

**EVALUASI TATA KELOLA TI RSPPN PANGLIMA BESAR
SOEDIRMAN UNTUK EFEKTIVITAS LAYANAN KESEHATAN
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019**



**MOH SYAIKHU FADHLI PRAMUDIANSYAH
2210512144**

**SISTEM INFORMASI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri serta semua sumber referensi yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Mohammad Syaikhul Fadhli Pramudiansyah

NIM : 2210512144

Tanggal : 9 Juni 2026

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 9 Juni 2026

Yang menyatakan,

The image shows a handwritten signature in blue ink over a yellow revenue stamp. The stamp is from the Indonesian government, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text '10,000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number 'FEC 98ANX330839651'.

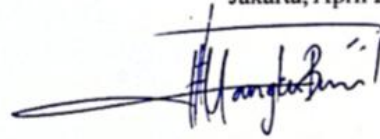
Mohammad Syaikhul Fadhli Pramudiansyah

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Evaluasi Tata Kelola TI RSPPN Panglima Besar Soedirman Untuk Efektivitas Layanan Kesehatan Menggunakan Framework COBIT 2019” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Jakarta, April 2026



Mohammad Syaikh Fadhli Pramudiansyah

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Tata Kelola TI RSPPN Panglima Besar Soedirman Untuk Efektivitas Layanan Kesehatan Menggunakan Framework COBIT 2019
Nama : Moh Syaikhul Fadhli Pramudiansyah
NIM : 2210512144
Program Studi : SI-Sistem Informasi

Disetujui oleh :

Penguji 1:

Dr. Bambang Saras Yulistiawan, S.T., M.Kom.

Penguji 2:

Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom., M.M.S.I.

Pembimbing 1:

Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM.

Pembimbing 2:

Mohamad Bayu Wibisono, S.Kom., MM.

Diketahui oleh:

Koordinator Program Studi:

Anita Muliawati, S.Kom., MTI.

NIP. 197005212021212002

Dekan Fakultas Ilmu Komputer:

Prof. Dr. Ir. Supriyanto, S.T., M.Sc., IPM.

NIP. 197605082003121002

Tanggal Ujian Tugas Akhir :

19 Mei 2026




ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi (TI) menuntut organisasi, termasuk rumah sakit, untuk memiliki tata kelola TI yang efektif guna mendukung pelayanan yang optimal. RSPPN Panglima Besar Soedirman sebagai rumah sakit modern menghadapi berbagai permasalahan, seperti kerusakan server, serangan siber, banjir pada ruang server, serta kendala pada sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang masih mengalami *bug* dan ketidaksesuaian alur data. Dengan demikian, evaluasi terhadap tata kelola TI perlu dilakukan untuk mengetahui kondisi aktual serta upaya perbaikannya. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi tata kelola teknologi informasi, menilai tingkat kapabilitas proses TI, serta merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan tata kelola TI di RSPPN Panglima Besar Soedirman dengan menggunakan *framework* COBIT 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah metode campuran (*mixed method*) dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif melalui wawancara, observasi, kuesioner, serta analisis berdasarkan domain COBIT 2019. Temuan penelitian menunjukkan bahwa evaluasi difokuskan pada empat proses, yaitu APO12 (*Managed Risk*), APO13 (*Managed Security*), BAI10 (*Managed Configuration*), dan DSS04 (*Managed Continuity*). Nilai *capability level* yang diperoleh yaitu APO12 sebesar 3,75, APO13 sebesar 3,93, BAI10 sebesar 3,84, dan DSS04 sebesar 3,85. Seluruh proses memperoleh kategori *largely achieved*, yang mengindikasikan bahwa tata kelola TI telah diterapkan dengan cukup baik dan terstruktur, meskipun belum mencapai tingkat yang optimal. Hasil analisis gap menunjukkan adanya kesenjangan terhadap target level 5, dengan nilai gap masing-masing sebesar 1,25 (APO12), 1,07 (APO13), 1,16 (BAI10), dan 1,15 (DSS04), di mana APO12 (*Managed Risk*) dan BAI10 (*Managed Configuration*) menjadi prioritas utama perbaikan. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada penguatan manajemen risiko, keamanan informasi, pengelolaan konfigurasi, dan kontinuitas layanan TI di RSPPN Soedirman melalui peningkatan *monitoring* risiko, keamanan sistem dan data, dokumentasi konfigurasi aset TI, serta penguatan *backup* dan pemulihan layanan guna meningkatkan tingkat kapabilitas tata kelola TI dan mendukung efektivitas layanan kesehatan.

Kata Kunci: Tata Kelola TI, COBIT 2019, SIMRS, RSPPN Panglima Besar Soedirman, Tingkat Kapabilitas.

ABSTRACT

Advancements in information technology (IT) require organizations—including hospitals—to implement effective IT governance to support optimal service delivery. As a modern healthcare facility, RSPPN Panglima Besar Soedirman faces various challenges, such as server failures, cyberattacks, server room flooding, and issues with its Hospital Management Information System (SIMRS), including bugs and data flow inconsistencies. Consequently, an evaluation of IT governance is necessary to assess the current state and identify areas for improvement. This study aims to evaluate IT governance, assess IT process capability levels, and formulate recommendations to enhance IT governance at RSPPN Panglima Besar Soedirman using the COBIT 2019 framework. A mixed-methods approach was employed, combining qualitative and quantitative techniques—including interviews, observations, and questionnaires—alongside analysis based on COBIT 2019 domains. The findings indicate that the evaluation focused on four processes: APO12 (Managed Risk), APO13 (Managed Security), BAI10 (Managed Configuration), and DSS04 (Managed Continuity). The resulting capability levels were 3.75 for APO12, 3.93 for APO13, 3.84 for BAI10, and 3.85 for DSS04. All processes fell into the "largely achieved" category, indicating that IT governance has been implemented effectively and in a structured manner, albeit not yet at an optimal level. Gap analysis revealed a disparity relative to the target level of 5, with gap values of 1.25 (APO12), 1.07 (APO13), 1.16 (BAI10), and 1.15 (DSS04); APO12 (Managed Risk) and BAI10 (Managed Configuration) were identified as the top priorities for improvement. Improvement recommendations focus on strengthening risk management, information security, configuration management, and IT service continuity at RSPPN Soedirman through enhanced risk monitoring, system and data security, and IT asset configuration documentation, as well as strengthened backup and service recovery measures, all aimed at elevating IT governance capabilities and supporting the effectiveness of healthcare services.

Keywords: IT Governance, COBIT 2019, Hospital Information Management System (SIMRS), RSPPN Panglima Besar Soedirman, Capability Level.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan proposal tugas akhir yang berjudul “Evaluasi tata kelola TI RSPPN Panglima Besar Soedirman Untuk Efektivitas Layanan Kesehatan Menggunakan Framework COBIT 2019” dengan baik. Skripsi ini ditulis karena merupakan prasyarat untuk pengambilan Tugas Akhir/Skripsi pada Program Studi S1-Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis berterima kasih kepada semua pihak atas bantuan dan dukungannya. Sehingga penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Papap, Mami, Qonita, dan keluarga yang selalu memberikan dukungan untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., M.TI. selaku Koordinator program Studi S1-Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM., selaku dosen pembimbing I penulisan Tugas Akhir Skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam penulisan Skripsi.
5. Bapak M Bayu Wibisono, S.Kom., MM dan Bapak Rudhy Ho Purabaya, SE., MMSI., selaku dosen pembimbing II penulisan Tugas Akhir Skripsi yang telah membantu dan memberikan solusi kepada penulis selama penulisan Skripsi.
6. Bapak Dr. Bambang Saras Yulistiawan, S.T., M.Kom. Selaku dosen penguji 1.
7. Ibu Ruth Mariana Bunga Wadu, S.kom., M.M.S.I. Selaku dosen penguji 1.
8. Bapak Dr. Bambang Saras Yulistiawan, S.T., M.Kom. Selaku dosen pembimbing akademik.
9. dr. Henny, selaku KAKOMKORDIK RSPPN Panglima Besar Soedirman, dan staf yang telah membantu proses perizinan penelitian pada RSSPPN Panglima Besar Soedirman.
10. Mas Junjung Selaku Kepala SISFO RSPPN Panglima Besar Soedirman, dan staf yang telah membantu dalam memberikan informasi pada studi pendahuluan penelitian.
11. Jun, Nadhien, Bintang, Rara, Lisa, dan Fatih selaku teman-teman terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan.
12. Teman-teman S1-Sistem Informasi angkatan 2022, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, yang saling suportif selama masa penyusunan Tugas Akhir.

13. Dan pihak lainnya yang memberikan semangat kepada penulis selama penyusunan proposal ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Jakarta, 9 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiv
DAFTAR SIMBOL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.5. Sistematika Penulisan	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Rumah Sakit	6
2.2. Evaluasi	6
2.3. Sistem Informasi dan Teknologi Informasi	7
2.3.1. Sistem Informasi	7
2.3.2. Teknologi Informasi.....	7
2.4. Tata Kelola TI.....	8
2.4.1. <i>Framework</i> Tata Kelola TI.....	8
2.4.2. Perbandingan <i>Framework</i> Tata Kelola TI.....	8
2.5. COBIT 2019.....	11
2.5.1. Prinsip COBIT 2019	12

2.5.2.	Komponen Utama	14
2.5.3.	<i>Goals Cascade</i>	16
2.5.4.	Domain dan Proses COBIT 2019.....	22
2.5.5.	<i>Design Factors</i>	28
2.5.6.	Raci Chart.....	37
2.5.7.	<i>Capability Level & Maturity Level</i>	38
2.6.	Populasi dan Sampel	41
2.6.1.	Populasi.....	41
2.6.2.	Sampel.....	41
2.7.	Instrumen Penelitian.....	42
2.7.1.	Observasi.....	42
2.7.2.	Wawancara.....	43
2.7.3.	Kuesioner	43
2.7.4.	Skala Likert	43
2.7.5.	Uji Validitas	44
2.7.6.	Uji Reliabilitas	44
2.8.	Penelitian Terdahulu.....	45
BAB 3.	METODE PENELITIAN.....	52
3.1.	Diagram Alur Penelitian.....	52
3.2.	Tahapan Penelitian	52
3.2.1.	Identifikasi Masalah	53
3.2.2.	Proses COBIT 2019	53
3.2.3.	Penyebaran Kuesioner.....	54
3.2.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas	60
3.2.5.	<i>Analisis Capability, Maturity Level dan Gap</i>	60
3.2.6.	Rekomendasi	61
3.2.7.	Kesimpulan dan Saran.....	61
3.3.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
3.3.1.	Tempat Penelitian.....	61
3.3.2.	Waktu Penelitian	61
3.4.	Alat dan Bahan Penelitian.....	61
3.4.1.	<i>Software</i> (Perangkat Lunak).....	61
3.4.2.	<i>Hardware</i> (Perangkat Keras)	62

3.5.	Jadwal Penelitian.....	62
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1.	Profil Organisasi.....	63
4.1.1.	Tugas dan Fungsi	63
4.1.2.	Visi	64
4.1.3.	Misi	64
4.1.4.	Tujuan	64
4.1.5.	Struktur Organisasi	65
4.2.	Hasil dan Rekomendasi.....	67
4.2.1.	Hasil Identifikasi Kaskade Tujuan	67
4.2.2.	Hasil Identifikasi Faktor Desain (Design Factor)	76
4.2.3.	Analisis RACI.....	90
4.2.4.	Pengukuran Uji Validitas dan Reliabilitas	91
4.2.5.	Hasil Analisis Tujuan COBIT	94
4.3.	Rekomendasi Perbaikan	100
4.3.1.	Prioritas Implementasi Perbaikan	100
4.3.2.	Rekomendasi Peningkatan Tata Kelola TI RSPPN Soedirman	102
4.3.3.	KPI Implementasi Rekomendasi.....	110
BAB 5.	PENUTUP	113
5.1.	Kesimpulan	113
5.2.	Saran.....	114
	DAFTAR PUSTAKA	115
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	121
	LAMPIRAN	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 COBIT 2019 <i>Overview</i>	12
Gambar 2. 2 Prinsip COBIT 2019 Sumber: (ISACA, 2019c).....	12
Gambar 2. 3 Prinsip Sistem Tata Kelola COBIT 2019	13
Gambar 2. 4 Prinsip Kerangka Kerja Tata Kelola COBIT 2019	14
Gambar 2. 5 COBIT <i>Component of a Governance System</i>	15
Gambar 2. 6 COBIT <i>Goals Cascade</i>	17
Gambar 2. 7 <i>Mapping Enterprise Goals and Alignment Goals</i>	18
Gambar 2. 8 <i>Mapping Alignment Goals and Governance and Management Objectives</i> Sumber: (ISACA, 2019b).....	21
Gambar 2. 9 COBIT 2019 Core Model.....	21
Gambar 2. 10 COBIT 2019 <i>Design Factors</i>	29
Gambar 2. 11 Dampak dari <i>Design Factors Governance and Management System</i> Sumber: (ISACA, 2019a).....	36
Gambar 2. 12 <i>Capability Levels</i> COBIT 2019.....	39
Gambar 2. 13 <i>Maturity Levels</i> COBIT 2019 Sumber: (ISACA, 2019c).....	40
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	52
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSPPN Soedirman	65
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi SISFO RSPPN Soedirman	65
Gambar 4. 3 Hasil Mapping Enterprise Goals dengan Alignment Goals	73
Gambar 4. 4 Hasil <i>Mapping Alignment Goals</i> dengan <i>Objectives</i>	74
Gambar 4. 5 <i>Enterprise Strategy IT</i> RSPPN Soedirman.....	76
Gambar 4. 6 <i>Enterprise Goals</i> RSPPN Soedirman.....	78
Gambar 4. 7 Grafik Risk Profile RSPPN Soedirman.....	80
Gambar 4. 8 <i>IT Related Issue</i> RSPPN Soedirman	83
Gambar 4. 9 Grafik <i>Threat Landscape</i> RSPPN Soedirman	85
Gambar 4. 10 Grafik <i>Compliance Requirements</i> RSPPN Soedirman.....	85
Gambar 4. 11 Grafik <i>Role of IT</i> RSPPN Soedirman	86
Gambar 4. 12 Grafik <i>Sourcing Model for IT</i> RSPPN Soedirman	87
Gambar 4. 13 Grafik <i>Implementation Methods</i> RSPPN Soedirman	87
Gambar 4. 14 Grafik <i>Technology Adoption Strategy</i> RSPPN Soedirman.....	88
Gambar 4. 15 Grafik Hasil Akhir <i>Design factor</i> RSPPN Soedirman	89
Gambar 4. 16 Pemetaan Responden Penelitian.....	92

DAFTAR TABEL

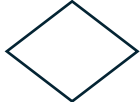
Tabel 2. 1 Perbandingan <i>Framework</i> Tata Kelola TI	10
Tabel 2. 2 <i>Goals Cascade Enterprise Goals</i>	17
Tabel 2. 3 <i>Goals Cascade Alignment Goals</i>	19
Tabel 2. 4 Objektif Tata Kelola pada Domain <i>Evaluate, Direct, and Monitor</i> (EDM)	22
Tabel 2. 5 Objektif Tata Kelola pada Domain <i>Align, Plan, and</i>	22
Tabel 2. 6 Objektif Tata Kelola pada Domain <i>Build, Acquire, and Implement</i> (BAI)	23
Tabel 2. 7 Objektif Tata Kelola pada Domain <i>Deliver, Service, and</i>	23
Tabel 2. 8 Objektif Tata Kelola pada Domain <i>Monitor, Evaluate,</i>	24
Tabel 2. 9 Sub Proses Domain APO12.....	24
Tabel 2. 10 Sub Proses Domain APO13.....	25
Tabel 2. 11 Sub Proses Domain BAI10.....	26
Tabel 2. 12 Sub Proses Domain DSS04	27
Tabel 2. 13 Design Factor Enterprse Goals.....	29
Tabel 2. 14 Design Factor Rsik Profile	30
Tabel 2. 15 Design Factor I&T Related Issue	30
Tabel 2. 16 Design Factor Threat Landscape	32
Tabel 2. 17 Design Factor Compliance Requirement	32
Tabel 2. 18 Design Factor Role of IT	33
Tabel 2. 19 Design Factor Model for IT	33
Tabel 2. 20 Design Factor IT Implementation Methods	34
Tabel 2. 21 Design Factor Technology Adoption Strategy	34
Tabel 2. 22 Design Factor Enterprise Size	35
Tabel 2. 23 Ringkasan penelitian terdahulu	45
Tabel 3. 1 Indikator Kuisisioner	55
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	62
Tabel 4. 1 Identifikasi Kaskade Tujuan.....	67
Tabel 4. 2 <i>Enterprise Goals</i> RSPPN Soedirman.....	71
Tabel 4. 3 Hasil <i>Alignment Goals</i> RSPPN Soedirman.....	73
Tabel 4. 4 Hasil <i>Governance Management and Objective</i> RSPPN Soedirman	74

Tabel 4. 5 <i>Enterprise Strategy</i> IT RSPPN Soedirman	76
Tabel 4. 6 <i>Enterprise Goals</i> RSPPN Soedirman	77
Tabel 4. 7 Profil Risiko TI RSPPN Soedirman	79
Tabel 4. 8 <i>IT Related Issue</i> RSPPN Soedirman	81
Tabel 4. 9 <i>Threat Landscape</i> RSPPN Soedirman	84
Tabel 4. 10 <i>Compliance Requiremnts</i> RSPPN Soedirman	85
Tabel 4. 11 <i>Role of IT</i> RSPPN Soedirman	86
Tabel 4. 12 <i>Sourcing Model for IT</i> RSPPN Soedirman.....	87
Tabel 4. 13 <i>Implementation Methods</i> RSPPN Soedirman	87
Tabel 4. 14 <i>Technology Adoption Strategy</i> RSPPN Soedirman	88
Tabel 4. 15 <i>Enterprise Size</i> RSPPN Soedirman	88
Tabel 4. 16 Stakeholder SISFO RSPPN Soedirman	90
Tabel 4. 17 Pemetaan RACI SISFO RSPPN Soedirman	91
Tabel 4. 18 Uji Validitas Kuisiонер	92
Tabel 4. 19 Uji Reliabilitas Kuisiонер	94
Tabel 4. 20 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> APO12.....	94
Tabel 4. 21 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> APO13.....	96
Tabel 4. 22 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> BAI10.....	97
Tabel 4. 23 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> DSS04	98
Tabel 4. 24 Hasil Gap <i>Capability Level</i> Proses APO12	99
Tabel 4. 25 Hasil Gap <i>Capability Level</i> Proses APO13	99
Tabel 4. 26 Hasil Gap <i>Capability Level</i> Proses BAI10	100
Tabel 4. 27 Hasil Gap <i>Capability Level</i> Proses DSS04	100
Tabel 4. 28 Prioritas Implementasi Perbaikan.....	101
Tabel 4. 29 Rekomendasi Perbaikan	103
Tabel 4. 30 KPI Implementasi Rekomendasi	110

DAFTAR RUMUS

<i>Rumus 2. 1 Capability Level</i>	39
<i>Rumus 2. 2 Maturity Level</i>	41
<i>Rumus 2. 3 Persentase Capability</i>	41
<i>Rumus 2. 4 Rumus Slovin</i>	42
<i>Rumus 2. 5 Nilai Korelasi</i>	44
<i>Rumus 2. 6 Nilai Koefisien Reliabilitas</i>	45

DAFTAR SIMBOL

No.	Simbol	Nama	Keterangan
1		Terminator (<i>Start/End</i>)	Simbol ini berfungsi guna menunjukkan titik awal dan titik akhir dari proses
2		Kegiatan/ <i>Process</i>	Simbol ini berfungsi guna mewakili langkah-langkah atau proses yang dilakukan.
3		Data (<i>Input or Output</i>)	Simbol ini berfungsi guna menunjukkan <i>input</i> atau <i>output</i>
4		Keputusan/ <i>Desision</i>	Simbol ini berfungsi guna menunjukkan arah alur yang akan ditempuh berdasarkan kondisi tertentu
5		<i>Flow Direction</i>	Simbol ini berfungsi guna menunjukkan arah alur atau aliran proses, menghubungkan satu langkah dengan langkah lainnya.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Riset	122
Lampiran 2. Surat Izin Studi Pendahuluan Riset	123
Lampiran 3. Berita Acara Riset.....	125
Lampiran 4. Surat Pernyataan Wawancara	127
Lampiran 5. Hasil Wawancara Penelitian	128
Lampiran 6. Hasil Design Factor	135
Lampiran 7. Konfirmasi RACI	157
Lampiran 8. Kuisisioner	161
Lampiran 9. Hasil Kuisisioner	162
Lampiran 10. Uji Validitas dan Reliabilitas	163
Lampiran 11. Turnitin	167
Lampiran 12. Dokumentasi.....	168