



**KOMUNIKASI KEBIJAKAN DALAM IMPLEMENTASI SISTEM  
APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) DI  
KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA  
KABUPATEN KLATEN**

**Skripsi**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1**

**pada Program Studi S1 Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Alice Meizahra**

**14020119120030**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suryo  
Kampus Universitas Diponegoro  
Tembalang Semarang Kode Pos 50275  
Telepon/Faksimile (024) 74605407  
Laman: [www.fisip.uodip.ac.id](http://www.fisip.uodip.ac.id)  
Pos-el: [fisip@uodip.ac.id](mailto:fisip@uodip.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Alice Meizahra
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119120030
3. Tempat / Tanggal Lahir : Klaten / 28 Mei 2001
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Tegalmas, Prawatan, Jogonalan, Klaten.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

**"KOMUNIKASI KEBIJAKAN DALAM IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI  
KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) DI KANTOR PELAYANAN  
PERBENDAHARAAN NEGARA KABUPATEN KLATEN"**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 6 April 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Retna Hanani, S.Sos., MPP.  
NIP 198107212006042002

Pembuat Pernyataan,

Alice Meizahra  
NIM 14020119120030

Ketua PS ST Administrasi Publik

Dra. Maesaroh, M.Si  
NIP 19661222.199303.2.001

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : KOMUNIKASI KEBIJAKAN DALAM IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA KABUPATEN KLATEN

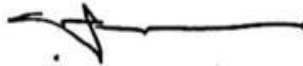
Nama Penyusun : Alice Meizahra

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 31 Mei 2023

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MT  
NIP 196408271990011001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP.196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Retna Hanani, S.Sos., MPP.
2. Dr. Dra. Kismartini, M.Si.

  
.....  
  
.....

Dosen Penguji :

1. Dra. Dewi Rostyaningsih M.Si.
2. Retna Hanani, S.Sos., MPP.
3. Dr. Dra. Kismartini, M.Si.

  
.....  
  
.....  
  
.....

## HALAMAN MOTTO

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”*  
QS Al Baqarah 286

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”*  
QS Ar Rad 11

*“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya.”*  
QS Ya-Sin 40

**KOMUNIKASI KEBIJAKAN DALAM IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI  
KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) DI KANTOR PELAYANAN  
PERBENDAHARAAN NEGARA KABUPATEN KLATEN**

**ABSTRAK**

Implementasi aplikasi SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) dalam rangka meningkatkan kualitas keuangan belum sepenuhnya optimal di KPPN Klaten. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi implementasi SAKTI di KPPN Klaten dan menganalisis faktor pendorong serta penghambat komunikasi implementasi SAKTI di KPPN Klaten. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif. Penelitian dianalisis menggunakan teori komunikasi menurut George Edwards III. Hasil penelitian menunjukkan transmisi sudah dilakukan KPPN Klaten selaku leading sector implementasi SAKTI di Kabupaten Klaten dan Boyolali. Kejelasan transmisi informasi kurang optimal karena terbatasnya pertemuan secara tatap muka serta kompleksitas modul pada SAKTI. Konsistensi belum optimal karena terdapat perubahan informasi, namun hal ini diatasi KPPN Klaten dengan adanya keberlanjutan komunikasi. Faktor pendorong komunikasi implementasi SAKTI yaitu kredibilitas komunikator, adanya dasar hukum dan IKU Implementasi SAKTI, serta saluran komunikasi beragam. Faktor penghambat komunikasi implementasi SAKTI yaitu terbatasnya jumlah trainer SAKTI dan anggaran pelaksanaan kegiatan penunjang implementasi SAKTI, jarak kantor satker dengan KPPN Klaten yang jauh, kualitas satker, modul kompleks, dan masih ditemukannya perubahan informasi aplikasi SAKTI. Saran dari penelitian ini adalah menambah jumlah trainer SAKTI, dan membuat divisi publikasi dan informasi supaya saluran komunikasi mengenai SAKTI dapat maksimal.

**Kata Kunci : komunikasi kebijakan, implementasi kebijakan, sistem digital**

**POLICY COMMUNICATION IN IMPLEMENTATION OF THE AGENCY-  
LEVEL FINANCIAL APPLICATION SYSTEM (SAKTI) AT THE STATE  
TREASURY SERVICE OFFICE IN KLATEN REGENCY**

**ABSTRACT**

*The implementation of the SAKTI (Institution Level Financial Application System) improve financial quality has not been fully optimized at KPPN Klaten. This research will examine how policy communication is in the implementation of SAKTI at KPPN Klaten, and the driving factors and inhibiting factors that influence policy communication at KPPN Klaten. The research method uses qualitative methods. The results of the study show that the transmission has been carried out by KPPN Klaten as the leading sector for the implementation of SAKTI in Klaten and Boyolali Regencies. The clarity of information transmission is not optimal due to the limited face-to-face meetings and the complexity of the modules at SAKTI. Consistency is not optimal because there is a change in information, but this is resolved by KPPN Klaten by continuing communication. The driving factors for SAKTI implementation communication are the credibility of the communicator, the existence of a legal basis for SAKTI implementation, as well as various communication channels. The inhibiting factors for SAKTI implementation communication are the limited number of SAKTI trainers and the implementation budget for SAKTI implementation support activities, the distance between the satker offices and KPPN Klaten, the quality of the work units, complex modules, and changes in SAKTI application information. The suggestion from this research is to increase the number of SAKTI trainers, and create a publication and information division so that communication channels about SAKTI can be maximized.*

***Keywords: policy communication, policy implementation, digital systems***

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas seluruh curahan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “KOMUNIKASI KEBIJAKAN DALAM IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA KABUPATEN KLATEN” ini tepat pada waktunya. Skripsi ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, ketidaksempurnaan tersebut disebabkan oleh kemampuan, pengetahuan serta pengalaman penulis yang masih terbatas. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan bagi kemajuan dimasa yang akan datang. Skripsi ini dapat terselesaikan tentu berkat bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak tersebut, yakni:

1. Bapak Drs. Hardi Warsono, MT selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Dr. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang.

3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, perhatian, bantuan, waktu, dan kesabaran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Dra. Kismartini, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, perhatian, bantuan, waktu, dan kesabaran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Dra. Dewi Rostyaningsih M.Si. selaku dosen penguji yang memberikan masukan dan arahan untuk penulisan skripsi Saya.
7. Ibu Dr. Hartuti Purnaweni, MPA selaku dosen wali yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis.
8. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang, seluruh Staf Program Studi Ilmu Administrasi Publik, dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
9. Bapak Sugiyana selaku Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Klaten yang telah memberikan izin untuk penulis dapat melakukan penelitian.
10. Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Klaten dan satuan kerja yang telah memberikan informasi mengenai Komunikasi dalam Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) di KPPN Klaten.



11. Keluarga inti penulis, yaitu Ibu, Papah, dan Adik yang sudah selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang dan segala hal demi keberhasilan Penulis.
12. Daffa Mahendra yang selalu membantu, memberi dukungan, semangat, dan doa serta mendengarkan keluh kesah peneliti selama penyusunan skripsi.
13. Teman-teman seperjuangan sekaligus sahabat penulis, Sekar, Alya, Ningsih, Ayuk, dan Santi yang senantiasa memberikan masukan, semangat, doa, dan mendengarkan keluh kesah peneliti dalam pembuatan skripsi.
14. Teman-teman seperjuangan sekaligus sahabat penulis, PIE:LUS, Nusa Indah, dan KMK UNDIP yang senantiasa memberikan dorongan agar terselesaikannya penulisan skripsi.
15. Semua pihak yang telah turut membantu penulis, baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga kebaikan menjadi Amal Sholeh dan dibalas dengan kebaikan yang lebih oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan rekan-rekan yang membacanya.

Semarang, 5 Mei 2023

Alice Meizahra

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	16
1.3 Perumusan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	18
1.6 Kerangka Penelitian Teoritis.....	19
1.6.1 Tinjauan Pustaka.....	19
1.6.2 Landasan Teori.....	25
1.6.2.1 Administrasi Publik.....	25
1.6.2.2 Kebijakan Publik.....	29
1.6.2.3 Implementasi Kebijakan.....	30
1.6.2.4 Komunikasi Kebijakan.....	32
1.6.3 Kerangka Berpikir.....	45
1.7 Operasionalisasi Konsep.....	46
1.7.1 Komunikasi Kebijakan.....	46
1.7.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Kebijakan Implementasi SAKTI.....	47
1.8 Argumen Penelitian.....	49
1.9 Metode Penelitian.....	51
1.9.1 Tipe Penelitian.....	51
1.9.2 Situs Penelitian.....	52
1.9.3 Subjek Penelitian.....	52
1.9.4 Jenis Data.....	53
1.9.5 Sumber Data.....	55
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data.....	56
1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data.....	57
1.9.8 Kualitas Data.....	61
BAB 2 GAMBARAN UMUM.....	63
2.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Klaten.....	63
2.1.1 Visi dan Misi KPPN Klaten.....	63

2.1.2	Tugas dan Fungsi KPPN Klaten .....	64
2.1.3	Produk layanan KPPN Klaten.....	65
2.1.4	Struktur Organisasi KPPN Klaten .....	66
2.1.5	Sumber Daya Manusia di KPPN Klaten.....	68
2.1.6	Wilayah Kerja KPPN Klaten .....	68
2.1.7	Prestasi KPPN Klaten .....	71
2.2	Gambaran Umum Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi .....	74
2.2.1	Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi.....	74
2.2.2	Modul SAKTI dan Tugasnya.....	78
2.2.3	Manfaat SAKTI .....	83
<b>BAB 3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>84</b>
3.1	Deskripsi Informan.....	84
3.2	Hasil Penelitian .....	85
3.2.1	Komunikasi Kebijakan .....	86
3.2.1.1	Transmisi.....	87
3.2.1.2	Kejelasan Komunikasi .....	109
3.2.1.3	Konsistensi Komunikasi .....	122
3.2.2	Faktor Pendorong dan Penghambat Komunikasi Implementasi SAKTI	129
3.2.2.1	Faktor Pendorong Internal Komunikasi Implementasi SAKTI.....	129
3.2.2.2	Faktor Pendorong Eksternal Komunikasi Implementasi SAKTI .....	134
3.2.2.3	Faktor Penghambat Internal Implementasi SAKTI .....	135
3.2.2.3	Faktor Penghambat Eksternal Komunikasi Implementasi SAKTI.....	139
3.3	Pembahasan.....	144
3.3.1	Komunikasi Kebijakan .....	144
3.3.1.1	Transmisi.....	144
3.3.1.2	Kejelasan Komunikasi .....	160
3.3.1.3	Konsistensi Komunikasi .....	169
3.3.2	Faktor Pendorong dan Penghambat Komunikasi Kebijakan .....	173
3.3.2.1	Faktor Pendorong Internal Komunikasi Implementasi SAKTI.....	173
3.3.2.2	Faktor Pendorong Eksternal Komunikasi Implementasi SAKTI .....	176
3.3.2.3	Faktor Penghambat Internal Komunikasi Implementasi SAKTI.....	179
3.3.2.4	Faktor Penghambat Eksternal Komunikasi Implementasi SAKTI.....	180
<b>BAB 4 PENUTUP .....</b>		<b>183</b>
4.1	Kesimpulan .....	183
4.2	Saran.....	185
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>187</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>195</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Risiko SAKTI dan SPAN .....	4
Tabel 1.2 Jumlah Penolakan SPM Tahun 2023 .....	8
Tabel 1.3 Jumlah Tiket CSO KPPN Klaten Tahun 2023.....	9
Tabel 1.4 Hasil Pemeringkatan E-Government Kab/Kota di Provinsi Jawa Tengah .	10
Tabel 1.5 Jumlah Pengguna SAKTI di Satuan Kerja Kab. Boyolali .....	12
Tabel 1.6 Jumlah Pengguna SAKTI di Satuan Kerja Kab. Klaten .....	13
Tabel 1.7 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 1.8 Fenomena Penelitian .....	48
Tabel 1.9 Daftar informan.....	53
Tabel 2.1 Jumlah SDM di KPPN Klaten .....	68
Tabel 2.2 Daftar Satuan Kerja di KPPN Klaten.....	68
Tabel 2.3 Timeline Pelaksanaan Piloting Aplikasi SAKTI .....	75
Tabel 3.1 Data Informan .....	85
Tabel 3.2 Tahapan Kegiatan Implementasi SAKTI Untuk Satker Non Piloting .....	93
Tabel 3.3 Tahapan Indikator Kinerja Utama Implementasi SAKTI Tahun 2022.....	95
Tabel 3.4 Jadwal Pelaksanaan IKU Implementasi SAKTI di KPPN Klaten .....	110
Tabel 3.5 Jumlah Perubahan Informasi SAKTI September 2022-Maret 2023.....	124
Tabel 3.6 Capaian Kinerja Utama Implementasi SAKTI Triwulan 1 2022.....	126
Tabel 3.7 DIPA KPPN Klaten TA 2021 dan 2022 .....	138
Tabel 3.8 Alokasi Dana DIPA IKU 2022 .....	138

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hubungan SAKTI dan SPAN .....	3
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Penolakan SPM Tahun 2021-2022 di KPPN Klaten.....	7
Gambar 1.3 Grafik Tiket Customer Service Office Tahun 2022 di KPPN Klaten .....	8
Gambar 1.4 Tabel Profil Risiko KPPN Klaten Tahun 2022 .....	15
Gambar 1.5 Paradigma Administrasi Publik.....	27
Gambar 1.6 Konsep Transmisi Mukarom.....	36
Gambar 1.7 Konsep Transmisi Nurdin .....	37
Gambar 1.8 Model Analisa Miles and Hubermen .....	58
Gambar 2.1 Tampilan pada laman SAKTI .....	74
Gambar 2.2 Alur Pemutakhiran Pengguna Role Operator SAKTI.....	78
Gambar 2.3 Tampilan Persiapan Saldo modul penganggaran satker KPPN Klaten...	79
Gambar 2.4 Tampilan Modul Komitmen Satker KPPN Klaten.....	80
Gambar 2.5 Alur Pembuatan SPM Gaji Menggunakan Aplikasi SAKTI.....	80
Gambar 2.6 Tampilan Modul Pembayaran satker KPPN Klaten.....	81
Gambar 3.1 Lampiran Penunjukan Trainer di KPPN Klaten.....	88
Gambar 3.2 Artikel Pendampingan KPPN kepada Satuan Kerja .....	96
Gambar 3.3 Dokumentasi Pendampingan Satuan Kerja KPPN Klaten .....	97
Gambar 3.4 Jumlah Pengguna Saluran Komunikasi KPPN Klaten “HAICSO” .....	99
Gambar 3.5 Metode Komunikasi Layanan Konsultasi KPPN Klaten “HAICSO” ....	99
Gambar 3.6 Dokumentasi Kegiatan Konsultasi Langsung di CSO KPPN Klaten ...	100
Gambar 3.7 Konsultasi Melalui HAICSO KPPN Klaten .....	101
Gambar 3.8 Konsultasi Saluran Komunikasi HAICSO .....	101
Gambar 3.9 Saluran Komunikasi WhatsApp Group dan Surat Pemberitahuan.....	103
Gambar 3.10 Saluran Komunikasi Implementasi SAKTI .....	105
Gambar 3.11 Saluran informasi yang disediakan DJPb.....	106
Gambar 3.12 Hasil Post Test Peserta Bimtek Offline di KPPN Klaten.....	117
Gambar 3.13 Hasil Observasi Lapangan Bimtek Online di KPPN Klaten .....	118
Gambar 3.14 Tampilan Informasi Perubahan SAKTI .....	124
Gambar 3.15 Tampilan Perubahan SAKTI.....	125
Gambar 3.16 Tampilan Linktree KPPN Klaten saat sosialisasi.....	128
Gambar 3.17 Dokumentasi trainer SAKTI saat memberi materi sosialisasi SAKTI	130
Gambar 3.18 Tampilan Website KPPN Kotabumi .....	137
Gambar 3.19 Tampilan Website KPPN Klaten.....	137
Gambar 3.20 Transmisi Komunikasi Implementasi SAKTI di KPPN Klaten.....	145

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	196
Informan 1 .....	196
Informan 2 (Wawancara 1).....	198
Informan 2 (Wawancara 2).....	204
Informan 2 (Wawancara 3).....	207
Informan 3 .....	209
Informan 4 .....	215
Informan 5 .....	216
Informan 6 (Wawancara 1).....	219
Informan 6 (Wawancara 2).....	222
Informan 7 .....	224
Informan 8 .....	227
Informan 9 .....	231
Informan 10 .....	234
Informan 11 .....	237
Informan 12 .....	240
Lampiran 2. Pedoman Observasi .....	243
Lampiran 3. Kegiatan Penelitian.....	244
Lampiran 4. Pedoman Dokumentasi .....	246
Lampiran 5. Hasil Observasi Lapangan Saat Acara Bimbingan Teknis Offline .....	247
Lampiran 6. Dokumentasi Kegiatan Bimbingan Teknis Sakti Offline .....	249
Lampiran 7. Hasil Observasi Lapangan Saat Acara Bimtek Online.....	250
Lampiran 8. Hasil Observasi Peneliti Di Kppn Klaten .....	253
Lampiran 9. Saluran Komunikasi .....	254
Lampiran 10. Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	256
Lampiran 11. Dokumentasi Monev Implementasi Sakti Di Bps Klaten.....	259
Lampiran 12. Jumlah Tiket Masuk Cso Kppn Klaten.....	261
Lampiran 13. Faktor Pendorong Dan Penghambat Komunikasi Sakti .....	262
Lampiran 14. Lampiran Perubahan Informasi Aplikasi Sakti .....	266
Lampiran 15. Bukti Riset Dari Instansi .....	270
Lampiran 16. Hasil Uji Turnitin .....	272