

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023



KECAMATAN JOGOROTO
KABUPATEN JOMBANG

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data.....	13
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam 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, diamanatkan bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Salah satu bentuk pelibatan masyarakat tersebut adalah melalui survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini, setidaknya ada sembilan unsur layanan yang akan menjadi indikator penilaian tingkat kepuasan penyampaian layanan kepada masyarakat.

Dengan survei kepuasan masyarakat diharapkan akan memberikan gambaran secara lebih terhadap rencana-rencana perbaikan kualitas pelayanan baik untuk pencapaian jangka pendek yang segera dapat dinikmati oleh pengguna layanan, ataupun rencana perbaikan dalam jangka menengah dalam rangka mendukung terciptanya pelayanan prima.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai upaya pelibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap unsur-unsur dalam layanan yang dimiliki oleh Kecamatan Jogoroto.

Sasaran pelaksanaan kegiatan survei adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Penyelenggaraan survei kepuasan diharapkan akan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya, misalnya :

- a. Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pada tiap layanan yang untuk selanjutnya dapat menjadi pedoman dalam upaya perbaikan.
- b. Memberikan gambaran dari sudut pandang masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan.
- d. Dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

2.1 Pelaksana SKM

Survei kepuasan masyarakat pada Kecamatan Jogoroto dilaksanakan secara daring melalui aplikasi yang diakses melalui link <http://sukmasantri.jombangkab.go.id/>. Aplikasi tersebut dapat diakses secara mudah baik menggunakan baik laptop maupun menggunakan telepon genggam.

Melalui aplikasi SUKMASANTRI tersebut, masyarakat yang telah menerima layanan dapat memberikan penilaian terhadap unsur-unsur layanan sesuai jenis layanan yang telah diterimanya. Sesuai dengan dokumen standar pelayanan, pada Kecamatan Jogoroto 5 jenis layanan, antara lain :

1. Fasilitas KTP – elektronik
2. Fasilitas Kartu Keluarga (KK)
3. Fasilitas SKCK
4. Fasilitas Pindah Kependudukan (Mutasi Kependudukan)
5. Fasilitas Surat Keterangan Lainnya

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan penilaian, telah dilakukan penyederhanaan link tautan menjadi “QR Code”, dan penyediaan tenaga/aparatur untuk membimbing penggunaan aplikasi tersebut.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei kepuasan masyarakat merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat sebagai responden survei. Data-data tersebut terdiri atas identitas responden yang terbatas hanya jenis kelamin dan usia responden.

Selanjutnya pertanyaan-pertanyaan ditujukan untuk kebutuhan penilaian kepuasan terhadap jenis layanan melalui unsur-unsur layanan yang meliputi :

- a. **Persyaratan** : kemudahan atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : kejelasan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- c. **Waktu penyelesaian** : jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/ tarif** : biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : hasil / produk pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. **Kompetensi pelaksana** : pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman pemberi layanan.
- g. **Perilaku pelaksana** : sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : kemudahan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan prasarana** : kondisi sarana yang digunakan dalam pelayanan

Responden diberikan Empat pilihan jawaban yang merujuk pada kondisi unsur layanan sebagaimana yang dirasakan/dilihat/dipahami selama mendapatkan layanan misalnya "tidak mudah", "kurang mudah", "mudah", "sangat mudah", untuk menilai unsur persyaratan.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data responden Kecamatan Jogoroto selain bertempat di ruang kerja, juga dilakukan pengumpulan data responden di luar ruang kerja pada saat pelaksanaan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan kepada responden.

Pada beberapa bagian di ruang kerja telah disediakan gambar "QR code" sehingga responden dengan telepon genggam dapat secara langsung melakukan pemindaian gambar tersebut.

Sementara pada kegiatan sosialisasi, pembinaan maupun kegiatan pendampingan, gambar "QR code" tersebut ditampilkan pada layar di akhir sesi kegiatan. Sementara kepada responden yang menggunakan laptop atau perangkat lain disediakan link tautan yang dapat diketik secara mudah.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Kecamatan Jogoroto menyelenggarakan survei kepuasan sepanjang tahun dengan penyusunan laporan setiap tribulan. Walaupun demikian, aplikasi SUKMASANTRI mampu menampilkan hasil pengumpulan data dan hasil pengolahan data penilaian responden setiap saat.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring adalah kecepatan dan kemampuan untuk menggunakan responden yang sebesar-besarnya tanpa pelibatan tenaga surveyor dan ketersediaan formulir kertas, serta kecepatan dalam menampilkan hasil pengolahan datanya.

Dengan aplikasi SUKMASANTRI tidak dilakukan pembatasan terhadap jumlah responden, namun demikian tetap dilakukan pembatasan untuk setiap responden hanya dapat menilai satu jenis layanan dalam satu tahun berjalan survei, dengan demikian dapat dipastikan tidak ada penilaian berulang oleh responden dalam satu jenis layanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 450 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	%
1.	JENIS KELAMIN	Laki-laki	196	43.56%
		Perempuan	254	56.44%
2.	USIA	< 20 Tahun	199	44.22%
		20 – 29 Tahun	108	24%
		30 – 39 Tahun	99	22%
		40 – 49 Tahun	33	7.33%
		>50 Tahun	11	2.44%
3.	JENIS LAYANAN	1. Fasilitas KTP – elektronik	287	63,78%
		2. Fasilitas Kartu Keluarga (KK)	149	33,11%
		3. Fasilitas SKCK	3	0,67%
		4. Fasilitas Pindah Kependudukan (Mutasi Kependudukan)	8	1,77%
		5. Fasilitas Surat Keterangan Lainnya	3	0,67%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai kepuasan terhadap layanan dinyatakan dalam sebuah indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan penggambaran kondisi sebagai berikut :

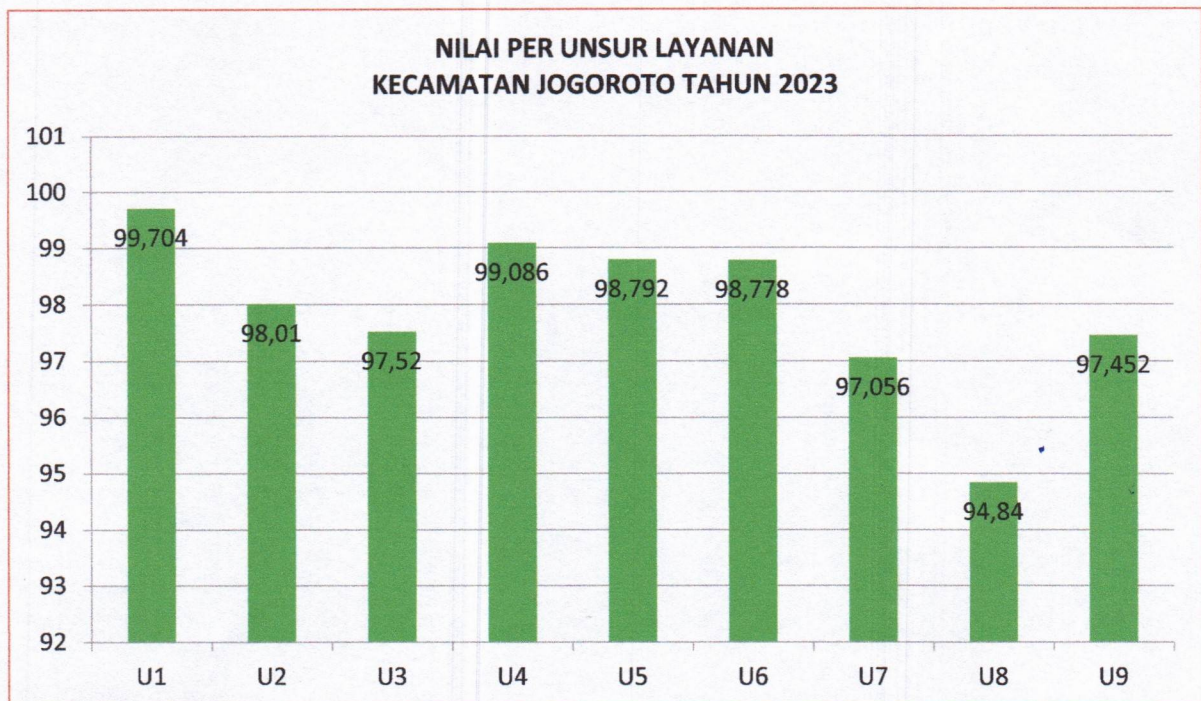
IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100	A	Sangat Baik

Hasil survey kepuasan masyarakat pada Kecamatan Jogoroto adalah sebagai berikut

	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	99,07	98,01	97,52	99,09	98,79	98,78	97,06	94,84	97,45
Mutu Layanan per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97, 92								
Kinerja Unit Layanan	(A atau Sangat Baik)								

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Waktu
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Spesifikasi Pelayanan
- U6 : Kompetensi Pelaksana
- U7 : Perilaku Pelaksana
- U8 : Sarana dan Prasarana
- U9 : Penanganan Pengaduan



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari 9 Unsur layanan yang telah dilakukan survei, dapat diketahui 1 layanan dengan nilai terendah dan 2 layanan dengan nilai tertinggi, sebagai berikut :

a. Satu layanan dengan nilai terendah adalah :

1. Sarana dan Prasarana (94,84)

b. Dua layanan dengan nilai tertinggi adalah

1. Persyaratan (99,71)

2. Biaya/Tarif(99,10)

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut : “Peningkatan Pelayanan Surat Keterangan Lainnya”

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana dan Prasarana Pelayanan yang dirasa masih belum begitu memadai

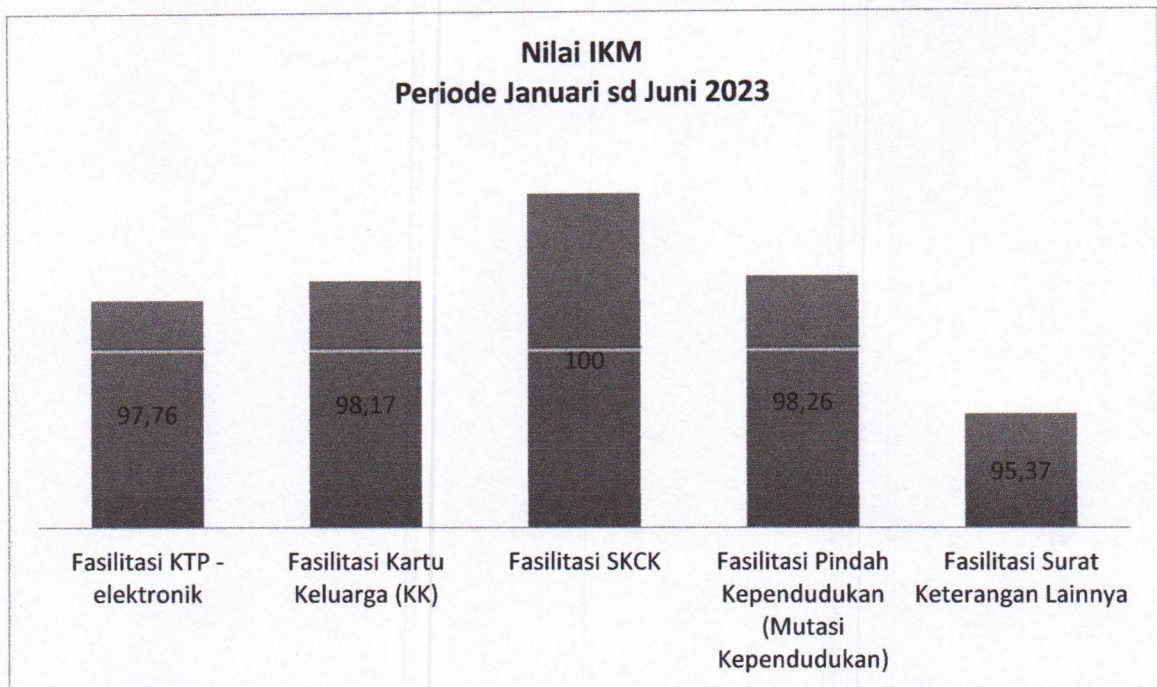
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei tersebut kiranya perlu disusun rencana perbaikan terhadap unsur-unsur yang termasuk dalam 1 kategori nilai terendah melalui diskusi internal dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan. Rencana tindak lanjut dalam bentuk program/kegiatan dan target pelaksanaan melalui jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (12 s.d. 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan) setelah hasil survei ditetapkan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Perbaikan di Tahun 2023				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap sarana dan prasaran pelayanan			√		Bagian Pelayanan

4.3 Perkembangan Nilai IKM

Berdasarkan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan pada bulan Januari sd Juni 2023, kiranya dapat diketahui perkembangan nilai IKM Kecamatan Jogoroto yang menjadi gambaran atas keberhasilan dalam upaya perbaikan layanan yang telah dilakukan.



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Januari sampai Juni 2023 pada Bagian pelayanan publik kecamatan Jogoroto

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jogoroto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97.92. Hal ini juga ditunjukkan dengan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk satu unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana Pelayanan.

Jombang, Agustus 2023

Camat Jogoroto



NUNIK HIDAYATI, ST.

NIP. 196908141997032003

LAMPIRAN

1. Formulir Kuesioner

Formulir SKM yang digunakan pada Tahun 2023 menggunakan aplikasi SUKMASANTRI

The screenshot shows a form titled "Data Responden" for "Kecamatan Jogoroto". It contains three input fields: "Inputkan Umur" (text input), "Jenis Kelamin" (dropdown menu), and "Layanan" (dropdown menu). Below these fields is a large green "Submit" button.

The screenshot shows a survey question titled "Kondisi Pelayanan" with the text "1. Apakah persyaratan yang ditentukan jelas?". Below the question are four radio button options: "a. Tidak jelas", "b. Kurang jelas", "c. Jelas", and "d. Sangat Jelas". There is a "Reset Pilihan" button and a green "Next" button. At the bottom, there is a progress indicator consisting of ten dots, with the first dot being filled.

Kondisi Pelayanan

2. Apakah mekanisme pelayanan mudah ?

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

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

3. Waktu pelayanan kami cepat ?

- ☐ a. Tidak Cepat
- ☐ b. Kurang Cepat
- ☐ c. Cepat
- ☐ d. Sangat Cepat

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

4. Biaya yang dibebankan sesuai ketentuan ?

- ☐ a. Tidak sesuai
- ☐ b. Kurang sesuai
- ☐ c. Sesuai
- ☐ d. Tidak ada biaya / GRATIS

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

5. Apakah kualitas hasil layanan yang memuaskan?

- ☐ a. Tidak memuaskan
- ☐ b. Kurang memuaskan
- ☐ c. Memuaskan
- ☐ d. Sangat memuaskan

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

6. Bagaimana kemampuan petugas kami?

- ☐ a. Tidak mampu
- ☐ b. Kurang mampu
- ☐ c. Mampu
- ☐ d. Sangat mampu

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

7. Bagaimana perilaku petugas layanan kami ?

- ☐ a. Tidak Ramah
- ☐ b. Kurang Ramah
- ☐ c. Ramah
- ☐ d. Sangat Ramah

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

8. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan kami?

- ☐ a. Buruk
- ☐ b. Kurang Baik
- ☐ c. Baik
- ☐ d. Sangat Baik

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

9. Bagaimanakah penanganan pelayanan pengaduan kami?

- ☐ a. Tidak tersedia
- ☐ b. Tersedia, tetapi alur tidak jelas
- ☐ c. Tersedia dan alur jelas
- ☐ d. Tersedia dengan alur yang sangat jelas

Reset Pilihan

Previous

Next



Kondisi Pelayanan

Usulan:

Usulan

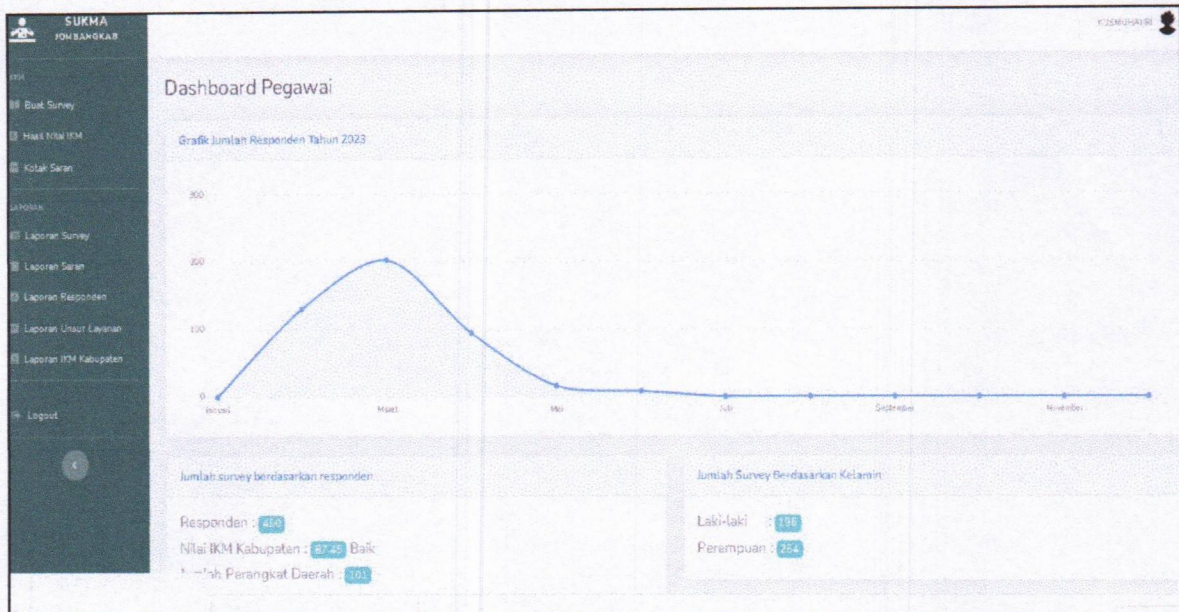
Previous

Submit



2. RESPONDEN

adalah data responden Kecamatan Jogoroto yang tercatat pada aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses pada portal <http://sukmasantri.jombangkab.go.id>



3. Hasil Olah Data SKM Per Jenis Layanan

1. Fasilitas KTP - elektronik

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	98.52	Sangat Baik
2	Prosedur	99.22	Sangat Baik
3	Waktu	98.61	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	99.22	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	95.64	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	98.08	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97.13	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	97.04	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	96.43	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	97.76	Sangat Baik

2. Fasilitas Kartu Keluarga (KK)

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	99.16	Sangat Baik
3	Waktu	97.32	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	99.33	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	98.32	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95.81	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	96.48	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	97.99	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	99.16	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	98.17	Sangat Baik

3. Fasilitas SKCK

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik

9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	100	Sangat Baik

4. Fasilitas Pindah Kependudukan (Mutasi Kependudukan)

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	96.88	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	87.5	Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	98.26	Sangat Baik

5. Fasilitas Surat Keterangan Lainnya

Unsur	Nama unsur	Rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	91.67	Sangat Baik
3	Waktu	91.67	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91.67	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	91.67	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	91.67	Sangat Baik
	IKM Perjenis Layanan	95.37	Sangat Baik

Hasil Pengolahan Data IKM Bagian Organisasi

Nomor	Perangkat Daerah	Unsur layanan										Rata-rata	L	P
		Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produksi Spesifikasi Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perlakuan Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Pengamanan Penganan				
1	Kecamatan Jogoroto													
	Fasilitas KTP - elektronik	98.52	99.22	98.61	99.22	95.64	98.08	97.13	97.04	96.43	97.76 - Sangat Baik	121	166	
	Fasilitas Kartu Keluarga (KK)	100	99.16	97.32	99.33	98.32	95.81	96.48	97.99	99.16	98.17 - Sangat Baik	65	84	
	Fasilitas SKCK	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	0	3	
	Fasilitas Pindah Kependudukan (Mutasi Kependudukan)	100	100	100	96.88	100	100	100	87.5	100	98.26 - Sangat Baik	7	1	
	Fasilitas Surat Keterangan Lainnya	100	91.67	91.67	100	100	100	91.67	91.67	91.67	95.37 - Sangat Baik	3	0	
	Nilai rata-rata per unsur	99.7	98.01	97.52	99.09	98.79	98.78	97.06	94.84	97.45	97.92 - Sangat Baik	450		
	Total layanan - 5	498.52	490.05	487.6	495.43	493.96	493.89	485.28	474.2	487.26	4406.19	196	254	
	Rata-rata	99.7	98.01	97.52	99.09	98.79	98.78	97.06	94.84	97.45	97.92 - Sangat Baik	450		







Sholikah

Hari Ini Pukul 09.46

