



## Audit Sistem Infomasi Pelayanan Pasien pada RSUD Waikabubak Menggunakan Cobit Framework 4.1

Roslin Roiki Woda<sup>1\*</sup>, Andreas Ariyanto Rangga<sup>2</sup>, Maria Wilda Malo<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Stella Maris Sumba, Indonesia

Email : [roslinwoda@gmail.com](mailto:roslinwoda@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [alvisrangga.83@gmail.com](mailto:alvisrangga.83@gmail.com)<sup>2</sup>, [mariawildamalo@gmail.com](mailto:mariawildamalo@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstract.** *The objective of Waikabubak Regional Hospital's information system deployment is to streamline the administrative procedure. Information system performance must be measured or audited to ascertain its maturity in order to give information technology a positive role and to ensure that it operates in line with the hospital's planning and business objectives. Information system audits conducted with the COBIT 4.1 Framework are highly beneficial to management, auditors, and users alike. Determining the information system's maturity level at Waikabubak Regional Hospital is the goal of this study. The ability to offer suggestions that can be used as raw material for future information system improvements is another goal of this research. The study's findings display the system maturity level score. From a total of 20 subdomains, the information gathered at Waikabubak Regional Hospital is 3 or at level Defined Process; only 6 of these indicated a score of level 2 maturity level (Repeatable but Intuitive), which is provided as a recommendation..* **Keywords:** *Expert System, Epilepsy, Certainty Factor*

**Keyword:** *Audit, COBIT 4.1 Framework, Maturity levels.*

**Abstrak,** Tujuan penerapan sistem informasi RSUD Waikabubak adalah untuk mengefektifkan prosedur administrasi. Kinerja sistem informasi harus diukur atau diaudit untuk memastikan kematangannya agar teknologi informasi dapat berperan positif dan memastikan bahwa sistem tersebut beroperasi sesuai dengan perencanaan dan tujuan bisnis rumah sakit. Audit sistem informasi yang dilakukan dengan Kerangka COBIT 4.1 sangat bermanfaat bagi manajemen, auditor, dan pengguna. Menentukan tingkat kematangan sistem informasi di RSUD Waikabubak menjadi tujuan penelitian ini. Kemampuan memberikan saran yang dapat digunakan sebagai bahan baku perbaikan sistem informasi di masa depan adalah tujuan lain dari penelitian ini. Temuan penelitian menampilkan skor tingkat kematangan sistem. Dari total 20 subdomain, informasi yang dikumpulkan di RSUD Waikabubak ada 3 atau pada level Defined Process; hanya 6 di antaranya yang menunjukkan skor tingkat kematangan level 2 (Repeatable but Intuitive), yang diberikan sebagai rekomendasi..

**Kata Kunci :** Audit, Framework COBIT 4.1, Tingkat kematangan.

### 1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin maju, sistem informasi telah menjadi inti dari operasi diberbagai sektor termasuk dalam layanan kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Waikabubak sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di Sumba Barat tidak luput dari penggunaan sistem informasi untuk mengelola data pasien dan mendukung proses pelayanan. Namun seiring dengan kompleksitas yang terus berkembang dalam lingkungan teknologi informasi penting bagi RSUD Waikabubak untuk melakukan audit sistem informasi secara berkala guna memastikan keandalan keamanan dan efektivitas sistem yang mereka gunakan.

Audit sistem informasi adalah sebuah proses evaluasi menyeluruh yang bertujuan untuk menilai kecukupan kontrol, keamanan, dan efektivitas sistem informasi dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks RSUD Waikabubak, audit ini menjadi semakin penting mengingat peran krusial sistem informasi dalam mendukung layanan pelayanan pasien yang berkualitas.

Salah satu pendekatan yang digunakan secara luas dalam melakukan audit sistem informasi adalah menggunakan kerangka kerja COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology). Audit sistem informasi pelayanan pasien pada RSUD Waikabubak menggunakan COBIT Framework 4.1 memberikan panduan yang komprehensif untuk mengevaluasi, mengelola, dan meningkatkan efektivitas sistem informasi dalam organisasi.

Pada tingkat yang lebih spesifik, audit sistem informasi pelayanan pasien di RSUD Waikabubak akan memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana sistem informasi tersebut diimplementasikan, dikelola, dan dioperasikan dalam konteks pelayanan pasien. Pemilihan COBIT Framework 4.1 sebagai landasan untuk audit ini didasarkan pada reputasi COBIT sebagai kerangka kerja yang teruji dan terpercaya dalam membantu organisasi mengelola risiko, mengoptimalkan nilai dari teknologi informasi dan memastikan kepatuhan terhadap standar dan regulasi yang berlaku.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### Pengumpulan Data Kuesioner Tingkat Kepentingan Tujuan Bisnis COBIT

Untuk menjaga objektivitas dalam penelitian ini, maka dilakukan *margin* (batasan) dalam penentuan responden terpilih yang akan mengisi kuesioner. Responden untuk kuesioner ini ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Responden Kuesioner Penelitian**

No.	Kode Responden	Jabatan Responden	Jumlah Responden
1.	KR1	Kepala Instalasi SIRS	1
2.	KR2	Wakil Kepala Instalasi SIRS	1
3.	KR3	Sub Bagian Implementasi SIM-RS	1
		<b>Total Responden</b>	3

Sehingga memiliki kemampuan dalam melakukan penilaian mengenai keterkaitan antara tujuan bisnis COBIT dan tujuan strategis institusi. Kuesioner ini berformat 2 pilihan (**Ya** dan **Tidak**) dan kolom Alasan (opini), terdiri dari 6 pertanyaan sesuai dengan tujuan bisnis COBIT 4.1 perspektif pelanggan. Metode yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepentingan ini berdasarkan pengukuran dalam *balanced Scorecard* (BSC), digunakan untuk mengukur sampai sejauh mana sasaran strategis mencapai keselarasan dan keseimbangan.[14] Dan teknik pengukuran kepentingan menggunakan skala *ordinal* atau *skala Likert* (*Rating Scale*) yang

berisi lima tingkat jawaban dengan pilihan dari skala 1-5.[19]Dimana Ya” (bernilai = 1) dan “Tidak” (bernilai = 0). Sedangkan format *essay* digunakan untuk memberikan opini atas pemilihan jawaban responden. Skala penilaian yang digunakan pada kuesioner ini ditunjukkan pada tabel 2 berikut :

**Tabel 2 Skala Kuesioner Tingkat Kepentingan Tujuan Bisnis COBIT 4.1**

No.	Skala	Tingkat Kepentingan
1.	> 1	Tidak Penting/Ketersesuaian
2.	1 – 3	Kurang Penting/ Ketersesuaian
3.	4 – 6	Cukup Penting/ Ketersesuaian
4.	7 – 9	Penting/ Ketersesuaian
5.	10 – 12	Sangat Penting/ Ketersesuaian

**Tabel 3 Hasil Pemetaan Tujuan TI dan Proses TI Berdasarkan COBIT 4.1**

No.	Kode	Tujuan TI COBIT 4.1 Terpilih	Proses TI COBIT 4.1
3	TI1	Menjamin kepuasan pengguna akhir dengan penawaran layanan dan tingkat layanan.	PO8, AI4, DS1, DS2, DS7, DS8, DS10, DS13
23	TI2	Menjamin layanan teknologi informasi yang tersedia sesuai dengan yang dibutuhkan.	DS3, DS4, DS8, DS13
10	TI3	Menjamin kepuasan yang saling menguntungkan dengan pihak ketiga.	DS2
16	TI4	Mengurangi ketidak lengkapan dan pengolahan kembali dari solusi dan penyampaian layanan.	PO8, AI4, AI6, AI7, DS10
22	TI5	Memastikan minimnya dampak bisnis dalam kejadian gangguan layanan atau perubahan teknologi informasi.	PO6, AI6, DS4, DS12

Dari hasil pemetaan tujuan TI terhadap proses TI Terpilih berdasarkan COBIT 4.1, maka selanjutnya adalah mengidentifikasi untuk menetapkan Domain dan proses TI berdasarkan COBIT 4.1 terpilih. Pemetaan domain dan proses TI

No.	Kode	Proses TI COBIT 4.1 Terpilih
1.	PO6	Mengkomunikasikan tujuan dan arahan manajemen.

2.	PO8	Mengelola kualitas.
3.	AI4	Memungkinkan operasional dan penggunaan.
4.	AI6	Mengelola perubahan.
5.	AI7	Instalasi dan akreditasi solusi beserta perubahannya.
6.	DS1	Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan.
7.	DS2	Mengelola pelayanan bagi pihak ketiga.
8.	DS3	Mengelola kinerja dan kapasitas.
9.	DS4	Memastikan pelayanan yang berkelanjutan.
10.	DS7	Mendidik dan melatih pengguna.
11.	DS8	Mengelola bantuan layanan dan insiden.
12.	DS10	Mengelola permasalahan.
13.	DS12	Mengelola lingkungan fisik.
14.	DS13	Mengelola operasi .

### Analisis Hasil Data Kuesioner Tingkat Kematangan

Setelah data kuesioner tingkat kematangan proses TI COBIT 4.1 terkumpul, maka selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data tersebut. Pengolahan data kuesioner dengan bantuan komputerisasi yaitu *Microsoft Excel* 2013, dimulai dengan melakukan pemetaan hasil jawaban yang diberikan oleh responden. Setiap pilihan jawaban (a, b, c, d, e, f) mewakili kondisi kematangan proses TI.

**Tabel 4 Nilai dan Tingkat Kematangan Proses TI DS4 (Sumber : Kuesioner Tingkatkematangan Proses TI COBIT 4.1)**

<b>Proses TI</b>		: Memastikan layanan yang berkelanjutan (DS4)					
<b>Domain</b>		: <i>Deliver and Support (DS)</i>					
No.	Atribut Kematangan	Nilai Kematangan			Tingkat Kematangan		
		<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	<i>Gap</i>	<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	<i>Gap</i>
1.	AC	1.50	4.50	3.00	2	5	3
2.	PSP	2.25	5.00	2.75	2	5	3
3.	TA	1.75	5.00	3.25	2	5	3
4.	SE	1.75	5.00	3.25	2	5	3
5.	RA	2.75	4.75	2.00	3	5	2

6.	GSM	1.50	4.75	3.25	2	5	3
<b>Rata –rata Indeks</b>		<b>1.92</b>	<b>4.83</b>	<b>2.92</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikatakan bahwa Tingkat kematangan (*maturity level*) saat ini (*as-is*) pada proses TI DS4 (Memastikan layanan yang berkelanjutan) terkait Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) yaitu secara keseluruhan berada pada tingkat 2 (*Repeatable but intuitive*, dimana proses sistem berulang berdasarkan intuitif, dan belum ada standar tetap. Sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan (*to-be*) berada di tingkat 5 (*Optimized*), dimana proses sistem sudah dioptimalkan, berjalan dengan baik dan cepat beradaptasi terhadap perubahan. Dari perbandingan tingkat kematangan saat ini (*as-is*) dan yang diharapkan (*to-be*), menunjukkan nilai kesenjangan (*gap*) sebesar 2.92 yaitu di tingkat kesenjangan (*gap*) 3. Ini menunjukkan bahwa belum tercapainya target *maturity level* yang diharapkan pihak SIRS di RSUD Waikabubak dan butuh usulan rekomendasi perbaikan dari kesenjangan tingkat kematangan proses TI terpilih. Dimana akan dijelaskan di sub bab berikutnya

**Tabel 5 Nilai dan Tingkat Kematangan Proses TI DS7 (Sumber : Kuesioner Tingkat kematangan Proses TI COBIT 4.1)**

<b>Proses TI</b>		: Mendidik dan melatih pengguna (DS7)					
<b>Domain</b>		: <i>Deliver and Support (DS)</i>					
No	Atribut Kematangan	Nilai Kematangan			Tingkat Kematangan		
		<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	<i>Gap</i>	<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	<i>Gap</i>
1.	AC	1.50	4.75	3.25	2	5	3
2.	PSP	2.00	5.00	3.00	2	5	3
3.	TA	0.75	5.00	4.25	1	5	4
4.	SE	2.75	5.00	2.25	3	5	2
5.	RA	2.75	5.00	2.25	3	5	2
6.	GSM	1.75	5.00	3.25	2	5	3
<b>Rata –rata Indeks</b>		<b>1.91</b>	<b>4.96</b>	<b>3.04</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikatakan bahwa Tingkat kematangan (*maturity level*) saat ini (*as-is*) pada proses TI DS7 (Mendidik dan melatih pengguna) terkait Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) di RSUD Waikabubak yaitu secara keseluruhan berada pada tingkat 2 (*Repeatable but intuitive*) atau proses berulang berdasarkan intuitif, dan belum

ada standar tetap. Sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan (*to-be*) berada pada tingkat 5 (*Optimized*), dimana proses sistem sudah dioptimalkan, sudah berjalan dengan baik dan cepat beradaptasi terhadap perubahan. Dari perbandingan tingkat kematangan saat ini (*as-is*) dan yang diharapkan (*to-be*), menunjukkan nilai kesenjangan (*gap*) sebesar 3.04 yaitu berada di tingkat kesenjangan (*gap*) 3. Ini menunjukkan bahwa belum tercapainya target *maturity level* yang diharapkan pihak SIRS di RSUD Waikabubak dan butuh usulan rekomendasi perbaikan kesenjangan dari proses TI terpilih ini. Dimana akan dijelaskan pada sub bab berikutnya.

**Tabel 6 Nilai dan Tingkat Kematangan Proses TI DS10 (Sumber : Kuesioner Tingkat kematangan Proses TI COBIT 4.1)**

<b>Proses TI</b>		: Mengelola permasalahan (DS10)					
<b>Domain</b>		: <i>Deliver and Support (DS)</i>					
No.	Atribut Kematangan	Nilai Kematangan			Tingkat Kematangan		
		<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	<i>Gap</i>	<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	<i>Gap</i>
1.	AC	2.00	5.00	3.00	2	5	3
2.	PSP	1.50	4.75	3.25	2	5	3
3.	TA	1.00	5.00	4.00	1	5	4
4.	SE	2.00	5.00	3.00	2	5	3
5.	RA	2.75	5.00	2.25	3	5	2
6.	GSM	1.75	4.75	3.00	2	5	3
<b>Rata-rata Indeks</b>		<b>1.82</b>	<b>4.92</b>	<b>3.01</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikatakan bahwa Tingkat kematangan (*maturity level*) saat ini (*as-is*) pada proses TI DS10 (Mengelola permasalahan) terkait Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) di RSUD Waikabubak yaitu secara keseluruhan berada pada tingkat 2 (*Repeatable but intuitive*) atau proses berulang berdasarkan intuitif, dan belum ada standar tetap. Sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan (*to-be*) berada pada tingkat 5 (*Optimized*), dimana proses sistem sudah dioptimalkan, sudah berjalan dengan baik dan cepat beradaptasi terhadap perubahan. Dari perbandingan tingkat kematangan saat ini (*as-is*) dan yang diharapkan (*to-be*), menunjukkan nilai kesenjangan (*gap*) sebesar 3.01 yaitu berada di tingkat kesenjangan (*gap*) 3. Ini menunjukkan bahwa belum tercapainya target *maturity level* yang diharapkan pihak SIRS di RSUD Waikabubak dan butuh usulan rekomendasi perbaikan kesenjangan dari proses TI terpilih ini. Dimana akan dijelaskan pada sub bab berikutnya.

**Tabel 7 Nilai dan Tingkat Kematangan Proses TI DS12 (Sumber : Kuesioner Tingkat kematangan Proses TI COBIT 4.1)**

<b>Proses TI</b>		: Mengelola lingkungan fisik (DS12)					
<b>Domain</b>		: <i>Deliver and Support (DS)</i>					
No.	Atribut Kematangan	Nilai Kematangan			Tingkat Kematangan		
		<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	<i>Gap</i>	<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	<i>Gap</i>
1.	AC	1.50	4.75	3.25	2	5	3
2.	PSP	1.75	5.00	3.25	2	5	3
3.	TA	1.75	5.00	3.25	2	5	3
4.	SE	1.75	5.00	3.25	2	5	3
5.	RA	2.00	5.00	3.00	2	5	3
6.	GSM	1.75	5.00	3.25	2	5	3
<b>Rata –rata Indeks</b>		<b>1.75</b>	<b>4.96</b>	<b>3.21</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

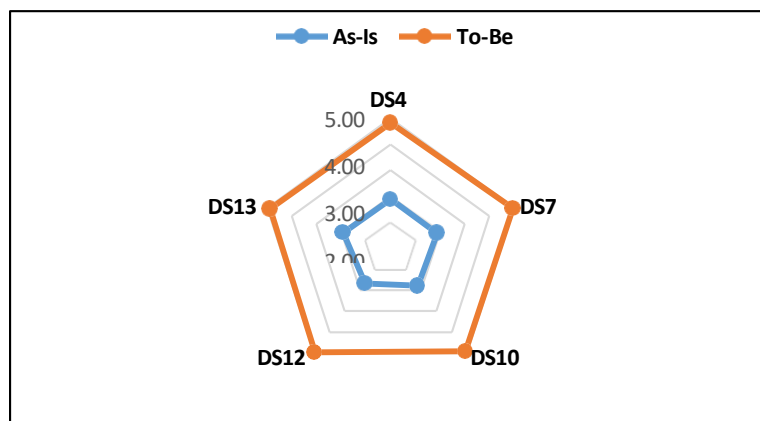
Berdasarkan tabel diatas, dapat dikatakan bahwa Tingkat kematangan (*maturity level*) saat ini (*as-is*) pada proses TI DS12 (Mengelola Lingkungan Fisik) terkait Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) di RSUD Waikabubak yaitu secara keseluruhan berada pada tingkat 2 (*Repeatable but intuitive*) atau proses berulang berdasarkan intuitif, dan belum ada standar tetap. Sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan (*to-be*) berada pada tingkat 5 (*Optimized*), dimana proses sistem sudah dioptimalkan, sudah berjalan dengan baik dan cepat beradaptasi terhadap perubahan. Dari perbandingan tingkat kematangan saat ini (*as-is*) dan yang diharapkan (*to-be*), menunjukkan nilai kesenjangan (*gap*) sebesar 3.21 yaitu berada di tingkat kesenjangan (*gap*) 3. Ini menunjukkan bahwa belum tercapainya target *maturity level* yang diharapkan pihak SIRS di RSUD Waikabubak dan butuh usulan rekomendasi perbaikan kesenjangan dari proses TI terpilih ini. Dimana akan dijelaskan pada sub bab berikutnya.

**Tabel 8 Nilai dan Tingkat Kematangan Proses TI DS13 (Sumber : Kuesioner Tingkat kematangan Proses TI COBIT 4.1)**

<b>Proses TI</b>		: Mengelola operasi (DS13)					
<b>Domain</b>		: <i>Deliver and Support (DS)</i>					
No.	Atribut Kematangan	Nilai Kematangan			Tingkat Kematangan		
		<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	<i>Gap</i>	<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	<i>Gap</i>

	an						
1.	AC	1.75	5.00	3.25	2	5	3
2.	PSP	2.00	5.00	3.00	2	5	3
3.	TA	1.75	5.00	3.25	2	5	3
4.	SE	2.00	4.75	2.75	2	5	3
5.	RA	2.00	4.75	2.75	2	5	3
6.	GSM	2.00	4.75	2.75	2	5	3
<b>Rata-rata Indeks</b>		<b>1.92</b>	<b>4.88</b>	<b>2.96</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

Berdasarkan tabel diatas, dapat dikatakan bahwa Tingkat kematangan (*maturity level*) saat ini (*as-is*) pada proses TI DS13 (Mengelola Operasi) terkait Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) di RSUD Waikabubak yaitu secara keseluruhan berada pada tingkat 2 (*Repeatable but intuitive*) atau proses berulang berdasarkan intuitif, dan belum ada standar tetap. Sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan (*to-be*) berada pada tingkat 5 (*Optimized*), dimana proses sistem sudah dioptimalkan, sudah berjalan dengan baik dan cepat beradaptasi terhadap perubahan. Dari perbandingan tingkat kematangan saat ini (*as-is*) dan yang diharapkan (*to-be*), menunjukkan nilai kesenjangan (*gap*) sebesar 2.96 yaitu berada ditingkat kesenjangan (*gap*) 3. Ini menunjukkan bahwa belum tercapainya target *maturity level* yang diharapkan pihak SIRS di RSUD Waikabubak dan butuh usulan rekomendasi perbaikan kesenjangan dari proses TI terpilih ini. Dimana akan dijelaskan pada sub bab berikutnya.



Gambar 1 Grafik Kesenjangan Nilai Kematangan Proses TI Terpilih

### 3. KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan mengenai sistem informasi di RSUD Waikabubak dapat diambil berdasarkan temuan analisis: a. Sistem informasi di RSUD Waikabubak dilakukan analisis data



menggunakan framework COBIT 4.1 untuk menghitung tingkat kematangan. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun sistem komputerisasi sudah baik, masih terdapat ruang penyimpangan karena tidak adanya proses evaluasi formal. Tingkat kematangan rata-rata ditetapkan menjadi level 3, atau proses yang ditentukan, yang menunjukkan bahwa seluruh proses telah didokumentasikan, dikomunikasikan, dan diimplementasikan menggunakan metode pengembangan. Pada sistem informasi RSUD Waikabubak, terdapat 16 proses pada tingkat proses yang ditetapkan dan 6 proses pada tingkat yang dapat diulang namun intuitif. Nilai-nilai hasil dan kematangan perlu dijunjung tinggi, dan proses-proses yang masih belum berada pada tingkat kematangan yang diantisipasi perlu diperbaiki dan diberi perhatian lebih agar sesuai dengan tingkat kematangan yang ada saat ini, yaitu proses yang telah ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, Popon Rabia, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). Jurnal : Sebatik p-ISSN 1410 – 3737
- Agitha, N., & Widiartha, I. B. K. (2021). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Untuk Mendefinisikan Arsitektur Informasi Dengan Framework COBIT 4.1 (Studi Kasus Instalasi Rawat Jalan RSUD Prov. NTB). *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)*, 5(2), 101-110.
- Anggraini, A. R., & Oliver, J. (2019). Hubungan Penggunaan Pestisida dan Alat Pelindung Diri dengan Keluhan Kesehatan pada Petani Hortikultura di Buleleng, Bali I. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Arief Algiffary. "Analisis Tingkat Kualitas Layanan E-Lapkin Menggunakan Metode E-Servqual Pada Pemerintah Kota Palembang." *Jurnal Restikom: Riset Teknik Informatika Dan Komputer* 5.1 (2023): 21-31.
- Dewi Marlina Simanjuntak. "Audit Sistem Informasi Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum HKBP Balige Menggunakan Framework Cobit 5." *Methosisfo: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi* 4.1 (2024): 50-58.
- Doharma, (2021). Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Pt Media Cetak). *JBASE-Journal of Business and Audit Information Systems*, 4(1).
- Hardani., dkk. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka ilmu group Yogyakarta.
- Indahingwati, Asmara. 2019. Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling. Surabaya: CV Jakad Publishing.

- Nalendra, Dkk. (2021). Statistika Seri Dasar dengan SPSS. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Pertiwi, Dewi. 2021. Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya). Sleman: Deepublish.
- R. Rahim et al., Metodologi Penelitian (Teori Dan Praktik), Pertama., no. April. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2021.
- Rahim, Imanuddin. 2020. Pengaruh Bauran Pemasaran Travel Haji dan Umroh Ar-Rahmah Palembang Terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Haji dan Umroh. Skripsi. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah.
- Ramdhan, M. (2021). Metode Penelitian Bisnis. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Rumere, A. R. Tanaamah and M. N. N. Sitokdana, "Analisis Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kota Salatiga Menggunakan Framework Cobit 5.0," *Sebatik*, vol. 24, pp. 14- 21, 2020.
- Simanjuntak, D. M., Rumapea, S. A., & Dumayanti, I. S. (2024). AUDIT SISTEM INFORMASI RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM HKBP BALIGE MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5. *METHOSISFO: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 4(1), 50-58.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2019. "Pemasaran Jasa Edisi Terbaru." Yogyakarta: Penerbit Andi.