

---

**AUDIT PELAYANAN PUSKESMAS KEMALO ABUNG  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *FRAMEWORK COBIT 5***

Ayu Fitri Lestari<sup>1</sup>, Asep Afandi<sup>2</sup>, Dewi Triyanti<sup>3</sup>

*Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa Dian Cipta Cendikia*

[\*lestariayufitri7@gmail.com\*](mailto:lestariayufitri7@gmail.com)<sup>1</sup>, [\*asepafandi189@gmail.com\*](mailto:asepafandi189@gmail.com)<sup>2</sup>, [\*dewitriyanti.yhud@gmail.com\*](mailto:dewitriyanti.yhud@gmail.com)<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak dasar setiap warga negara dan menjadi pilar penting dalam menjamin kesejahteraan masyarakat. Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan dasar seringkali menghadapi berbagai kendala, khususnya dalam proses pendaftaran pasien, seperti antrean panjang, pelayanan yang tidak teratur, serta kurangnya informasi yang jelas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas dan kesinambungan pelayanan di ruang pendaftaran Puskesmas Kemalo Abung menggunakan kerangka kerja tata kelola TI COBIT 5, dengan fokus pada domain APO11 (Manage Quality) dan DSS04 (Manage Continuity). Metode yang digunakan adalah audit berbasis COBIT 5 dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil analisis menunjukkan bahwa domain APO11 memiliki Capability Level sebesar 2,62 dan domain DSS04 sebesar 2,6, yang keduanya berada pada Level 3 (Established Process), sementara target yang diharapkan adalah Level 4 (Predictable Process). GAP yang ditemukan masing-masing sebesar 1,38 dan 1,4. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas pelayanan, kejelasan informasi, serta kesiapsiagaan menghadapi gangguan operasional. Dengan penerapan perbaikan berkelanjutan, diharapkan mutu layanan puskesmas dapat ditingkatkan sesuai standar tata kelola TI yang optimal.

**Kata kunci :** *COBIT 5, APO11, DSS04, Audit TI, Pelayanan Puskesmas, Capability Level*

**ABSTRACT**

*Quality health care is a basic right of every citizen and an important pillar in ensuring community welfare. Puskesmas as the frontline of basic health services often face various obstacles, especially in the patient registration process, such as long lines, irregular services, and lack of clear information. This study aims to evaluate the quality and continuity of services in the registration room of the Kemalo Abung Health Center using the COBIT 5 IT governance framework, focusing on domains APO11 (Manage Quality) and DSS04 (Manage Continuity). The method used is a COBIT 5-based audit with data collection through questionnaires. The analysis results show that the APO11 domain has a Capability Level of 2.62 and the DSS04 domain of 2.6, both of which are at Level 3 (Established Process), while the expected target is Level 4 (Predictable Process). The GAP found was 1.38 and 1.4 respectively. These findings indicate the need to improve service quality, information clarity, and preparedness for operational disruptions. By implementing continuous improvement, it is expected that the quality of health center services can be improved according to optimal IT governance standards.*

*Keywords: COBIT 5, APO11, DSS04, IT Audit, Health Center Services, Capability Levels*

## 1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan aspek fundamental dalam kehidupan setiap individu untuk menjalankan berbagai aktivitas secara optimal. Menurut UU No. 36 Tahun 2009, kesehatan didefinisikan sebagai keadaan sejahtera secara fisik, mental, spiritual, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif dalam aspek sosial maupun ekonomi [1]. Ketika seseorang berada dalam kondisi tidak sehat, kapasitas untuk melakukan aktivitas dan menghasilkan kinerja yang berkualitas akan sangat terbatas. Hal ini mendorong pentingnya akses terhadap fasilitas kesehatan yang komprehensif dan terjangkau.

Puskesmas adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan komprehensif, terpadu, dan merata. Organisasi ini memberikan pelayanan kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh masyarakat, dengan mendorong partisipasi aktif masyarakat serta memanfaatkan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna. Pembiayaan dilakukan secara bersama antara pemerintah dan masyarakat [2].

Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan kualitas pelayanan individual. Puskesmas sangat bermakna, terutama bagi keluarga tidak mampu, karena menyediakan layanan kesehatan yang mudah dijangkau dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Puskesmas Kemalo Abung merupakan Puskesmas non rawat inap yang berlokasi di desa Kemalo Abung, Kecamatan Abung Selatan, Kabupaten Lampung Utara. Puskesmas ini merupakan salah satu dari 27 Puskesmas yang ada di Kabupaten Lampung Utara dan berjarak 20 km dari Ibukota Kabupaten. Sebelum menjadi Puskesmas mandiri, fasilitas kesehatan ini awalnya merupakan Puskesmas Pembantu Trimodali yang berada di bawah naungan Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan. Pada bulan Januari 2015, statusnya ditingkatkan menjadi Puskesmas Kemalo Abung yang berdiri sendiri.

Secara administratif, Puskesmas Kemalo Abung memiliki wilayah kerja yang mencakup 6 desa

dengan total luas wilayah 6.981,3 Ha. Keenam desa tersebut memiliki karakteristik wilayah yang beragam, dengan mayoritas penduduk bermata pencaharian sebagai petani. Puskesmas ini terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Namun, permasalahan sering kali muncul seperti antrean panjang, kesalahan data pasien, keterlambatan proses pendaftaran, ketidakefektifan sistem administrasi yang menghambat pelayanan, maka diperlukan pengauditan sehingga dapat mengetahui kekurangan dan dapat memberikan solusi yang baik untuk Puskesmas Kemalo Abung. Dengan adanya permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan yang selama ini sudah berjalan dengan menggunakan Framework COBIT 5, untuk mengetahui apa saja yang harus diperbaiki pada pelayanan Puskesmas Kemalo Abung.

COBIT 5 adalah sebuah kerangka kerja yang membantu perusahaan, organisasi, maupun instansi pemerintahan dalam mengelola dan mengoptimalkan sumber daya teknologi informasi guna mencapai tujuan bisnis atau operasional mereka [3]. Fokus penelitian ini adalah pada domain APO11 Manage Quality dan DSS04 Manage Continuity, yang relevan dalam mengukur kualitas pelayanan dan ketahanan sistem layanan di ruang pendaftaran Puskesmas Kemalo Abung.

## 2. Materi dan Metode

### 2.1 Puskesmas

Puskesmas adalah unit pelayanan kesehatan terdepan yang langsung menjangkau masyarakat. Pelayanan kesehatan Puskesmas mencakup pengobatan rawat jalan dan rawat inap, dengan fokus pada empat aspek utama : peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan, dan pemulihan kesehatan[4].

### 2.2 Audit

Audit adalah proses pengumpulan dan evaluasi bukti untuk memastikan bahwa sistem informasi dapat melindungi aset serta menjaga integritas data, sehingga keduanya mendukung

pencapaian tujuan bisnis secara efektif dengan pemanfaatan sumber daya yang efisien [5].

### 2.3 Pelayanan

Pelayanan adalah upaya pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik secara materi maupun non-materi, yang bertujuan membantu individu mengatasi masalahnya sendiri. Aktivitas ini dapat dijalankan baik secara langsung melalui interaksi tatap muka dengan pelanggan, maupun secara tidak langsung dengan menyediakan sarana pelayanan di lokasi yang telah diketahui pelanggan [6].

### 2.4 COBIT 5

*COBIT 5 (Control Objectives for Information and Related Technology)* merupakan kerangka kerja yang menyediakan standar komprehensif untuk tata kelola dan manajemen teknologi informasi perusahaan. Kerangka kerja ini dapat membantu organisasi mengoptimalkan investasi TI mereka sambil meminimalkan risiko dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi. Dengan menerapkan *COBIT 5*, organisasi dapat menyelaraskan strategi TI dengan tujuan bisnis, mengukur kinerja layanan TI secara efektif, dan menciptakan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan melalui implementasi praktik terbaik dalam tata kelola TI [7].

*COBIT* memulai perjalanannya pada tahun 1996 ketika dikembangkan oleh IT Governance Institute (ITGI), yang merupakan bagian dari *ISACA (Information Systems Audit and Control Association)*. Sejak awal kemunculannya, *framework* ini terus mengalami evolusi untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan organisasi. Perannya sangat penting dalam membantu organisasi memahami, mengelola risiko, dan mengoptimalkan manfaat dari investasi teknologi informasi [8].

### 2.5 APO11 (Manage Quality)

APO11 *Mengelola Kualitas* merupakan proses untuk mendefinisikan dan mengomunikasikan standar kualitas di seluruh aspek organisasi. Proses ini mencakup penetapan persyaratan kualitas, pengendalian, pemantauan, serta penerapan praktik dan standar yang telah teruji untuk peningkatan berkelanjutan dan

efisiensi. Tujuannya adalah memastikan solusi dan layanan yang dihasilkan konsisten memenuhi standar kualitas perusahaan serta kebutuhan para pemangku kepentingan.

### 2.6 DSS04 (Manage Continuity)

DSS04 *Mengelola Keberlangsungan* adalah proses implementasi perencanaan yang memungkinkan organisasi dan TI merespon insiden secara efektif, sambil mempertahankan operasi bisnis kritis dan ketersediaan informasi selama situasi darurat atau bencana [9].

### 2.7 Capability Level

*Capability level* adalah model yang mengukur tingkat kematangan proses-proses inti dalam organisasi, sehingga dapat mengidentifikasi proses yang sudah berjalan optimal dan proses yang masih memerlukan perbaikan [10]. *Capability level* yang digunakan di dalam penilaian proses terdiri dari 6 (enam) level yaitu:

- a. Level 0 : Proses yang tidak lengkap (*Incomplete Process*)  
Pada tahap ini, organisasi belum menerapkan proses TI yang diperlukan atau belum mencapai tujuan yang ditetapkan dalam proses TI.
- b. Level 1 : Proses yang dilakukan (*Performed Process*)  
Pada tahap ini, organisasi telah mengimplementasikan proses TI secara efektif dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang terukur.
- c. Level 2 : Proses yang dikelola (*Managed Process*)  
Pada tahap ini, organisasi menjalankan proses TI secara terkelola dan sistematis, mencakup perencanaan yang matang, evaluasi berkala, dan penyesuaian yang berkelanjutan. Pendekatan terstruktur ini menghasilkan pencapaian tujuan yang lebih optimal dan terukur dibandingkan level sebelumnya.
- d. Level 3 : Proses yang ditetapkan (*Established Process*)  
Organisasi pada tahap ini telah menerapkan dan menstandarisasi proses-proses TI secara

menyeluruh di seluruh lingkup organisasi. Standar proses yang ditetapkan berlaku secara konsisten dan terintegrasi di semua unit dalam organisasi tersebut.

e. Level 4 : Proses yang diprediksi (*Predictable Process*)

Organisasi pada tahap ini telah mengimplementasikan proses TI dengan parameter terukur yang jelas, seperti batasan waktu, dan menghasilkan output yang dapat diprediksi. Parameter ini ditetapkan berdasarkan hasil pengukuran dan analisis dari pelaksanaan proses TI pada periode-periode sebelumnya.

f. Level 5 : Proses optimalisasi (*Optimizing Process*)

Pada tahap ini, organisasi secara aktif melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam proses TI untuk meningkatkan efektivitas dan kapabilitas organisasi secara keseluruhan.

## 2.8 Analisis SWOT

Analisis Strengths, *Weaknesses*, *Opportunities*, dan *Threats* (SWOT) merupakan upaya sistematis untuk mengenali dan memahami kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang memengaruhi kinerja suatu perusahaan atau organisasi [11].

## 2.9 Skala Likert

Skala Likert adalah salah satu jenis skala psikometrik yang paling umum digunakan dalam instrumen penelitian, khususnya dalam bentuk kuesioner atau survei. Skala ini dirancang untuk mengukur tanggapan individu terhadap suatu pernyataan, baik yang berkaitan dengan sikap, pendapat, maupun persepsi terhadap suatu fenomena sosial atau peristiwa tertentu [12].

Skala Likert memungkinkan responden untuk menyatakan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap pernyataan yang diberikan, sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara kuantitatif untuk memahami pola pikir, pandangan, dan kecenderungan sikap dari individu atau kelompok. Pertanyaan-pertanyaan dalam

kuesioner ini disusun menggunakan skala Likert dengan rentang nilai dari 1 hingga 5, Adapun detail rentang skala tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Pengukuran Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-ragu (Netral)	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

## 2.10 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendaftar di Puskesmas Kemalo Abung. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 150 (Seratus Lima Puluh) pasien yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling dengan populasi tersebut bersifat homogen dan responden mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian.

## 2.11 Teknik Pengumpulan Data

Setiap penelitian memerlukan metode pengumpulan data yang sesuai dengan sifat dan karakteristik penelitiannya untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

1) Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara peneliti dengan responden. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan Kepala Ruang Pendaftaran Puskesmas Kemalo Abung untuk memperoleh informasi komprehensif mengenai sistem pelayanan di bagian pendaftaran Puskesmas Kemalo Abung.

2) Metode Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung dan pencatatan sistematis terhadap fenomena yang diteliti. Peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengumpulkan data faktual terkait objek penelitian.

- 3) Kuesioner  
Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis untuk memperoleh informasi dari responden.

### 2.12 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang metode penelitiannya berdasarkan kepada suatu hal yang bersifat real, nyata dan kasat mata, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Dalam prosesnya, pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan instrumen penelitian yang telah divalidasi, kemudian data tersebut dianalisis menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Capability Level

Tabel 2. *Capability Level Framework APO11 (Manage Quality)*

Pertanyaan	Nilai rata2	Target	Gap
Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan ramah kepada pasien.	2,79	4	1,21
Waktu tunggu dibagian pendaftaran tergolong cepat.	2,6	4	1,4
Pasien merasa pelayanan di pendaftaran telah memenuhi standar kualitas.	2,63	4	1,37
Petugas pendaftaran selalu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien.	2,57	4	1,43

Fasilitas di ruang tunggu memadai dan nyaman.	2,49	4	1,51
Setiap pasien mendapatkan perlakuan yang adil tanpa membedakan status sosial.	2,61	4	1,39
Jumlah	15,69	24	8,31
Rata-rata	2,62	4	1,38

Jadi dari data diatas dapat ditarik kesimpulan untuk Domain APO11 Manage Quality adalah 2,62 berada pada *Established Process*, sedangkan target *capability level* yang ingin dicapai adalah level 4. Dari perbandingan tersebut dapat diperoleh GAP sebesar 1,38.

Tabel 3. *Capability Level Framework DSS04 (Manage Continuity)*

Pertanyaan	Nilai rata2	Target	Gap
Petugas pendaftaran tetap memberikan pelayanan yang baik meskipun dalam kondisi sibuk/ramai.	2,63	4	1,37
Petugas mampu mengatasi masalah sistem pendaftaran dengan cepat.	2,6	4	1,4
Pasien merasa puas dengan kesiapan Puskesmas dalam menjaga kelangsungan layanan meskipun terjadi kendala operasional.	2,53	4	1,47
Waktu tunggu untuk mendapatkan obat diapotek puskesmas	2,57	4	1,43

tergolong cepat.			
Petugas terlihat terlatih saat menghadapi situasi darurat.	2,66	4	1,34
Informasi mengenai gangguan layanan selalu disampaikan kepada pasien dengan jelas.	2,62	4	1,38
Jumlah	15,61	24	8,39
Rata-rata	2,6	4	1,4

Jadi dari data diatas dapat ditarik kesimpulan untuk *Domain DSS04 Manage Continuity* adalah 2,6 berada pada *Established Process*, sedangkan target *capability level* yang ingin dicapai adalah level 4. Dari perbandingan tersebut dapat diperoleh GAP sebesar 1.4.

Tabel 4. Hasil *Capability Level* dari Seluruh Framework COBIT 5

Pertanyaan	Nilai rata2	Target	Gap
APO11 Manage Quality	2,62	4	1,38
DSS04 Manage Continuity	2,6	4	1,4
Jumlah	5,22	8	-2,78
Rata-rata	2,61	4	-1,39

Berdasarkan hasil analisis data dan perhitungan *Capability Level* menggunakan *Framework COBIT 5.0* pada Puskesmas Kemalo Abung, diperoleh bahwa *Domain APO11* memiliki tingkat kapabilitas sebesar 2,62 dan *Domain DSS04* sebesar 2,6. Rata-rata keduanya berada pada Level 3 dengan kategori *Established Process*.

### 3.2 Analisis SWOT

Dari hasil penelitian yang didapat diatas, maka didapat hasil analisis SWOT sebagai berikut:

#### 1) Kekuatan (*strength*)

Untuk kekuatannya didapat hasil sebagai berikut:

- a. Kekuatan pelayanan terlihat pada pernyataan nomor 1 dalam domain APO11, yakni

"Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan ramah kepada pasien" dengan skor total 419 dari 150 responden. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 2,79 dan berada pada level 2. Meskipun belum optimal, mayoritas pasien merasa cukup puas dengan keramahan petugas pendaftaran.

- b. Pernyataan nomor 6 dalam domain AP011 mengenai keadilan pelayanan, yaitu "Setiap pasien mendapatkan perlakuan yang adil tanpa membedakan status sosial" mendapatkan respon positif dengan skor yang relatif tinggi dan berada pada level kematangan 3. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip kesetaraan sudah diterapkan cukup baik dalam pelayanan.

#### 2) Kelemahan (*weakness*)

Untuk kelemahannya didapat hasil sebagai berikut:

- a. Pernyataan nomor 12, "Informasi mengenai gangguan layanan selalu disampaikan kepada pasien dengan jelas", hanya memperoleh rata-rata 2,5 (domain DSS04). Ini menunjukkan bahwa komunikasi terkait gangguan layanan masih belum maksimal dan dapat menimbulkan ketidakpastian bagi pasien.

#### 3) Peluang (*Oppurtunities*)

Untuk kelemahannya didapat hasil sebagai berikut:

- a. Partisipasi aktif pasien dalam pengisian kuesioner (150 responden) menunjukkan keterbukaan masyarakat dalam menilai dan menerima evaluasi, yang dapat dijadikan dasar bagi Puskesmas untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.
- b. Penggunaan *Framework COBIT 5* sebagai alat audit memberikan peluang besar dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan secara sistematis dan terstandar.

#### 4) Ancaman (*Threats*)

Untuk kelemahannya didapat hasil sebagai berikut:

- a. Pada pernyataan nomor 7 *domain DSS04* tentang "Petugas tetap memberikan pelayanan baik meskipun dalam kondisi sibuk", ditemukan adanya gap pelayanan pada waktu tertentu, yang bisa menimbulkan penurunan

kepercayaan masyarakat jika tidak segera diatasi.

- b. Domain DSS04 menyoroti pentingnya keberlangsungan layanan, namun dari hasil respon ditemukan bahwa kesiapan menghadapi gangguan masih belum optimal. Ini menunjukkan ancaman terhadap kelangsungan pelayanan jika terjadi gangguan sistem pendaftaran atau kondisi darurat.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil audit layanan menggunakan *Framework COBIT 5* pada ruang pendaftaran Puskesmas Kemalo Abung, diketahui bahwa kualitas pelayanan dan keberlangsungan layanan masih berada pada tingkat *Established Process* dengan nilai Capability Level sebesar 2,62 untuk domain APO11 (Manage Quality) dan 2,6 untuk domain DSS04 (Manage Continuity). Keduanya masih berada di bawah target yang ditetapkan, yaitu Level 4 (*Predictable Process*), dengan GAP masing-masing sebesar 1,38 dan 1,4.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun proses pelayanan telah berjalan dan terdokumentasi dengan baik, masih diperlukan peningkatan berkelanjutan dalam aspek standar kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kejelasan informasi, serta kesiapan dalam menghadapi situasi darurat atau gangguan layanan. Dengan perbaikan berkesinambungan berdasarkan rekomendasi dari hasil audit, Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh dan memenuhi standar tata kelola teknologi informasi yang lebih optimal

#### 5. Ucapan terima kasih

Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Muhammadiyah Muara Bungo atas kesempatan berharga yang diberikan untuk berpartisipasi sebagai pemakalah dalam Seminar Nasional Bisnis, Teknologi, dan Kesehatan (SENABISTEKES) tahun 2025. Kesempatan ini menjadi pengalaman yang sangat berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kapasitas akademik penulis.

Ucapan terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing yang telah

memberikan arahan, motivasi, serta bimbingan yang konsisten selama proses penyusunan dan pelaksanaan penelitian ini. Tak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh sivitas akademika Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa Dian Cipta Cendikia atas segala bentuk dukungan, baik secara moral maupun ilmiah, yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

#### Daftar Pustaka

- [1] C. K. R. Lasso, "Faktor Hambatan Dalam Akses Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Indonesia: Scoping Review," *J. Ilm. Permas J. Ilm. STIKES Kendal*, vol. 13, no. Oktober, pp. 1–8, 2023.
- [2] A. Lutfiana, I. S. Lestari, K. Annisa, Sarah, R. Puspita, and Y. Rasyid, "Kecamatan Cilandak Dalam Meningkatkan Akreditasi Strategies of the Cilandak Sub-District Community Health Centre ( Puskesmas ) in Improving Accreditation To the Plenary Level," *J. Adm. Publik*, vol. 1, no. 1, pp. 1–14, 2023.
- [3] M. S. A. K. M. AMAN and B. Sugiantoro, "Audit Sistem Informasi Akademi Kebidanan Ar-Rahma Menggunakan Framework Cobit 5," *J. Inform. Polinema*, vol. 9, no. 3, pp. 265–272, 2023, doi: 10.33795/jip.v9i3.876.
- [4] S. N. Utami and S. Lubis, "Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia," *Publik Reform*, vol. 8, no. 2, pp. 10–21, 2021, doi: 10.46576/jpr.v8i2.1658.
- [5] E. Zuraidah, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 4.1 (Pada Studi Kasus PT Anugerah)," *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 7, no. 2, pp. 84–95, 2020, doi: 10.30656/prosisko.v7i2.2289.
- [6] R. Ricardo, R. Ridiyanto, and S. Solichin, "Efektivitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Ilir Talo( Studi kasus Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ilir Talo )," *J. STIA Bengkulu Committe to Adm. Educ. Qual.*, vol. 10, no. 2, pp. 183–196, 2024, doi: 10.56135/jsb.v10i2.178.

- [7] A. Hanifah, K. Kraugusteeliana, and Sarika, "Pengukuran Capability Level Pada Layanan Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) Menggunakan Framework COBIT 5 Domain APO, DSS, dan MEA," *Semin. Nas. Mhs. Ilmu Komput. dan Apikasinya*, pp. 276–285, 2022.
- [8] J. F. Andry, F. S. Lee, W. Darma, P. Rosadi, and R. Ekklesia, "Audit Sistem Informasi Menggunakan Cobit 5 Pada Perusahaan Penyedia Layanan Internet," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, p. 17, 2022, doi: 10.24014/rmsi.v8i1.14761.
- [9] B. Adi Saputra, F. Nabilah Kurnia Illahi, and S. Mukaromah, "Audit Sistem Informasi Akademik Stikes Salsabila Menggunakan Cobit 5 Domain Dss," *J. Ilm. Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 1, pp. 09–13, 2022, doi: 10.35329/jiik.v8i1.209.
- [10] L. Satria Kusuma, H. Purnomo, and Wasilah, "Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019," *J. JUPITER*, vol. 16, no. 2, pp. 413–423, 2024.
- [11] A. W. Pradipta and A. D. Manuputty, "Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019 Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Salatiga," *J. Softw. Eng. Ampera*, vol. 3, no. 3, pp. 153–169, 2022, doi: 10.51519/journalsea.v3i3.287.
- [12] W. I. Rahayu and M. R. Shafina, "Aplikasi Analisis Kelayakan Sistem Untuk Pengukuran Usability Dengan Menerapkan Metode Use Questionnaire," *J. Tek. Inform.*, vol. 14, no. 3, p. 2022, 2022.