



**STRATEGI OPTIMASI TATA KELOLA END USER DEVICES
BERBASIS ITIL 4 UNTUK MENDUKUNG EFISIENSI
OPERASIONAL DAN KEBERLANJUTAN LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI PADA INSTITUSI KEUANGAN
PUBLIK**

TESIS

**APIP PANCA MUKTI
55125110170**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA
2026**



**STRATEGI OPTIMASI TATA KELOLA END USER DEVICES
BERBASIS ITIL 4 UNTUK MENDUKUNG EFISIENSI
OPERASIONAL DAN KEBERLANJUTAN LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI PADA INSTITUSI KEUANGAN
PUBLIK**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen

**APIP PANCA MUKTI
55125110170**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Judul	Strategi Optimasi Tata Kelola <i>End User Devices</i> Berbasis ITIL 4 untuk Mendukung Efisiensi Operasional dan Keberlanjutan Layanan Teknologi Informasi pada Institusi Keuangan Publik
Bentuk Tesis	Penelitian/Kajian Masalah Organisasi
Nama	Apip Panca Mukti
NIM	55125110170
Program	Magister Manajemen
Tanggal	10 September 2026

Dengan ini menyatakan bahwa tesis tersebut merupakan hasil penelitian dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan oleh Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, kutipan, dan hasil pengolahan yang digunakan telah dinyatakan sumbernya secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran atas pernyataan ini, saya bersedia menerima konsekuensi sesuai ketentuan akademik yang berlaku.

Jakarta, 10 September 2026



Apip Panca Mukti
NIM55125110170

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : APIP PANCA MUKTI
NIM : 55125110170
Fakultas / Program Studi : PASCA / Magister Manajemen
Jenis : Tesis
Judul Tugas Akhir : STRATEGI OPTIMASI TATA KELOLA END USER DEVICES BERBASIS ITIL
4 UNTUK MENDUKUNG EFISIENSI OPERASIONAL DAN KEBERLANJUTAN
LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA INSTITUSI KEUANGAN PUBLIK
Hasil Pengecekan Turnitin : 2%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **2%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 30 September 2026

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/September/30/0000001589/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Strategi Optimasi Tata Kelola *End User Devices* Berbasis ITIL 4
untuk Mendukung Efisiensi Operasional dan Keberlanjutan
Layanan Teknologi Informasi pada Institusi Keuangan Publik

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Organisasi

Nama : Apip Panca Mukti

NIM : 55125110170

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 10 September 2026

Mengesahkan Pembimbing



(Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST, MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul "*Strategi Optimasi Tata Kelola End User Devices Berbasis ITIL 4 untuk Mendukung Efisiensi Operasional dan Keberlanjutan Layanan Teknologi Informasi pada Institusi Keuangan Publik*" dapat terselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penelitian ini disusun dengan latar belakang pentingnya penguatan tata kelola layanan *End User Device* (EUD) pada institusi keuangan publik, mengingat efisiensi operasional dan keberlanjutan layanan teknologi informasi menjadi tuntutan yang semakin krusial di tengah kompleksitas layanan TI saat ini. Penelitian ini mengintegrasikan kerangka ITIL 4 dengan pendekatan diagnostik-komparatif dan eksplanasi kualitatif untuk merumuskan *Governance Optimization Model* (GOM) sebagai strategi optimasi tata kelola EUD. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti, baik secara teoretis maupun praktis, bagi pengembangan tata kelola layanan teknologi informasi di Indonesia.

Pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana, atas kepemimpinan dan dukungan dalam penyelenggaraan pendidikan di Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, MSi, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Dr. Muhyarsyah, SE, MSi, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, atas dukungan yang telah diberikan selama masa studi.
3. Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.M., selaku Dosen Pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan tesis ini.
4. Dr. Lenny Christina Nawangsari, S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, dan Dr. Agus Arijanto, SE, MM, selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen, atas dukungan, motivasi, dan kebijakan yang sangat membantu.
5. Para dosen dan pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu, inspirasi, dan wawasan yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
6. Staf tata usaha Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, atas bantuannya dalam proses administrasi yang mendukung kelancaran studi.

Ucapan terima kasih yang mendalam juga penulis sampaikan kepada Kedua Orang Tua tercinta yaitu Alm. Bapak Paeran dan Ibu Titin Kartinah, yang telah

menjadi sumber kekuatan, doa, dan motivasi dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih kepada Keluarga besar atas dukungan yang tiada henti selama penulis menyelesaikan studi ini.

Tidak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana atas dukungan moral dan kerja sama yang telah terjalin selama masa studi.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian ini. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi positif bagi praktik tata kelola layanan teknologi informasi.

Jakarta, 10 September 2026
Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Apip Panca Mukti
Program Studi Magister Manajemen
Universitas Mercu Buana

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Apip Panca Mukti
NJM : 55125110170
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Magister Manajemen
Judul Tugas Akhir : Strategi Optimasi Tata Keiola *End User*
Devices Berbasis ITIL 4 untuk Mendukung
Efisiensi Operasional dan Keberlanjutan
Layanan Teknologi Informasi pada [nstitusi
Keuangan Publik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 September 2026

Yang menyatakan,



Apip Panca Mukti

ABSTRAK

Penelitian ini merumuskan strategi optimasi tata kelola End User Devices (EUD) berbasis ITIL 4 untuk mendukung efisiensi operasional dan keberlanjutan layanan teknologi informasi pada institusi keuangan publik. Penelitian menggunakan mixed methods sequential explanatory dengan menganalisis 888 tiket ITSM tahun 2025; setelah validasi dan cleansing, 627 tiket comparable menjadi basis analisis utama, dilengkapi wawancara semi-terstruktur terhadap sembilan informan dan telaah dokumen. Hasil menunjukkan SLA Response Compliance 97,14%, SLA Resolution Compliance 74,68%, median waktu pemulihan 72,33 jam, dan *Core Data Completeness* 72,80%. Perbedaan waktu pemulihan berdasarkan lokasi dan kategori perangkat signifikan dengan effect size kecil, sedangkan perbedaan antara tiket dengan dan tanpa backup belum memperoleh dukungan statistik pada taraf 5%. Integrasi temuan menunjukkan bahwa tingkat pemenuhan response agregat yang lebih tinggi daripada resolution tidak dengan sendirinya merepresentasikan kapabilitas pemulihan end-to-end; pemulihan juga dipengaruhi kesiapan dukungan, kontinuitas, vendor, kualitas data, dan lifecycle perangkat. Secara konseptual, temuan menegaskan efisiensi layanan sebagai profil governance capability yang perlu dibaca melalui response, recovery, auditability, dan continuity secara terpadu. Sintesis evidence tersebut menghasilkan *Governance Optimization Model* lima lapisan sebagai arah reconfiguring tata kelola yang bersifat rekomendatif dan memerlukan evaluasi pascaimplementasi.

Kata kunci: End User Devices, ITIL 4, efisiensi operasional, tata kelola EUD, *Governance Optimization Model*



ABSTRACT

This study formulates an ITIL 4-based End User Device (EUD) governance optimization strategy to support operational efficiency and sustainable information technology services in a public financial institution. A sequential explanatory mixed methods design was applied to 888 ITSM tickets recorded in 2025; after validation and cleansing, 627 comparable tickets formed the main analytical dataset, complemented by semi-structured interviews with nine informants and document review. The results show 97.14% Response SLA compliance, 74.68% Resolution SLA compliance, a median service recovery time of 72.33 hours, and 72.80% *Core Data Completeness*. Recovery time differed significantly by service location and device category with small effect sizes, while the difference between tickets with and without backup units was not statistically supported at the 5% level. The integrated findings indicate that higher aggregate response compliance than resolution compliance does not by itself represent end-to-end recovery capability; recovery also depends on support readiness, continuity mechanisms, vendor coordination, data quality, and device lifecycle. Conceptually, the study positions service efficiency as a multidimensional governance capability that should be assessed through response, recovery, auditability, and continuity. The evidence synthesis produced a five-layer *Governance Optimization Model* as a recommendation-oriented direction for governance reconfiguration that requires post-implementation evaluation.

Keywords: *End User Devices, ITIL 4, operational efficiency, EUD governance, Governance Optimization Model*



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.2.1. Studi Pendahuluan.....	10
1.2.2. Kerangka Baseline Diagnostik/As-Is dan Patokan Efisiensi Operasional	13
1.3. Rumusan Masalah.....	16
1.4. Tujuan Penelitian	16
1.5. Kontribusi Penelitian	17
1.5.1. Kontribusi Praktis.....	17
1.5.2. Kontribusi Teoritis	18
1.5.3. Kontribusi bagi Pengembangan Ilmu Manajemen	18
1.5.4. Kontribusi Orisinal dan Kebaruan Penelitian.....	19

1.6. Batasan Penelitian	20
1.7. Sistematika Penulisan	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL	23
2.1. Kajian Teori	23
2.1.1. Dynamic Capabilities Theory sebagai Grand Theory	23
2.1.2. Perspektif Keberlanjutan dalam Tata Kelola EUD	24
2.1.3. IT Service Management (ITSM) dan Framework ITIL 4	26
2.1.4. SLA Response, SLA Resolution, dan Manajemen Kontrak Berbasis Kinerja	27
2.1.5. Corrective Maintenance dan Preventive Maintenance	29
2.1.6. Platform ITSM: BMC Helix dan Kapabilitas Digital	30
2.1.7. Landasan Konseptual <i>Governance Optimization Model</i> (GOM)	31
2.2. Penelitian Terdahulu	32
2.3. State of the Art, Research Gap, dan Posisi Penelitian	43
2.4. Landasan Teoretis dan Kontekstual Penelitian	45
2.5. Logika Analisis, Hipotesis Komparatif, dan Analisis Diagnostik	46
2.5.1. Landasan Konseptual Teknik Analisis Akar Masalah dan Translasi Tindakan	50
2.5.2. Kerangka Pemikiran Penelitian	51
2.6. Posisi <i>Governance Optimization Model</i> (GOM) sebagai Output Penelitian	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1. Paradigma dan Filosofi Penelitian	54
3.2. Desain Penelitian	54
3.2.1. Justifikasi Desain Mixed Methods Sequential Explanatory	54
3.2.2. Alur Penelitian	57
3.3. Definisi Konsep, Variabel Penelitian, dan Operasionalisasi	59
3.4. Populasi dan Sampel	62
3.5. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	65
3.5.1. Data Kuantitatif: Ekspor Sistem ITSM	65

3.5.2. Data Kualitatif: Wawancara Semi-Terstruktur.....	69
3.5.3. Data Dokumentasi	71
3.5.4. Pemetaan Data Kuantitatif, Aturan Operasional, dan Sumber Analisis	71
3.5.5. Definisi Operasional dan Aturan Perhitungan Data Kuantitatif.....	74
3.6. Teknik Analisis Data.....	77
3.6.1. Model Integrasi Gap Analysis, Fishbone, 5 Why, 5W1H, dan GOM	78
3.6.2. Analisis Kuantitatif: Statistik Deskriptif dan Komparatif.....	79
3.6.3. Analisis Kualitatif: Thematic Analysis	81
3.6.4. Profil Baseline Diagnostik Efisiensi Operasional EUD.....	82
3.6.5. Prosedur Penyusunan Skenario Sasaran Manajerial Pasca-GOM.....	82
3.7. Integrasi Mixed Methods	82
3.8. Keabsahan Data	83
3.8.1. Integrasi Temuan melalui Matriks Triangulasi Tiga Gap Prioritas.....	83
3.8.2. Joint Display dan Integrasi ke dalam GOM.....	84
3.8.3. Validasi Rekomendasi melalui Focus Group Discussion (FGD).....	84
3.9. Etika Penelitian, Posisi Insider, dan Kendali Bias.....	85
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	87
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	87
4.2. Hasil Penelitian.....	87
4.2.1. Profil dan Cleansing Data Penelitian.....	87
4.2.2. Baseline Diagnostik/As-Is Efisiensi Operasional EUD	90
4.2.3. Hasil Pengujian Hipotesis H1–H3.....	94
4.2.4. Hasil Analisis Kualitatif	97
4.2.5. Validasi dan Analisis Lintas Informan.....	98
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	99
4.3.1. Interpretasi Baseline dalam Konteks Teori ITSM.....	99
4.3.2. Pembahasan H1: Perbedaan Waktu Pemulihan Berdasarkan Lokasi Layanan	100
4.3.3. Pembahasan H2: Perbedaan Waktu Pemulihan Berdasarkan Status	

Backup Unit	101
4.3.4. Pembahasan H3: Perbedaan Waktu Pemulihan Berdasarkan Kategori Perangkat.....	102
4.3.5. Pembahasan Analisis Diagnostik <i>Core Data Completeness</i> dalam Perspektif Data Governance	103
4.3.6. Integrasi Mixed Methods dan Meta-Inference	103
4.3.7. Implikasi terhadap ITIL 4 dan Dynamic Capabilities Theory	105
4.4. Analisis Gap dan Strategi Optimasi Tata Kelola EUD.....	106
4.4.1. Root Cause Analysis Menggunakan Adapted Fishbone Analysis	106
4.4.2. Pendalaman Akar Penyebab Menggunakan 5 Why	108
4.4.3. Formulasi Arah Penguatan Tata Kelola Menggunakan 5W1H.....	110
4.4.4. <i>Governance Optimization Model</i> (GOM)	112
4.4.5. Validasi <i>Governance Optimization Model</i> melalui Focus Group Discussion (FGD).....	116
4.4.6. Implikasi Manajerial	117
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	121
5.1. Simpulan	121
5.2. Saran	122
5.2.1. Saran Praktis.....	122
5.2.2. Keterbatasan Penelitian.....	124
5.2.3. Saran Penelitian Lanjutan.....	124
DAFTAR PUSTAKA	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Distribusi Waktu Pemulihan Tiket Comparable (627 Tiket, 2025)	5
Tabel 1.2 Media Ukur dan Interpretasi Fenomena Layanan EUD (Dataset Comparable, 2025).....	7
Tabel 1.3 Identifikasi Tiga Gap Prioritas pada Pengelolaan EUD Bank XYZ (2025)	12
Tabel 1.4 Kerangka Indikator Baseline Diagnostik (As-Is), Patokan Interpretasi, dan Sumber Pengukuran	15
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu dan Referensi Pendukung: ITSM, SLA, Vendor Governance, Service Continuity, dan Backup/Stock-out.....	33
Tabel 2.2 Matriks Penelitian Terdahulu: Jurnal Nasional Utama dan Studi Kontekstual Indonesia	41
Tabel 2.3 Matriks State of the Art, Research Gap, dan Posisi Penelitian.....	44
Tabel 3.1 Kerangka Keterlacakan Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan, Analisis, dan Simpulan.....	57
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel dan Indikator Penelitian	61
Tabel 3.3 Aturan Keputusan Cleansing, Denominator, dan Status Field	67
Tabel 3.4 Dasar Pemilihan Tujuh Field Inti Auditability	68
Tabel 3.5 Pemetaan Data Kuantitatif, Aturan Operasional, Sumber Data, dan Teknik Analisis.....	71
Tabel 3.6 Mapping Kategori Perangkat EUD untuk Analisis Diagnostik.....	73
Tabel 4.1 Profil dan Rekonsiliasi Denominator Dataset Penelitian	88
Tabel 4.2 Baseline Diagnostik/As-Is Efisiensi Operasional EUD	90
Tabel 4.3 Ringkasan Hasil Uji H1–H3 Berbasis Dataset Utama 627 Tiket Comparable.....	95
Tabel 4.4 Validasi dan Analisis Lintas Informan	99
Tabel 4.5 Pendalaman Akar Penyebab Menggunakan 5 Why	109
Tabel 4.6 Formulasi 5W1H atas Root Cause untuk Penguatan Tata Kelola EUD	110
Tabel 4.7 <i>Governance Optimization Model</i> Berdasarkan Temuan 627 Tiket Comparable dan Profil Dataset Awal.....	114
Tabel 4.8 Matriks Sintesis Manajemen: Objek, Kondisi Sebelum (Before), Sesudah (After), Perubahan (Δ), dan Indikator/Sasaran Rekomendatif Penerapan GOM.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skala Operasional Pengelolaan EUD Bank XYZ (2025).....	3
Gambar 1.2 Profil Besaran dan Komposisi Tiket EUD Bank XYZ (2025)	3
Gambar 1.3 Rekonsiliasi Dataset untuk Fenomena Layanan EUD Bank XYZ (2025)	4
Gambar 1.4 Kronologi Salah Satu Kasus Keterlambatan Pemulihan Layanan EUD (2025)	5
Gambar 1.5 Distribusi Waktu Pemulihan Tiket Comparable (627 Tiket, 2025) ...	6
Gambar 1.6 Media Ukur Fenomena SLA Response–Resolution Layanan EUD Bank XYZ (2025).....	8
Gambar 2.1 Service Value System (SVS) ITIL 4	27
Gambar 2.2 Model Penanganan Kerusakan EUD dan Titik Perhitungan SLA Response/SLA Resolution.....	28
Gambar 2.3 Landasan Teoretis dan Kontekstual Penelitian.....	45
Gambar 2.4 Model Logika Analisis Mixed Methods Sequential Explanatory	50
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Penelitian	52
Gambar 3.1 Alur Penelitian	59
Gambar 3.2 Alur Penyaringan Dataset Tiket Layanan EUD Tahun 2025	63
Gambar 4.1 Boxplot Waktu Pemulihan Berdasarkan Lokasi.....	92
Gambar 4.2 Boxplot Waktu Pemulihan Berdasarkan Tujuh Kategori Perangkat.....	93
Gambar 4.3 Boxplot Waktu Pemulihan Berdasarkan Status Backup.....	96
Gambar 4.4 Diagram Fishbone (Ishikawa): Akar Masalah Tata Kelola Layanan EUD.....	107
Gambar 4.5 <i>Integrated Governance Optimization Model (GOM)</i> untuk Tata Kelola Layanan EUD	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	132
Lampiran 2	135
Lampiran 3	136
Lampiran 4	137
Lampiran 5	138
Lampiran 6	139
Lampiran 7	141
Lampiran 8	143

