

**HUBUNGAN FUNGSI MANAJEMEN KEPALA RUANGAN  
DENGAN *QUALITY OF CARE* DI INSTALASI RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT PERMATA KUNINGAN  
TAHUN 2026**

**SKRIPSI**

Oleh  
NIKEN TRI YULIANA PUTRI  
CKR0220106



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA  
TAHUN 2026**

**HUBUNGAN FUNGSI MANAJEMEN KEPALA RUANGAN  
DENGAN *QUALITY OF CARE* DI INSTALASI RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT PERMATA KUNINGAN  
TAHUN 2026**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu  
Kesehatan Universitas Bhakti Husada Indonesia

Oleh  
NIKEN TRI YULIANA PUTRI  
CKR0220106



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA  
TAHUN 2026**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## SKRIPSI

### **HUBUNGAN FUNGSI MANAJEMEN KEPALA RUANGAN DENGAN *QUALITY OF CARE* DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT PERMATA KUNINGAN TAHUN 2026**

Diajukan Oleh:

Niken Tri Yuliana Putri

CKR0220106

Kuningan, Juli 2026

Telah Disetujui Oleh,

Pembimbing I



**Aria Pranatha, S.Kep., Ners, M.Kep.**  
NIDN. 0405047903

Pembimbing II



**Nining Rusmianingsih, S.Kep., Ners, M. Kep.**  
NIP. 197308041999032001

## LEMBAR PENGESAHAN

### HUBUNGAN FUNGSI MANAJEMEN KEPALA RUANGAN DENGAN *QUALITY OF CARE* DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT PERMATA KUNINGAN TAHUN 2026

Skripsi ini telah Diujikan Oleh Tim Penguji  
Program S1 Keperawatan  
Universitas Bhakti Husada Indonesia  
Pada Juli Tahun 2026

Penguji I



Astitya Puspanegara S.Kep., Ners., M.Kep  
NIDN. 0429058606

Penguji II



Aria Pranata S.Kep., Ners., M.Kep  
NIDN. 0405047903

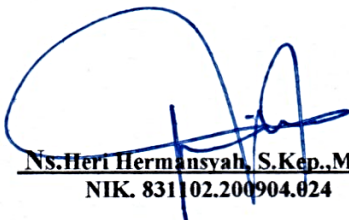
Penguji III



Nining Rusminingsih, S.Kep., Ners., M.Kep  
NIP. 197308041999032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan UBHI



Ns. Heri Hermansyah, S.Kep., M.KM  
NIK. 831102.200904.024

Ketua Program Studi S1 Keperawatan



Neneng Aria Nengsih, S.Kep., Ners., M.Kep  
NIK. 811007.2010110.040

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya mahasiswa Program S1 Keperawatan Universitas Bhakti Husada Indonesia.

Nama : Niken Tri Yuliana Putri

NIM : CKR0220106

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi bila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan tersebut dalam karya saya. Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kuningan, Juli 2026



Niken Tri Yuliana Putri  
CKR0220106

## LEMBAR PERSEMBAHAN



Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan mengucap syukur atas rahmat Allah SWT dan sebagai ucapan terimakasih skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Teruntuk Ayahku tersayang (Allahu yarham), Kompas hidupku yang telah lebih dulu menepi. Meski susunan baris potret nanti tak lagi sama, skripsi ini adalah bingkisan rindu sekaligus bukti bahwa pundakmu adalah bumi tempatku bermimpi. Gelar ini telah kutuntaskan sebagai janjiku padamu. Teruntuk Ibu ku tercinta, nahkoda tangguh sekaligus pelabuhan teduhku. Terima kasih telah melipatgandakan cinta dan menjadi pilar terkokoh saat badai kehilangan menerjang. Gelar ini milik kalian berdua—persembahan atas perjuangan tiada tara Ibu, dan kenangan abadi tentang Ayah.
2. Teruntuk kedua kakak perempuan kebanggaanku, terimakasih telah menjadi pelita di saat jalanku terasa gelap dan menjadi tempat pulang yang nyaman selama masa perjuangan ini. Terimakasih telah menjaga dan menyayangi adikmu hingga titik ini.
3. Kepada seseorang yang juga tak kalah penting kehadirannya, Mochamad Ridki. Terimakasih telah menjadi bagian penting dari perjalanan perkuliahan penulis. Terimakasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, atas segala waktu, dukungan yang luar biasa dari awal sampai dengan selesai. Terimakasih telah percaya pada penulis bahkan disaat penulis meragukan dirinya sendiri.

4. Kepada ketiga sahabat saya Risma Septia Maesty, Nadhira Miftahunnajah, dan Anisa Tri Wulandari, yang telah tumbuh bersama penulis dari kecil hingga dewasa. Terimakasih telah menjadi bagian terindah dalam perjalanan panjang ini. Segala doa dan dukungan yang kalian berikan adalah penguat bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga kebersamaan kita tetap abadi melampaui gelar dan masa depan yang kita tuju.
5. Kepada keempat teman seperjuangan saya, Anggi Citra, Risa Apriliantika, Putri Daniya dan Deana Ariska. Terima kasih telah menjadi rumah kedua bagi penulis selama di perantauan akademik ini. Terima kasih sudah menjadi pendengar yang baik atas segala keluh kesah perkuliahan yang melelahkan ini. Semoga pencapaian ini menjadi awal kesuksesan kita masing-masing. *I'm so proud to have struggled alongside you all.*
6. Terakhir, kepada diri saya sendiri Niken Tri Yuliana Putri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Apresiasi yang sebesar-besarnya telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Setiap air mata, do'a, dan usaha menjadi saksi betapa berharganya proses ini. Mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari. *God thank you for being me independent woman, i know there are more great ones but i'm proud this achievement.*

UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA  
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
SKRIPSI, JULI 2026

Niken Tri Yuliana Putri  
CKR0220106

**Hubungan Fungsi Manajemen Kepala Ruangan Dengan *Quality Of Care* Di  
Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2026**

**Xiv+ 92 halaman+ 12 tabel+ 2 gambar+ 13 lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Meskipun pelayanan keperawatan di rumah sakit telah menerapkan fungsi manajemen kepala ruangan, masih ditemukan beberapa fenomena di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Permata Kuningan, seperti komunikasi terapeutik yang belum optimal pada jam-jam sibuk, variasi *response time* perawat dalam merespons kebutuhan pasien, serta belum terstandarnya media edukasi untuk *discharge planning*. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap *Quality of Care*. Kepala ruangan sebagai manajer lini pertama memiliki peran penting dalam mengelola sumber daya melalui fungsi manajemen (*planning, organizing, actuating, dan controlling*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara fungsi manajemen kepala ruangan dengan *Quality of Care* di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2026.

**Metode:** Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian terdiri dari 56 perawat pelaksana (menilai fungsi manajemen kepala ruangan dengan teknik *total sampling*) dan 56 pasien rawat inap (menilai *Quality of Care* dengan teknik *accidental sampling*). Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*.

**Hasil:** Sebagian besar responden menilai fungsi manajemen kepala ruangan dalam kategori baik sebesar 75,0% (42 responden) dan *Quality of Care* pasien dalam kategori baik sebesar 62,5% (35 responden). Hasil analisis bivariat menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara fungsi manajemen kepala ruangan dengan *Quality of Care* pasien ( $p = 0,876$ ;  $r = -0,021$ ).

**Kesimpulan:** Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara fungsi manajemen kepala ruangan dengan *Quality of Care* pasien. Kualitas pelayanan yang dirasakan pasien lebih dipengaruhi oleh faktor interaksi pelayanan langsung oleh perawat pelaksana dan faktor operasional pendukung lainnya.

**Kata Kunci:** Fungsi Manajemen, Kepala Ruangan, *Quality of Care*, Rawat Inap

**Kepustakaan:** 7 buku (2018–2025), 40 jurnal (2020–2025)

**BHAKTI HUSADA INDONESIA UNIVERSITY  
BACHELOR OF NURSING STUDY PROGRAM  
FACULTY OF HEALTH SCIENCES  
THESIS, JULY 2026**

**Niken Tri Yuliana Putri  
CKR0220106**

***The Relationship Between Ward Head Nurses' Management Functions and the Quality of Care in the Inpatient Unit of Permata Kuningan Hospital in 2026.***

***xiv + 92 pages; 12 tables; 2 figures; 13 appendices***

**ABSTRACT**

**Background:** Although nursing services at hospitals have implemented the ward manager's management functions, several issues were still identified in the Inpatient Installation of Permata Kuningan Hospital, including suboptimal therapeutic communication during peak hours, variations in nurses' response times to patients' needs, and the lack of standardized educational media for discharge planning. These conditions may influence patients' perceptions of the Quality of Care. As first-line managers, ward managers play a vital role in managing resources through the management functions of planning, organizing, actuating, and controlling. This study aimed to analyze the relationship between ward managers' management functions and the Quality of Care in the Inpatient Installation of Permata Kuningan Hospital in 2026.

**Methods:** This quantitative study utilized a descriptive-analytic design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 56 associate nurses (evaluating the nurse unit manager's management functions using a total sampling technique) and 56 inpatients (evaluating the Quality of Care using an accidental sampling technique). Data were collected using structured questionnaires and analyzed univariately and bivariate using the Rank Spearman correlation test.

**Results:** Most respondents rated the nurse unit manager's management functions in the good category at 75.0% (42 respondents) and the patient Quality of Care in the good category at 62.5% (35 respondents). The bivariate analysis showed no significant relationship between the nurse unit manager's management functions and patient Quality of Care ( $p = 0.876$ ;  $r = -0.021$ ).

**Conclusion:** There is no significant relationship between the nurse unit manager's management functions and patient Quality of Care. The quality of care perceived by patients is influenced more by direct interaction factors from associate nurses and other supporting operational factors.

**Keywords:** Management Functions, Nurse Unit Manager, Quality of Care, Inpatient Ward

**References:** 7 books (2018–2025), 40 journals (2020–2025)

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “Hubungan Fungsi Manajemen Kepala Ruangan Dengan *Quality Of Care* Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2026” disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Universitas Bhakti Husada Indonesia.

Dalam penyusunan Skripsi, peneliti menyadari banyak mengalami kesulitan dan hambatan. Namun dengan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, Alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Maka dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Hj. Dewi Laelatul Badriah, M.Kes., AIFO, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Bhakti Husada Kuningan.
2. Dr. H. Abdal Rohim, S.Kep., M.H., selaku Rektor Universitas Bhakti Husada Indonesia.
3. Ns. Heri Hermansyah, S.Kep., MKM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bhakti Husada Indonesia.
4. Neneng Aria Nengsih, S.Kep., Ners., M.Kep., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Bhakti Husada Indonesia.

5. Aria Pranatha, S.Kep., Ners., M.Kep., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberi motivasi, arahan dan bimbingan serta masukan yang berguna bagi penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Nining Rusmianingsih, S.Kep., Ners., M.Kep., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberi motivasi, arahan dan bimbingan serta masukan yang berguna bagi penulis dalam penyusunan Skripsi.
7. Aditiya Puspanegara, S.Kep., Ners., M.Kep., selaku Dosen Penguji Skripsi.
8. Seluruh Staf Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Bhakti Husada Indonesia yang telah memberikan berbagai ilmu yang akan menjadi bekal bagi penulis.
9. Salam penuh hormat dan terima kasih kepada kedua orangtua tercinta, Alm. ayah dan ibu, kedua kakak saya, orang-orang terdekat yang senantiasa mencurahkan kasih sayang dan do'a serta dukungannya selama mengikuti pendidikan dan penyusunan laporan penelitian ini.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah di sisi-Nya, Aamiin.

Kuningan, Juli 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>     | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>      | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>      | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>     | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>               | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>          | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>              | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>            | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR BAGAN.....</b>            | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>        | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>      | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....             | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....            | 8           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....          | 8           |
| 1.3.1 Tujuan Umum .....             | 8           |
| 1.3.2 Tujuan Khusus.....            | 9           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....         | 9           |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....        | 9           |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....         | 9           |
| 1.5 Keaslian Penelitian .....       | 11          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b> | <b>16</b>   |

|                                                                          |                                                           |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1                                                                      | Konsep Fungsi Manajemen Kepala Ruangan.....               | 16        |
| 2.1.1                                                                    | Pengertian Fungsi Manajemen Kepala Ruangan .....          | 16        |
| 2.1.2                                                                    | Aspek Manajemen Kepala Ruangan .....                      | 19        |
| 2.1.3                                                                    | Unsur-Unsur Manajemen .....                               | 22        |
| 2.1.4                                                                    | Tingkat Manajemen.....                                    | 23        |
| 2.1.5                                                                    | Prinsip-Prinsip Manajemen .....                           | 24        |
| 2.1.6                                                                    | Indikator Penilaian Fungsi Manajemen Kepala Ruangan ..... | 28        |
| 2.2                                                                      | Konsep <i>Quality Of care</i> .....                       | 30        |
| 2.2.1                                                                    | Pengertian <i>Quality Of care</i> .....                   | 30        |
| 2.2.2                                                                    | Prinsip - Prinsip <i>Quality Of Care</i> .....            | 30        |
| 2.2.3                                                                    | Standar Mutu <i>Quality Of Care</i> .....                 | 32        |
| 2.2.4                                                                    | Faktor <i>Quality Of Care</i> .....                       | 34        |
| 2.2.5                                                                    | Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan .....       | 36        |
| 2.2.6                                                                    | Kesenjangan atau GAP <i>Quality Of Care</i> .....         | 37        |
| 2.2.7                                                                    | Indikator <i>Quality Of Care</i> .....                    | 41        |
| 2.4                                                                      | Kerangka Teori .....                                      | 44        |
| <b>BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL DAN HIPOTESIS .....</b> |                                                           | <b>45</b> |
| 3.1                                                                      | Kerangka Konsep .....                                     | 45        |
| 3.2                                                                      | Definisi Operasional .....                                | 46        |
| 3.3                                                                      | Hipotesis .....                                           | 48        |
| <b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>                                    |                                                           | <b>50</b> |
| 4.1                                                                      | Jenis dan Desain Penelitian .....                         | 50        |

|       |                                         |           |
|-------|-----------------------------------------|-----------|
| 4.2   | Variabel Penelitian.....                | 50        |
| 4.2.1 | Variabel <i>Independen</i> (Bebas)..... | 51        |
| 4.2.2 | Variabel <i>Dependen</i> (Terikat)..... | 51        |
| 4.3   | Populasi dan Sampel Penelitian.....     | 51        |
| 4.3.1 | Populasi Penelitian.....                | 51        |
| 4.3.2 | Sampel Penelitian.....                  | 52        |
| 4.4   | Instrumen penelitian .....              | 54        |
| 4.4.1 | Uji Validitas .....                     | 59        |
| 4.4.2 | Uji Reliabilitas.....                   | 61        |
| 4.5   | Teknik Pengumpulan Data .....           | 62        |
| 4.5.1 | Sifat dan Sumber Data.....              | 62        |
| 4.5.2 | Teknik Pengumpulan Data.....            | 62        |
| 4.6   | Pengolahan dan Analisa Data .....       | 64        |
| 4.6.1 | Teknik Pengolahan Data .....            | 64        |
| 4.6.2 | Analisa Data .....                      | 65        |
| 4.7   | Etika Penelitian.....                   | 68        |
| 4.8   | Lokasi dan Waktu Penelitian.....        | 69        |
| 4.8.1 | Lokasi Penelitian.....                  | 69        |
| 4.8.2 | Waktu Penelitian .....                  | 69        |
| 4.8.3 | Jadwal Penelitian.....                  | 69        |
|       | <b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>70</b> |
| 5.1   | Hasil Penelitian .....                  | 70        |
| 5.1.1 | Analisis Univariat.....                 | 70        |

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| 5.1.2 Analisis Bivariat .....          | 71        |
| 5.2 Pembahasan.....                    | 72        |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian .....      | 84        |
| <b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>86</b> |
| 6.1 Simpulan .....                     | 86        |
| 6.2 Saran.....                         | 87        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>             | <b>89</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                   | <b>93</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....                                                                                                                                       | 11 |
| Tabel 3.1 Tabel Operasional .....                                                                                                                                          | 47 |
| Tabel 4. 1 Jumlah Populasi Penelitian .....                                                                                                                                | 52 |
| Tabel 4. 2 Instrumen Pengukuran Fungsi Manajemen Kepala Ruangan .....                                                                                                      | 56 |
| Tabel 4. 3 Skala Likert Variabel Fungsi Manajemen Kepala Ruangan .....                                                                                                     | 57 |
| Tabel 4. 4 Instrumen Pengukuran <i>Quality Of Care</i> .....                                                                                                               | 58 |
| Tabel 4. 5 Skala Likert Variabel <i>Quality Of Care</i> .....                                                                                                              | 59 |
| Tabel 4. 6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Fungsi Manajemen Kepala Ruangan<br>dan <i>Quality Of Care</i> .....                                                            | 61 |
| Tabel 4. 7 Interpretasi Hasil Uji <i>Rank Spearman</i> .....                                                                                                               | 67 |
| Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan fungsi manajemen kepala ruangan di<br>instalasi rawat inap Rumah Sakit Permata Kuningan tahun 2026 . . .                        | 70 |
| Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi <i>quality of care</i> pasien di instalasi rawat inap Rumah<br>Sakit Permata Kuningan tahun 2026 .....                                      | 71 |
| Tabel 5.3 Hubungan Antara Fungsi Manajemen Kepala Ruangan Dengan <i>Quality<br/>Of Care</i> Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Permata Kuningan<br>Tahun 2026..... | 71 |

## **DAFTAR BAGAN**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Bagan 2. 1 Kerangka Teori ..... | 44 |
| Bagan 3. 1 Kerangka Konsep..... | 46 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Jadwal Penelitian .....                     | 94  |
| Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan .....          | 95  |
| Lampiran 3 Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan.....   | 96  |
| Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....                  | 97  |
| Lampiran 5 Surat Izin Uji Validitas .....              | 98  |
| Lampiran 6 Kartu Bimbingan .....                       | 99  |
| Lampiran 7 Surat Permohonan Menjadi Responden .....    | 101 |
| Lampiran 8 Lembar Persetujuan Responden .....          | 102 |
| Lampiran 9 Kisi – Kisi Kuesioner Penelitian .....      | 103 |
| Lampiran 10 Lembar Kuesioner Penelitian .....          | 104 |
| Lampiran 11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas ..... | 111 |
| Lampiran 12 Output SPSS .....                          | 114 |
| Lampiran 13 Dokumentasi.....                           | 116 |