAINNYA	10	8%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	125	100%

		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penjualan Temak Bibit	5	90.00	95.00	100	100	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.56
2.	Penjualan Embrio	5	90.00	90.00	80.00	95.00	95.00	90.00	90.00	90.00	80.00	88.89
3.	Pelayanan Produksi dan Transfer Embrio	15				88.33	86.67	91.67	96.67	95.00	90.00	91.48
4.	Pembinaan dan Bimbingan Teknis	33	90.90	90.15	88.67	87.89	90.15	93.94	94.70	90.15	90.90	90.82
5	Layanan Pendukung	67	91.05	91.05	91.79	94.40	91.05	94.03	95.15	91.79	92.16	92.50
Rerata IKM Per Unsur			90.39	91.04	89.76	92.79	92.57	93.93	93.97	91.38	90.61	91.85
IKM Unit Layanan										91.85		
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 unsur sarana dan prasarana dan produk layanan merupakan isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua unsur ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 91,88. Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 92,768 adalah nilai terendah kedua.

Unsur layanan sarana dan prasarana memperoleh nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek kelayakan, kenyamanan, dan aksesibilitas fasilitas pendukung layanan. Berdasarkan hasil SKM, unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai terendah sebesar 91,88, yang menunjukkan masih adanya keterbatasan pada ketersediaan, kondisi, maupun kenyamanan fasilitas pendukung layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna layanan, baik dari aspek aksesibilitas atau kelayakan. Selain itu, unsur produk layanan dengan nilai 92,77 menjadi nilai terendah kedua, capaian nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan *stakeholder*.

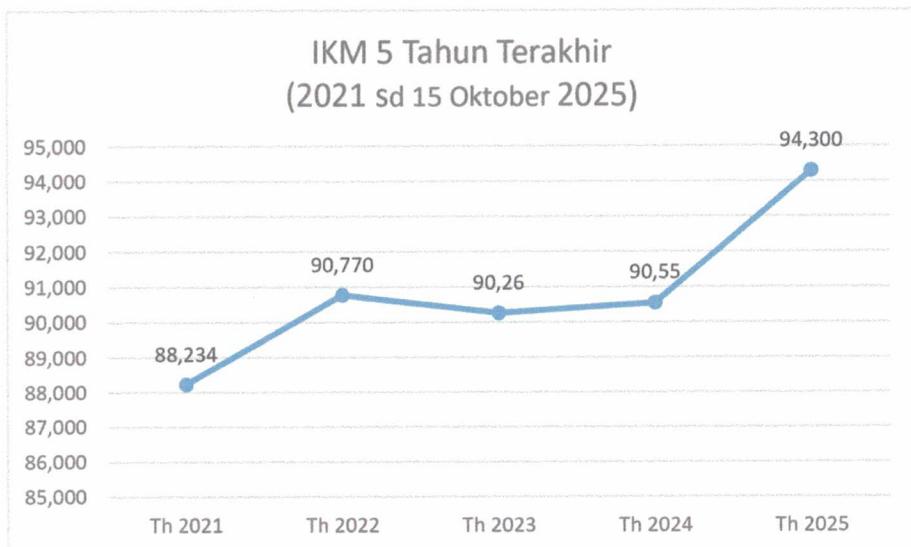
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih

penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab	
			Jan	Feb	Mar		
1	Sarana dan Prasarana	BET akan melaksanakan peningkatan sarana dan prasarana melalui penyediaan mobil wisata sebagai sarana pendukung layanan edukasi dan kunjungan, perbaikan jalan internal, rehabilitasi mess mahasiswa, serta penyediaan fasilitas penerimaan tamu di selasar laboratorium.	✓	✓	✓	Tim Indormasi dan Distribusi	Kerja
2	Produk Layanan	Sosialisasi dan update stock berkala pada website mengenai ketersediaan produk layanan.	✓	✓	✓	Tim Indormasi dan Distribusi	Kerja

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Embrio Ternak 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 Balai Embrio Ternak 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 Balai Embrio Ternak periode Triwulan IV tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

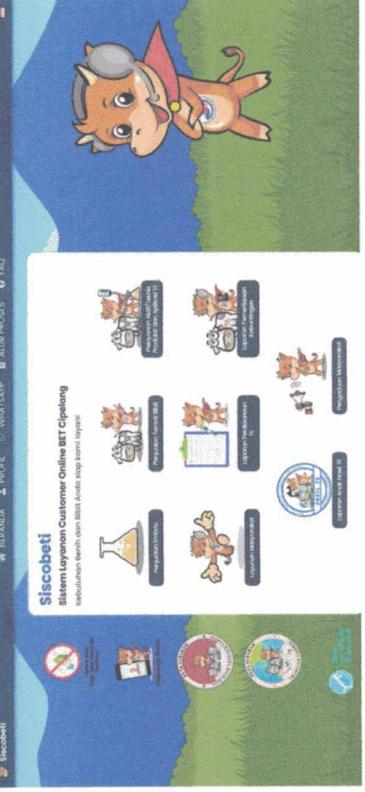
No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,351	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,035	A
3	Waktu Penyelesaian	88,596	A
4	Biaya/Tarif	88,012	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,643	A
6	Kompetensi Pelaksana	93,567	A
7	Perilaku Pelaksana	94,006	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,776	A
9	Sarana dan Prasarana	90,936	A

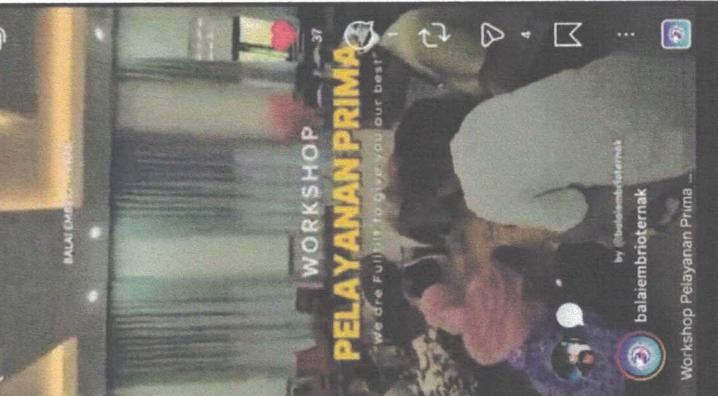
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Embrio Ternak telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal 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)		https://betcipelang.ditjenpkh.pertanian.go.id/page-detail/181
			Sosialisasi layanan	biaya sudah dilakukan di Website BET, WA official BET, dan media sosial BET.	
1	Melakukan sosialisasi melalui media sosial BET terkait biaya layanan yang ada di BET	Sudah	Tantangan: Masih terdapat keterbatasan dalam jangkaun dan efektivitas penyampaian informasi kepada		

<p>seluruh stakeholder.</p> <p>Tidak semua pengguna layanan secara aktif mengakses kanal digital tersebut,</p>	<p>← balaiembrioteknologi : Balai Embrio Teratak Cipeleung 1754 5,471 283 postingan pengujut menjajakat Organisasi Perseorangan Akutu Nano Balai Embrio Teratak; Direktorat Jenderal Pemeliharaan & Kelembahan Hutan; Kementerian Keterilingualan dan Kemaritiman & Belitung diambil dari https://www.instagram.com/p/cfzv1mJLjw/ © balaiembrioteknologi ② Bet Cipeleung Diluncurkan pada 19 Februari 2020. https://www.instagram.com/p/cfzv1mJLjw/, diisi 33 tasyira Mengikuti → Kirim Pesan Kontak Pengembang P. LELANG 2020 Piculis Layman... F40</p>
<p>Peningkatan sosialisasi pelayanan online</p>	<p>Sosialisasi registrasi secara online telah dilakukan melalui kanal beberapa media sosial BET, salah satunya melalui WA dimana setiap pengguna layanan yang mengajukan permohonan, admin WA mengarahkan untuk</p>

	<p>registrasi melalui SISCOBETI.</p> <p>Tantangan:</p> <p>Meskipun sosialisasi registrasi online telah dilakukan melalui berbagai kanal media sosial BET, termasuk WhatsApp, masih terdapat pengguna layanan yang belum terbiasa atau kurang memahami alur registrasi melalui sistem SISCOBETI.</p>

Simplifikasi proses bisnis	Sudah	<p>Penyederhanaan menu layanan di SISCOBETI.</p> <p>Tujuannya agar tampilan menu layanan yang baru dapat lebih mudah dipahami dan menjadi lebih sederhana.</p> <p>3</p>	 <p>Kendala: memerlukan penyesuaian teknis pada sistem serta waktu adaptasi bagi pengguna dan petugas layanan.</p> <p>BET melaksanakan pelatihan peningkatan kompetensi</p> <p>https://www.instagram.com/reel/DNQXVi9zo/?igsh=MXc0cTZscTE4MTE2YW==</p> <p>4</p>
----------------------------	-------	---	---

<p>kompetensi SDM dalam memberikan pelayanan prima.</p>	<p>SDM/workshop pelayanan prima yang diikuti oleh petugas layanan terutama yang bertugas sebagai front liner sebagai garda terdepan pelayanan di BET.</p>	<p>Kendala: keterbatasan waktu, perbedaan latar belakang dan tingkat pemahaman peserta menyebabkan efektivitas penerapan materi pelatihan belum optimal.</p>
		

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 1 Januari 2025 hingga 15 Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 125 orang mengisi SKM Balai Embrio Ternak di tahun 2025. Layanan pendukung menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 67 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Embrio Ternak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94.30 atau 3,772 skala likert. Nilai SKM Balai Embrio Ternak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana dan produk layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Embrio Ternak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Bogor, November 2025

Kepala Balai Embrio Ternak,



Deasy Zamanti, S.Pt., M.Si.

197412142008122001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows a survey form for 'BALAI EMBRIO TERNAK' with the tagline 'Kualitas Adalah Prioritas'. The form includes sections for personal information (Gender, Age), education level, occupation, and survey details (Date, Time). A legend for the response scale is provided at the top right.

Cara Pengisian Form:
Saudara dapat memberi tingkat kualitas pelayanan publik BET mulai dari sangat baik atau sangat puas sampai dengan tidak baik atau tidak puas dengan kategori:
a. tidak baik, diberi nilai persenjati 1;
b. kurang baik, diberi nilai persenjati 2;
c. baik, diberi nilai persenjati 3;
d. sangat baik, diberi nilai persenjati 4.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI EMBRIO TERNAK TAHUN 2025**

Balai Embrio Ternak merupakan salah satu Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian yang secara langsung memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga memiliki kewajiban untuk melakukan evaluasi terhadap penyelenggaran pelayanan publik yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada publik.

Berdasarkan Permen No. 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, Balai Embrio Ternak (BET) merupakan salah satu Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) lingkup Kementerian Pertanian yang secara langsung memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga memiliki kewajiban untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pemeringkat BET.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk mengikuti tuntutan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaran pelayanan publik di BET, berikut kami sampaikan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan BET.

Mohon kesadaran Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat mengisi Form Survei Kepuasan Masyarakat BET. Kami berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan identitas dan jebewaban Bapak/Ibu/Saudara.

Tanggal Survey*
Month, day, year

Jam Survey*
 08.00 - 12.00 WIB
 13.00 - 17.00 WIB
 Lainnya (jika tidak pada jam tersebut di atas)

Nama*
Short answer text

Jenis Kelamin*
 Laki Laki
 Perempuan

Pendidikan
 SD
 SMP
 SMA
 DIII
 S1
 S2
 S3

Umur*
 DI BAWAH 21 TAHUN
 21 - 30 TAHUN
 31 - 40 TAHUN
 41 - 50 TAHUN
 DI ATAS 51 TAHUN

Pekerjaan*
 PNS
 TNI
 POLRI
 SWASTA
 WIRASUSAHA
 PETANI/PETERNAK
 PELAJAR / MAHASISWA
 LAINNYA

Pendidikan
 SD
 SMP
 SMA
 DIII

No WhatsApp *

Short answer text

Jenis Layanan yang diterima *

- Penjualan Ternak Bibit
- Penjualan Embrio
- Pelayanan Produksi dan Transfer Embrio
- Pembinaan dan Bimbingan Teknis (Bimtek PKB, Bimtek ATR, Bimtek TE, dan Kerjasama Teknis Lainnya)
- Layanan Pendukung (Konsultasi, Magang, Narasumber, Juri Kontes Ternak, Eduvisata, Informasi dan D...)

Jam Pelayanan (Jam ketika diberikan layanan oleh petugas Balai Embrio Ternak) *

- 08.00 - 12.00 WIB
- 13.00 - 17.00 WIB
- Lainnya

Media Informasi yang digunakan untuk mendapatkan layanan dari Balai Embrio Ternak *

- Petugas Layanan
- Brosur / Leaflet
- Instagram (IG)
- Facebook (FB)
- Website
- Twitter
- Tiktok
- Teman / Saudara

Kejelasan informasi dari petugas layanan terhadap layanan yang diberikan *

- Jelas
- Cukup Jelas
- Tidak Jelas

U1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian persyaratan pelayanan** yang diinformasikan?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

U2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **Kemudahan Alur Pelayanan** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- a. Tidak mudah
- b. Kurang mudah
- c. Mudah
- d. Sangat mudah

U3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan** dengan yang diinformasikan?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

U4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya pelayanan** yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

U5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan pelayanan yang diberikan?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

U6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kompetensi/kemampuan petugas pelayanan? *

- a. Tidak kompeten
- b. Kurang kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat kompeten

U7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- a. Tidak sopan dan tidak ramah
- b. Kurang sopan dan kurang ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

U8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia (media pengaduan)? *

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

U9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Balai *

- Embrio Temak?
- a. Tidak Baik
 - b. Kurang Baik
 - c. Baik
 - d. Sangat baik

Masukan dan Saran

(Mohon dapat disampaikan masukan / Saran demi peningkatan pelayanan kami)

Long answer text

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

