

Evaluasi Sistem Informasi Rumah Sakit Ananda Purwokerto Menggunakan Domain Edm Dan Apo Cobit 5 (Evaluation Of Information System Ananda Purwokerto Hospital Using Edm And Apo Domain Cobit 5)

Ranggi Praharaningtyas Aji^{[1]*}, Ito Setiawan^[2], Yuliawan Adi Wibowo^[3]

^{[1][2][3]}Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto
Prodi Sistem Informasi, Purwokerto, Indonesia

E-mail: ranggi.p.aji@amikompurwokerto.ac.id^[1], itoSetiawan@amikompurwokerto.ac.id^[2]

KEYWORDS:
COBIT 5, EDM, APO, Governance

ABSTRACT

Governance and planning for aligning business strategies with strategies in managing Information systems (SI) is the main key in winning business competition in each organization. Ananda Purwokerto General Hospital as a business organization engaged in health cannot be separated from this, but the problem of governance and the lack of alignment between the current business strategy and the SI strategy make the Ananda General Hospital Purwokerto less in terms of service issues. For this reason, an evaluation of the existing SI governance is needed at Ananda Purwokerto General Hospital. COBIT 5 can be used to evaluate SI governance, because in COBIT 5 there are 5 domains consisting of 2 categories, namely the category of governance domain and management domain, for problems experienced by Ananda Purwokerto General Hospital can use the EDM and APO domains on COBIT 5. The results expected are in the form of measuring the level of governance implementation of SIR Ananda Purwokerto General Hospital in the EDM and APO domains, so that the best recommendations can be given based on the COBIT 5 framework.

KATA KUNCI:
COBIT 5, EDM, APO, Tata kelola

ABSTRAK

Tata kelola dan perencanaan penyelarasan strategi bisnis terhadap strategi dalam memanager sistem Informasi (SI) menjadi kunci utama dalam memenangkan persaingan bisnis pada setiap oraganisasi. Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto sebagai oraganisasi bisnis yang bergerak dibidang kesehatan tidak lepas dari hal tersebut, namun permasalahan tata kelola dan belum adanya penyelarasan antara strategi bisnis sekarang dan strategi SI menjadikan Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto kurang dalam permasalahan pelayanan. Untuk itu diperlukan evaluasi atas tata kelola SI yang ada di Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto. Untuk melakukan evaluasi tata kelola SI dapat dipergunakan COBIT 5, karena dalam COBIT 5 terdapat 5 domain yang terdiri dari 2 katagori yaitu katagori domain tata kelola dan domain managemen, untuk masalah yang dialami oleh Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto dapat menggunakan domain EDM dan APO pada COBIT 5. Hasil yang diharapkan berupa pengukuran tingkat penerapan tata kelola SIRumah Sakit Umum Ananda Purwokerto pada domain EDM dan APO, sehingga dapat diberikan rekomendasi terbaik berdasarkan atas kerangka kerja COBIT 5.

I. PENDAHULUAN

Manajemen memiliki tugas untuk melakukan pengawasan dan perencanaan baik itu dalam bidang manajemen umum, serta manajemen khusus seperti teknologi informasi ataupun manajemen sistem informasi. Dalam melaksanakan tanggungjawab tersebut dan mencapai tujuan instansi, manajemen harus mengerti kondisi teknologi infomasi dan

sistem informasi dari instansi serta memutuskan tata kelola apa yang harus dilakukan dan bagaimana pengendaliannya[1][2]. Pada Rumah Sakit Umum Ananda Purwokerto (RS Ananda) terdapat berapa sistem informasi yang digunakan, jika tidak dikeloladengan baik maka dapat membuat RS Ananda kendala pada masa mendatang.

Untuk dapat mengetahui apakah RS ananda sudah tepat dalam melakukan manajemen sistem

informasi perlu dilakukan sebuah Evaluasi atau dapat dikatakan sebagai audit sistem informasi. Audit sistem informasi diperlukan untuk membantu eksternal auditor dan internal auditor dalam melakukan pemeriksaan terhadap sistem informasi, auditor sistem informasi akan melaksanakan evaluasi dan testing terhadap pengendalian dan prosedur yang berlaku serta menerapkan dan mengembangkan teknik-teknik audit komputer termasuk pengembangan audit piranti lunak [3][4].

COBIT 5 menawarkan sebuah kerangka kerja lengkap untuk melakukan evaluasi sistem informasi. COBIT 5 adalah kerangka kerja untuk tatakelola dan manajemen TI perusahaan (IT governance framework), dan juga kumpulan alat yang mendukung para manager untuk menjembatani jarak (gap) antara kebutuhan yang dikendalikan (control requirements), masalah teknis (technical issues) dan resiko bisnis (business risk)[5].

Pada COBIT 5 terdapat 2 domain utama yaitu domain Tata Kelola (*Governance*) yang terdapat domain *Evaluate, Direct, and Monitor*(EDM), dan domain Manajemen (*Management*) yang terdapat 4 domain yaitu : *Align, Plan and Organise* (APO) ,*Build, Acquire, and Implement*(BAI), *service delivery and support* (DSS), dan *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA). Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa COBIT 5 merupakan Kerangka kerja yang efektif dalam menilai atau melakukan evaluasi sistem informasi [6][7][8].

Untuk penelitian ini fokus domain yang ingin diteliti adalah EDM dan APO, yang mana domain ini ditujukan khusus untuk manajemen dapat mengukur posisi sistem informasi sekarang dan pada akhirnya dapat membuat sebuah kesimpulan berupa rekomendasi terbaik bagi manajemen untuk meningkatkan kondisi sistem informasi sekarang sesuai dengan harapan dari RS Ananda. Tujuan penelitian ini mengetahui tingkat penerapan dari tata kelola sistem informasi rumah sakit umum ananda purwokerto berdasarkan atas standar cobit 5 pada domain EDM dan APO.

II. METODOLOGI

A. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik berkenaan

dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam, dan responden yang diamati tidak terlalu besar[9]. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* dan *non participant observation*

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu[9].

3. Studi Pustaka

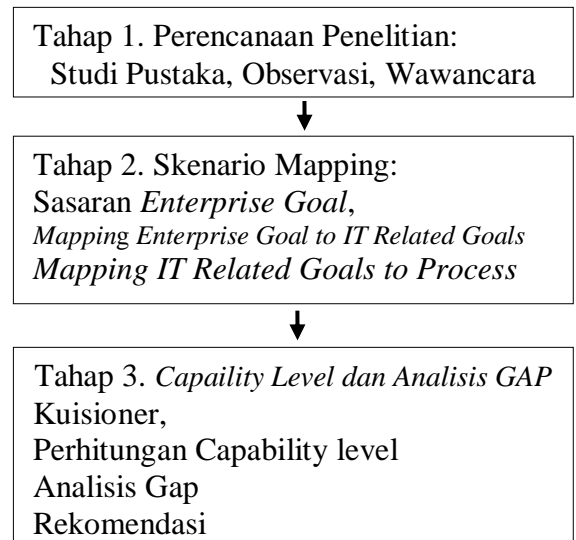
Studi kepustakaan merupakan studi yang berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan penelitian, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melaksanakan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak lepas dari literatur ilmiah[9].

4. Angket atau Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya[9].

B. Tahapan Penelitian

Desain penelitian digambarkan pada gambar berikut.:



Gbr. 1 Tahap Penelitian

1. Tahap 1 - Perencanaan Penelitian

Pada penelitian ini, tahap perencanaan penelitian dilakukan untuk memperoleh proses-proses domain pada COBIT 5 yang terpilih sesuai dengan kebutuhan penelitian

dan sebagai ruang lingkup. Tahap ini dilakukan dengan studi pendahuluan yaitu studi pustaka. Studi pustaka digunakan untuk dapat memahami teori-teori tata kelola teknologi informasi dan pemahaman tentang framework COBIT 5. Untuk mengidentifikasi masalah menggunakan metode wawancara dan studi dokumentasi secara langsung pada Sistem Informasi di RS Ananda.

2. Tahap 2 -*Scenario Mapping*

Langkah awal dalam penelitian adalah melakukan pemetaan atau mapping sasaran strategis obyek penelitian terhadap goal objectives COBIT 5 untuk mengetahui kebutuhan sasaran strategis objek. Fokus domain utama yang akan dinilai adalah domain EDM dan APO yang selanjutnya indikator yang ada pada domain tersebut akan digunakan sebagai acuan penyusunan pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner.

3. Tahap 3 -*Capability level*

Setelah diketahui ruang lingkup yang didapat dari pemetaan atau mapping, maka tahap selanjutnya adalah perhitungan capability level dan analisis GAP. Tahap ini dilakukan dengan menyusun hasil kuesioner berdasarkan standar Self Assesment Guide COBIT 5. Di sini dilakukan penjabaran terhadap temuan-temuan tata kelola. Tahap selanjutnya adalah membuat Rekomendasi untuk tahap akhir dari penelitian ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Penilaian Capability level*

Langkah pertama adalah melakukan penilaian *Capability level* dari masing-masing domain pada COBIT 5 dengan melakukan perhitungan *maturity* berdasarkan penilaian responden pada kuisisioner yang dibuat [10]. Perhitungan *maturity* pada domain EDM01 dapat dilihat pada tabel 1

Tabel I. *MATURITY DOMAIN EDM01*

Aktifitas	Total Nilai	Rata-rata nilai
EDM 1.1	31	3.10
EDM 1.2	28	2.80
EDM 1.3	28	2.80
<i>Maturity</i>		2.90

Hasil lengkap penilaian atas domain EDM dan APO yang dilakukan berdasarkan hasil kuisisioner dapat dilihat pada Tabel 2.

TABEL II. *MATURITY DOMAIN EDM DAN APO*

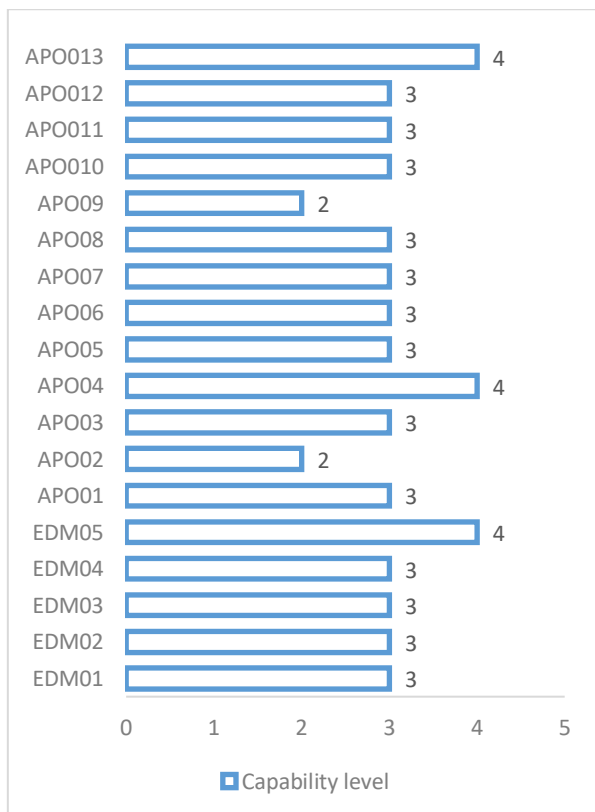
Domain	Keterangan Domain	Nilai
EDM01	Memastikan Pengaturan Kerangka Tata Kelola dan Pemeliharaan (<i>Ensure Governance Framework Setting and Maintenance</i>)	2,90
EDM02	Memastikan Penyampaian Manfaat (<i>Ensure Benefit Delivery</i>)	3,39
EDM03	Memastikan Optimasi Resiko (<i>Ensure Risk Optimisation</i>)	2,68
EDM04	Memastikan Optimasi Sumber Daya (<i>Ensure Resources Optimisation</i>)	3,59
EDM05	Memastikan Transparansi Stakeholder (<i>Ensure Stakeholder Transparency</i>)	3,87
APO01	Mengelola Kerangka Kerja Manajemen Teknologi Informasi (<i>Manage The IT Management Framework</i>)	2,77
APO02	Mengatur Strategi (<i>Manage Strategy</i>)	2,43
APO03	Mengelola Arsitektur Perusahaan (<i>Manage Enterprise Architecture</i>)	3,16
APO04	Mengelola Inovasi (<i>Manage Innovation</i>)	3,69
APO05	Mengelola Portofolio (<i>Manage Portfolio</i>)	3,33
APO06	Mengelola Anggaran dan Biaya (<i>Manage Budget and Costs</i>)	3,26
APO07	Mengelola Sumber Daya Manusia (<i>Manage Human Resources</i>)	2,96
APO08	Mengelola Hubungan (<i>Manage Relationship</i>)	2,68
APO09	Mengelola Perjanjian Layanan (<i>Manage Service Agreements</i>)	2,33
APO010	Mengelola Pemasok (<i>Manage Suppliers</i>)	2,69
APO011	Mengelola Kualitas (<i>Manage Quality</i>)	3,10
APO012	Mengelola Resiko (<i>Manage Risk</i>)	3,47
APO013	Mengelola Keamanan (<i>Manage Security</i>)	3,78

Terdapat 3 kontrol dengan level kematangan 4 yaitu EDM05, APO04 dan APO13. Dengan tingkat kematangan 4 ini maka kategori pencapaian telah tercapai. Selanjutnya 14 kontrol dengan level kematangan 3 yaitu EDM01, EDM02, EDM03, EDM04, APO01, APO03, APO05, APO06, APO07, APO08, APO10, APO11, dan APO12. Dan 2 kontrol terakhir yaitu APO02 dan APO09 memiliki level kematangan 2 secara lengkap dapat dilihat pada tabel 3.

TABEL III. CAPABILITY LEVEL DOMAIN EDM DAN APO

Domain	Penilaian	Tingkat	keterangan
EDM01	2,90	3	Established
EDM02	3,39	3	Established
EDM03	2,68	3	Established
EDM04	3,59	3	Established
EDM05	3,87	4	Predictable
APO01	2,77	3	Established
APO02	2,43	2	Managed
APO03	3,16	3	Established
APO04	3,69	4	Predictable
APO05	3,33	3	Established
APO06	3,26	3	Established
APO07	2,96	3	Established
APO08	2,68	3	Established
APO09	2,33	2	Managed
APO010	2,69	3	Established
APO011	3,10	3	Established
APO012	3,47	3	Established
APO013	3,78	4	Predictable
Rata-rata	3.12	3	Established

Berdasarkan atas Tabel 3 dibentuk grafik seperti yang terlihat pada Gambar 2 yang menunjukkan tingkat pencapaian yang didapatkan pada domain EDM dan APO.



Gbr. 2 Capaian Capability level domain EDM dan APO

Hasil penilaian menunjukkan rata-rata pengelolaan teknologi yang telah dijalankan pada domain EDM dan APO telah mencapai kondisi *Established*. Kondisi *Established* ini menunjukkan bahwa proses kegiatan yang dibuat sesuai dengan perencanaan dan tujuan dari apa yang ditetapkan. Namun hal tersebut masih perlu untuk ditingkatkan terbelah terdapat 2 domain yang masih diketahui baru mencapai tingkat 2.

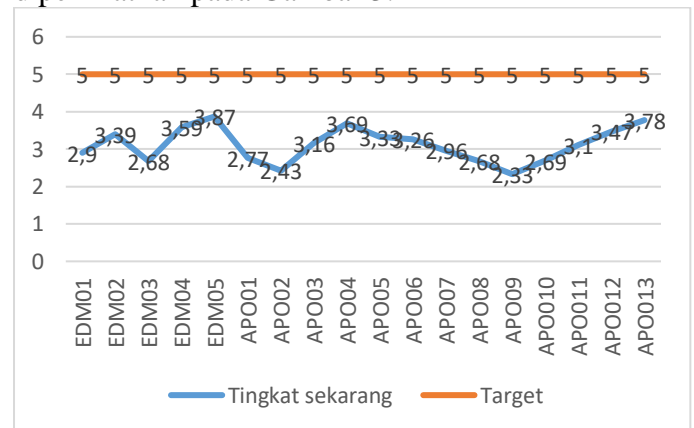
B. Gap analysis

Selanjutnya menghitung selisih dari masing-masing domain. Hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat *Capability level* sekarang dibandingkan dengan capaian yang diinginkan untuk menjadikan capaian yang maksimal.

TABEL IV. GAP ANALISIS

Domain	Nilai	Target	Selisih
EDM01	2,90	5	2,10
EDM02	3,39	5	1,61
EDM03	2,68	5	2,32
EDM04	3,59	5	1,41
EDM05	3,87	5	1,13
APO01	2,77	5	2,23
APO02	2,43	5	2,57
APO03	3,16	5	1,84
APO04	3,69	5	1,31
APO05	3,33	5	1,67
APO06	3,26	5	1,74
APO07	2,96	5	2,04
APO08	2,68	5	2,32
APO09	2,33	5	2,67
APO010	2,69	5	2,31
APO011	3,10	5	1,90
APO012	3,47	5	1,53
APO013	3,78	5	1,22
Rata-rata	3.12	5	1.88

Dari Tabel 4 dibentuk dalam grafik seperti diperlihatkan pada Gambar 3.



Gbr. 3 Gap Analisis

C. Temuan masalah

Berdasarkan hasil penilaian level kematangan diperoleh beberapa temuan pada masing-masing domain yang diteliti. Temuan tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.

TABEL V. TEMUAN MASALAH

Domain	Nilai	Temuan masalah
EDM01	2,9	Tidak adanya peraturan dan belum dilakukannya pengecekan terhadap terlaksananya aturan yang berlaku pada RS anda.
EDM02	3,39	Penyampaian manfaat atas IT yang digunakan Tidak dilakukan secara berkala.
EDM03	2,68	Tidak terdapat SOP/aturan/peraturan tertulis yang dapat digunakan sebagai acuan.
EDM04	3,59	Proses pendidikan pada SDM yang ada hanya dilakukan pada awal, dan belum berkala dilakukan.
EDM05	3,87	Keamanan informasi dan data perlu ditingkatkan.
APO01	2,77	Tidak terdapat SOP/aturan/peraturan tertulis yang dapat digunakan sebagai acuan. Dan tidak meratanya penegakan atas kesalahan SOP/aturan/peraturan yang dilakuakan.
APO02	2,43	Belum terdapat dokumentasi hasil kinerja dan masalah yang ada, Tidak terdapat SOP/aturan/peraturan tertulis yang dapat digunakan sebagai acuan.
APO03	3,16	tidak ada catatan portopolio arsitektur Perusahaan.
APO04	3,69	Tidak adanya aturan atau panduan tertulis dalam penyampaian dan pengutaraan ide kreatif
APO05	3,33	Tidak adanya skala prioritas untuk pengembangan IT
APO06	3,26	Selisih antara alokasi biaya dan biaya aktual masih cukup besar.
APO07	2,96	Tidak adanya pelatihan berkala untuk karyawan
APO08	2,68	Kurangnya pemahaman karyawan atas rencana, syarat-syarat dan pendokumentasian kurang tepat.
APO09	2,33	Banyaknya <i>tool</i> pada sistem yang belum dimanfaatkan dengan baik.
APO010	2,69	Pemilihan pemasok lebih didasarkan atas penilaian subyektif bukan atas dasar perhitungan sistem
APO011	3,1	Terdapat beberapa kebutuhan pemangku kepentingan yang belum terpenuhi.
APO012	3,47	Belum tersedianya SOP/aturan/peraturan tanggap resiko.
APO013	3,78	Belum tersedianya SOP/aturan/peraturan penanggulangan ancaman secara detail.

D. Rekomendasi

1. Rekomendasi Gap yang terdapat pada Proses

Rekomendasi ini ditujukan untuk menurunkan selisih pada masing-masing proses dilihat dari sudut pandang capaian tingkatan proses masing-masing domain. Pemberian rekomendasi dibagi menjadi beberapa tingkat sesuai capaian tingkat proses sebagai berikut :

a. Rekomendasi pada tingkat proses 2

Lakukan pembagian tugas berdasarkan atas ketentuan yang disesuaikan dengan Diagram RACI Chart pada COBIT. Pada diagram ini ditentukan siap saja orang atau sumberdaya manusia yang berperan pada masing-masing domain sehingga tanggung jawab, pelaksana dan bahkan siapa yang dijadikan sebagai dasar informasi dan data dapat terlihat jelas.

Selain itu perlu dilakukannya pemetaan aturan yang berlaku sehingga dapat dituliskan dalam sebuah dokumen yang dapat dibagikan pada seluruh anggota organisasi.

b. Rekomendasi pada tingkat proses 3

Perlunya mengidentifikasi seluruh aspek terkait proses yang dijalankan, hal ini memuat berbagai aspek mulai dari jumlah sumber daya manusia, infrastruktur teknologi dan aspek keamanan teknologi yang digunakan. Identifikasi ini ditujukan untuk mengetahui jika terdapat kesalahan ataupun terjadi hal yang memunculkan resiko dimasa depan sehingga dapat diatasi dengan cepat.

c. Rekomendasi pada tingkat proses 4

Perlunya meningkatkan kesadaran seluruh anggota organisasi agar mematuhi dan menjaga berjalannya proses dan aktifitas yang telah dilakukan. Untuk itu diperlukan pelatihan dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kesadaran atas semua aturan yang dibuat.

Selanjutnya perlu adanya optimalisasi untuk seluruh proses yang telah berjalan untuk mendapatkan ide-ide pembaharuan untuk seluruh proses yang dikerjakan.

2. Rekomendasi pada temuan masalah

Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan atas temuan yang diperoleh pada domain EDM dan APO antara lain :

- a. Lakukan dokumentasi atas segala jenis SOP/peraturan yang khususnya menyangkut domain EDM dan APO .
- b. Lakukan pendidikan dan evaluasi atas SDM secara berkala minimal 2 kali setahun untuk menjamin kualitas SDM.
- c. Peningkatan kualitas pengamanan data, baik berupa data elektronik maupun data tertulis.
- d. Utamakan pemenuhan kebutuhan pemangku kepentingan
- e. Lakukan analisis biaya untuk mempersempit selisih antara alokasi biaya dan biaya aktual khususnya dibidang TI.
- f. Berikan secara berkala semua pengetahuan yang terdapat pada organisasi untuk semua asepek organisasi termasuk didalamnya SDM yang tidak terkait dengan sistem.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan nilai terendah yang didapat dari penelitian ini terdapat pada domain APO09 dengan nilai 2,33. Selanjutnya nilai rata-rata pencapaian pada domain EDM dan APO adalah 3.12. Pencapaian proses untuk domain EDM dan APO ada pada kondisi *Established*.

Tidak adanya SOP/aturan/peraturan yang terdokumentasi menjadi temua masalah hampir disemua domain. Dilanjutkan dengan kurangnya pelatihan serta tidak adanya perencanaan atas resiko yang mungkin terjadi dan keamanan yang kurang terjaga menjadi temuan lain pada RS Ananda

B. Saran

Beberapa saran yang dapat dilakukan untuk dapat memperbaiki kondisi saat ini antara lain : melakukan pembagian tanggung jawab berdasarkan atas diagram RACI sesuai standar COBIT. Berikutnya dokumentasikan segala jenis SOP/aturan/peraturan yang khususnya menyangkut domain EDM dan APO . selanjutnya organisasi perlu melakukan pendidikan dan evaluasi atas SDM secara berkala minimal 2 kali setahun untuk menjamin kualitas SDM.

Selain beberapa hal tersebut perlu juga melakukan Peningkatan kualitas pengamanan data, baik berupa data elektronik maupun data tertulis. Berikutnya seluruh pihak harus mengutamakan pemenuhan kebutuhan pemangku kepentingan. Dilanjutkan dengan melakukan analisis biaya untuk mempersempit selisih antara alokasi biaya dan biaya aktual khususnya dibidang TI. Dan terakhir memberikan secara berkala semua pengetahuan yang terdapat pada organisasi untuk semua asepek organisasi termasuk didalamnya SDM yang tidak terkait dengan sistem.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya selaku penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan semua pihak yang ikut berperan dalam penelitian ini. Pertama adalah untuk rektor Universitas AMIKOM Purwokerto Dr. Berlilana. M.Kom., M.Si yang mendukung penelitian saya ini. Selanjutnya ucapan terimakasih kepada RS ANANDA atas bantuan dan dukungan dalam penelitian ini. Serta terimakasih atas bantuan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan seluruhnya.

REFERENSI

- [1] A. Arumana, Rochim, and I. Windasari, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 4.1 Pada Fakultas Teknik Undip," *J. Teknol. dan Sist. Komput.*, vol. 2, 2014.
- [2] G. Y. Saputra, F. A. Pribadi, A. Pribadi, and H. J. Setyadi, "Pengukuran Kinerja Sistem Teknologi Informasi E-Ktp Pada Kantor," no. September, 2017.
- [3] Julisar, "Audit Sistem Informasi Untuk Mewujudkan Tata Kelola Sistem Informasi (IT Governance) di Organisasi Berbasis Teknologi Informasi," *CSRID J.*, vol. 2 no 3, 2013.
- [4] A. Hakim, H. Saragih, and A. Suharto, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Framwork Cobit. 5 Di Kementerian Esdm," *J. Inf. Syst.*, vol. 10, no. 2, pp. 105–117, 2014.
- [5] ISACA, *COBIT 5 : A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*. USA: ISACA, 2012.
- [6] H. T. Sihotang and J. R. Sagala, "Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Domain Align , Plan And Organise (Apo) Dan Monitor , Evaluate And Assess (Mea) Dengan Menggunakan Framework Cobit 5 Studi Kasus : Stmik Pelita Nusantara Medan," vol. 18, no. 2, pp. 90–96, 2015.
- [7] S. Fajarwati, Sarmini, and Y. Sepriana, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka

- Kerja COBIT 5 (Evaluation of Information Technology Governance Using COBIT 5 Framework),” vol. VI, no. November, pp. 73–80, 2018.
- [8] F. Ajismanto, “Analisis Domain Proses COBIT Framework 5 Pada Sistem Informasi Worksheet (Studi Kasus : Perguruan Tinggi STMIK , Politeknik Palcomtech) Domain Analysis of COBIT Process Framework 5 In Worksheet Information System (Case Study : STMIK College , Palcomtec,” vol. 3, no. 2, 2017.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. BANDUNG: Alfabeta, 2012.
- [10] ISACA, *Enabling Processes*. USA: ISACA. 2012.