

Lampiran 1 . Lembar Permohonan Menjadi Responden



**D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG**

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI INFORMAN PENELITIAN

Kepada Yth.Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Intitut Teknologi Sains dan Kesehatan Soepraoen Malang Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Insitut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang:

Nama : Alya Nuraini

NIM : 205044

Sebagai syarat tugas akhir mahasiswa prodi rekam medis dan informasi Kesehatan institute teknologi sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen, Saya akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh pelayanan penggunaan mesin anjungan pasien mandiri (APM) terhadap kepuasan pasien di Klinik Kesehatan Rampal Malang”. Maka saya mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden penelitian dan saya juga bersedia untuk menjaga kerahasiaan identitas dan informasi yang Bapak/Ibu berikan. Jika Bapak/Ibu bersedia, dimohon menandatangani lembar persetujuan yang akan peneliti berikan.

Demikian permohonan saya, atas kerjasama dan perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Malang, 2023

Alya Nuraini

Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden



**D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG**

SURAT PERSETUJUAN MENJADI INFORMASI PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan telah diberi informasi dan bersedia menjadi responden penelitian karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh pelayanan penggunaan mesin anjungan pasien mandiri (APM) terhadap kepuasan pasien di Klinik Kesehatan Rampal Malang”.

Saya juga mengharapkan tanggapan dan jawaban yang diberikan sesuai dengan sebenar-benarnya tanpa ada yang di tutup-tutpi. Pada saat saya melakukan pembagian lembar kuesioner, akan diadakan proses pendokumentasian berupa foto sebagai bukti dalam penyusunan penelitian kami. Kami menjamin kerahasiaan jawaban dan identitas responden. Informasi yang diberikan hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu untuk perekam medis dan informasi kesehatan.

Tanda tangan dibawah ini, menunjukkan responden telah diberikan informasi dan memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Malang, 2023

Responden

.....)

Lampiran 3 Lembar Kuesioner



**D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
ITSK RS DR. SOEPRAOEN MALANG**

LEMBAR KUESIONER

Mohon bapak/ibu berkenan menjawab pertanyaan berikut ini. Pertanyaan yang saya ajukan bukan dimaksudkan untuk mencampuri hal-hal yang bersifat pribadi melainkan dalam rangka pengumpulan data yang saya perlukan.

Atas perhatian dan kesediaan ibu menjawab pertanyaan saya mengucapkan terima kasih.

I. Petunjuk Pengisian

1. Tanyakan pada petugas jika ada pertanyaan yang belum mengerti.
2. Berikan jawaban dengan memberikan tanda centang () yang paling sesuai.
3. Tulis tanggal pengisian sesuai dengan tanggal mengisi kuesioner
4. Nomor responden dan skor diisi oleh petugas.

II. Identitas Responden

1. Tanggal
2. No Responden.....
3. Umur
 - a. Umur 17-25 tahun
 - b. Umur 26-35 tahun
 - c. Umur 36-45 tahun
 - d. Umur 46-55 tahun
 - e. Umur 56-65 tahun
4. Pendidikan
 - a. SMP
 - b. SMA
 - c. PT

5. Berapa lama anda menggunakan fasilitas Klinik Rawat Jalan Rampil Malang?

- a..... 1 Tahun
 b. 2 Tahun
 c..... 3 Tahun
 d. >4 Tahun

III. KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN PENGGUNAAN MESIN APM

No	Pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang pelayanan penggunaan mesin APM di Klinik Rawat Jalan Rampil				
		Sangat puas	Puas	Cukup puas	Kurang puas	Tidak puas
Dimensi <i>Tangible</i> (Penampilan/Bukti Fisik)						
1	Mesin APM terlihat moderen					
2	Dengan adanya APM tidak perlu mengantri terlalu lama					
3	Mesin APM sangat praktis dalam melakukan pendaftaran					
4	Penampilan mesin APM seperti ATM sehingga menarik					
5	Mesin APM terlihat bersih, bagus warna yang cerah					
Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)						
6	Mesin APM mudah untuk dioperasikan					
7	Mesin APM sering mengalami gangguan jaringan					
8	Pencetakan nomor antrian melalui mesin APM sangat cepat					
9	Penggunaan Mesin APM hanya membutuhkan waktu < 2 menit					
10	Dengan adanya mesin APM tidak perlu antri terlalu lama					
Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)						
11	Ketika mesin APM traubel segera diperbaiki oleh petugas					
12	Jika kertas antrian di mesin APM habis maka ada peringatan					

	di layar mesin					
13	Mesin APM sangat mudah untuk digunakan oleh pasien yang baru pertama kali kunjungan					
14	Fitur dalam mesin APM mudah difahami					
15	Mesin APM dilengkapi dengan notif sisa antrian					
Dimensi Confidence/ Assurances (Keyakinan/Jaminan)						
16	Mesin APM selalu dalam kondisi baik saat melakukan pendaftaran					
17	Bahasa pemograman dalam mesin APM sangat mudah dimengerti					
18	Penggunaan APM dapat dibantu oleh petugas jika belum bisa mengoprasikannya					
19	Jika ada keluhan dalam penggunaan mesin APM maka petugas selalu membantu dalam proses antrian					
20	APM sangat membantu dalam melakukan pendaftaran					
Dimensi Empathy (Empati)						
21	Mesin APM yang tersedia di klinik kesehatan sangat memudahkan dalam menunggu antrian					
22	Mesin APM sangat penting dalam menunjang kesehatan anda					
23	Mesin APM dapat digunakan sebagai pelengkap dari sarana kebutuhan kesehatan anda					
24	Kita mesin APM bermasalah maka petugas sigap membantu dengan ramah					
25	Jika mesin APM mati maka petugas memberikan kepedulian untuk memberikan perhatian yang tulus secara kepada pasien					



Lampiran 3

REKAPITULASI HASIL PENELITIAN

No	U mu r	Ped kn	Pkr jan	Dimensi Kepuasan																								
				Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud)					Dimensi <i>Realiability</i> (Kehandalan)					Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)					Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)					Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	U4	P2	K3	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
2	U3	P3	K1	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
3	U1	P4	K1	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	U4	P2	K2	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5
5	U4	P2	K2	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4
6	U2	P4	K1	3	4	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
7	U3	P3	K1	5	4	5	3	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	U3	P3	K3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4
9	U3	P3	K3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4
10	U3	P2	K1	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5
11	U2	P4	K1	3	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
12	U2	P4	K1	5	5	3	5	4	4	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5
13	U2	P4	K1	3	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4
14	U2	P4	K1	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4

1 5	U4	P2	K3	3	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	5	3	5	3	4
1 6	U1	P3	K1	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5
1 7	U4	P2	K2	3	5	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3	2	3	3	4	5	4	5	3	4
1 8	U1	P3	K1	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5
1 9	U3	P3	K2	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	2	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5
2 0	U3	P4	K4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	4	4	3	4
2 1	U3	P3	K1	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	2	5	5	4	4	3	3	4	4
2 2	U3	P3	K1	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	5	5	4	5	5	4	3
2 3	U3	P3	K1	4	4	5	5	3	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4
2 4	U4	P2	K3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	2	5	5	5	4	2	4	5	4	4	5	5	4	4
2 5	U4	P2	K2	4	3	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3
2 6	U3	P2	K1	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	3
2 7	U3	P3	K1	5	5	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
2 8	U3	P3	K1	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
2 9	U3	P3	K1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3
3 0	U1	P4	K1	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4

3 1	U2	P4	K4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	4	3	5	5	5	3
3 2	U2	P4	K1	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
3 3	U2	P4	K1	4	3	5	5	3	3	5	3	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	3
3 4	U2	P4	K1	5	4	5	4	3	3	5	5	3	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
3 5	U4	P2	K2	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3
3 6	U1	P4	K1	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
3 7	U1	P4	K1	4	3	3	5	3	5	4	5	3	4	4	2	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
3 8	U3	P3	K2	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	2	5	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4
3 9	U3	P3	K3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4 0	U4	P4	K4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3
4 1	U4	P4	K4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	5	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
4 2	U4	P3	K3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	2	5	4	3	4	2	3	5	5	4	4	4	5	4
4 3	U4	P2	K2	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	2	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5
4 4	U4	P2	K2	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	2	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5
4 5	U4	P2	K2	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4
4 6	U3	P4	K4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	2	4	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5

47	U3	P2	K1	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	2	4	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	5	5
48	U3	P4	K4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5
49	U3	P3	K3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	U3	P3	K1	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	U3	P3	K1	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
52	U3	P3	K1	5	4	5	4	3	3	4	4	3	5	4	2	4	4	3	5	2	3	5	5	4	4	4	5	4
53	U3	P3	K1	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5
54	U2	P4	K4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	U2	P4	K1	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	2	4	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	5	4
56	U2	P4	K4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	2	4	5	5	5	3	3	5	5
57	U4	P3	K1	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5
58	U3	P4	K4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
59	U3	P4	K4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4
60	U3	P4	K4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	5	4	2	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4
61	U4	P3	K1	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5
62	U3	P3	K3	4	5	3	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	2	4	4	4	5	3	3	4	5

6 3	U3	P3	K1	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	2	5	5	5	4	4	4	5	4
6 4	U3	P3	K4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	5	5	3	3	5	5
6 5	U3	P3	K1	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6 6	U4	P3	K1	4	5	3	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4	3	5	3	3	5	4	4	5	3	3	4	5
6 7	U3	P3	K4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	2	5	4	4	4	3	3	4	4
6 8	U3	P3	K3	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5
6 9	U3	P3	K1	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	2	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4
7 0	U3	P3	K1	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4
7 1	U3	P3	K1	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4
7 2	U3	P3	K2	4	5	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5
7 3	U2	P3	K1	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5
7 4	U4	P2	K2	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	2	4	5	4	4	2	4	5	5	4	5	5	4	4
7 5	U4	P2	K2	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	2	4	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	4	5
7 6	U4	P3	K1	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	2	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4
7 7	U4	P3	K1	5	5	3	3	3	4	5	4	3	3	4	2	4	5	4	3	2	4	5	4	5	5	5	4	5
7 8	U4	P3	K2	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	3	5	2	3	5	5	4	4	5	4	4

7 9	U4	P3	K1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	
8 0	U3	P3	K1	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	4	5	3	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	
Total				3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
				4	3	1	2	1	1	4	1	1	1	2	2	5	4	1	1	4	1	4	4	3	3	4	2	3	
				7	5	2	0	8	0	0	5	6	3	1	4	0	1	0	9	0	1	5	0	7	3	0	7	0	

Keterangan:

1. Umur
 - a. 17-25 tahun kode U1
 - b. 26-35 tahun kode U2
 - c. 36-45 tahun kode U3
 - d. 46-55 tahun kode U4
2. Pendidikan
 - a. SMP kode P2
 - b. SMA kode P3
 - c. PT kode P4
3. Berapa Lama Menggunakan Klinik Sebagai Fasilitas Kesehatan
 - a. 1 tahun kode K1
 - b. 2 tahun kode K2
 - c. 3 tahun kode K3

PERHITUNGAN:

X= Skor terendah x jumlah responden
 = 1 x 80
 = 80

Y= Skor tertinggi x jumlah responden
 = 5 x 80
 = 400

Contoh perhitungan Indeks

RUMUS INDEKS %:

$$\frac{\text{Total skor} \times 100}{Y} = \frac{347 \times 100}{400}$$

$$= 87\%$$

Lampiran 4 Surat Telah Melakukan Penelitian



DEKASEMEN KESEHATAN WILAYAH MALANG
KLINIK RAWAT JALAN RAMPAL
Jl. Panglima Sudirman E - 20 Kota Malang 65111
Tlp/fax (0341) 3012272
e-mail : Klinikrawatjalanrampal@gmail.com
IG @klinikrawatjalanrampal



**SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
NOMOR : S.Ket/ 98 /IV/2023**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Nadia Salima Vityarini
Pangkat : Letnan Satu Ckm NRP 11180046110893
Instansi : Denkesyah 05.04.03 Malang Kesdam V/Brw
Jabatan : Kepala Klinik Rawat Jalan Rampil

Menerangkan bahwa

Nama Mahasiswa : Alya Nuraini
NIM : 205044
Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan ITSK RS dr. Soepraoen
Judul Penelitian : Analisis Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri Di Klinik Rawat Jalan Rampil Kota Malang

Benar nama yang tersebut diatas telah melaksanakan penelitian pada 5 Desember 2022 s.d. 4 April 2023 di Klinik Rawat Jalan Rampil dengan judul Analisis Aspek Ergonomi Pada Ruang Rekam Medis Di Klinik Rawat Jalan Rampil Kota Malang.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Malang
Pada tanggal : 4 April 2023
Kepala Klinik Rawat Jalan Rampil,



dr. Nadia Salima Vityarini
Letnan Satu Ckm (K) NRP 11180046110893

Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian Kampus

YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
 INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN RS dr SOEPRAOEN

Nomor : B / RM / 45 / III / 2023
 Klasifikasi : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Ijin
 Pengambilan Data Penelitian

Malang, 28 Maret 2023

Kepada

Yth. Kepala Klinik Rawat Jalan

Di

Malang

1. Dasar :
 - a. Kurikulum Nasional DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tahun 2017 tentang Karya Tulis Ilmiah (KTI)
 - b. Kalender Akademik Program Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen TA. 2022/2023 tentang jadwal penyusunan KTI dan UAP.
2. Sehubungan hal tersebut di atas, dengan ini diajukan permohonan ijin pengambilan data penelitian untuk mahasiswa Program Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains Dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang TA. 2022/2023 (Daftar Nama Mahasiswa Terlampir)
3. Demikian mohon dimaklumi.

Rektor

Institut Teknologi, Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen



Arief Efendi, S.Kes., SH (Adv), S.Kep., Ners., M.M., M.Kes
 NIDN. 0713026601

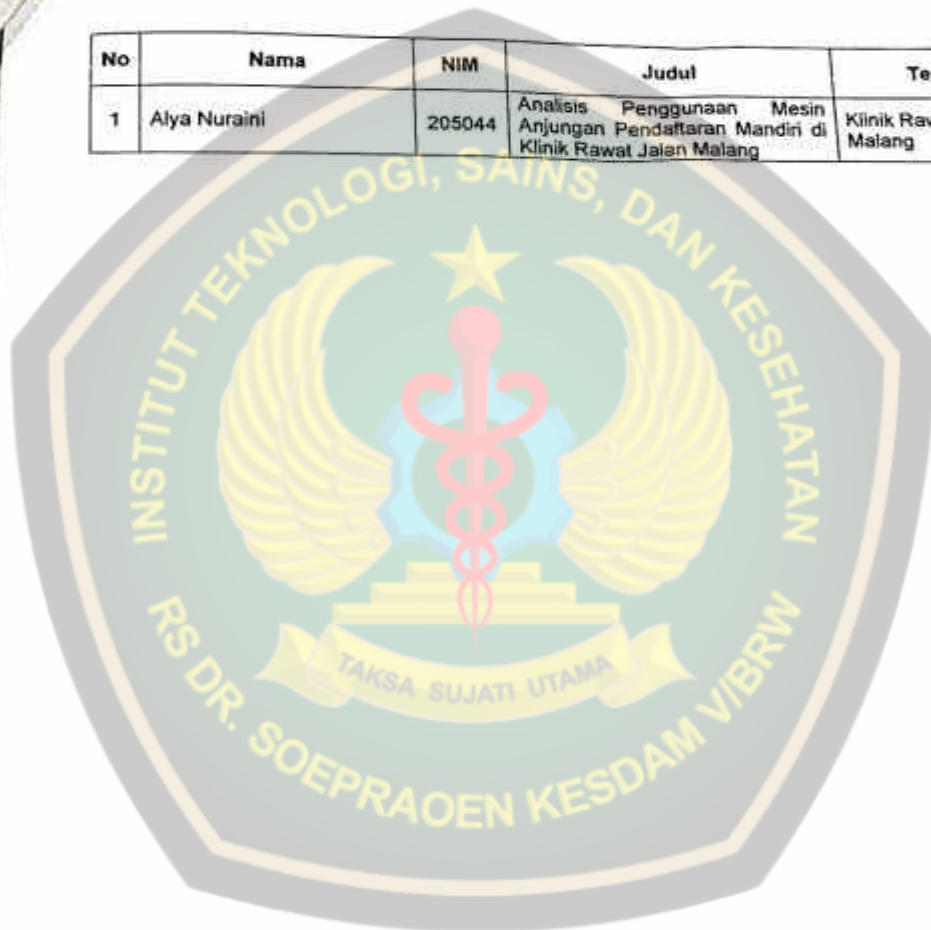
Tembusan :

1. TUUD Klinik Rawat Jalan
2. Arsip Rekam Medis

YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN RS dr SOEPRAOEN

LAMPIRAN NAMA MAHASISWA YANG AKAN MELAKUKAN PENGAMBILAN DATA
PENELITIAN

No	Nama	NIM	Judul	Tempat
1	Alya Nuraini	205044	Analisis Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri di Klinik Rawat Jalan Malang	Klinik Rawat Jalan Malang



DOKUMENTASI PENELITIAN

