LAMPIRAN I

Hasil Pengisian Kuesioner

No	PSF *(Practice Success Factor)*	Kriteria	Dimensi ITIL 4	Mand.	Level	R1	R2	R3	R4
1	***PSF 1: Pre-requisites***	*Are at least some change management activities established in the organisation, e.g. logging of change requests, change assessments, change planning, change implementation reviews?*	*Value streams and processes*	**M**	1	Y	Y	Y	Y
2		*Are change management activities assigned to specific individuals or functional areas?*	*Organizations and people*	N	1	Y	Y	Y	Y
3		*Is there a procedure for raising and issuing requests for change?*	*Value streams and processes*	N	1	Y	Y	Y	Y
4	***PSF 2: Management Intent***	*Has the purpose and benefits of change management been disseminated within the organisation?*	*Organizations and people*	**M**	1	Y	Y	Y	Y
5		*Has the scope of change management activity been established within the organisation?*	*Value streams and processes*	N	1	Y	Y	Y	Y
6		*Does the organisation have standards or other quality criteria for the raising and registering of changes?*	*Value streams and processes*	N	1	Y	Y	Y	Y
7	***PSF 3: Process Capability***	*Have responsibilities for various change management activities been assigned?*	*Organizations and people*	**M**	2	Y	Y	Y	Y
8		*Are the procedures for initiating change always adhered to?*	*Value streams and processes*	**M**	2	Y	Y	Y	Y
9		*Is there a procedure for approving, verifying and scheduling changes?*	*Value streams and processes*	**M**	2	Y	Y	Y	Y
10		*Are the business and technical impacts of changes always assessed?*	*Value streams and processes*	N	2	Y	Y	Y	Y

No	PSF *(Practice Success Factor)*	Kriteria	Dimensi ITIL 4	Mand.	Level	R1	R2	R3	R4
11		*Is change progress monitored adequately by Change Management?*	*Value streams and processes*	N	2	Y	Y	Y	Y
12		*Is the successful implementation of a change confirmed by Change Management?*	*Value streams and processes*	N	2	**N**	**N**	**N**	**N**
13		*Is there a procedure for the review of all changes?*	*Value streams and processes*	N	2	Y	Y	Y	Y
14		*Are adequate change management reports produced?*	*Information and technology*	N	2	Y	Y	Y	Y
15	***PSF 4: Internal Integration***	*Are all changes initiated through the agreed change management channels, for example a Change Advisory Board?*	*Value streams and processes*	**M**	2	Y	Y	Y	Y
16		*Are changes planned and prioritised, centrally or by common agreement?*	*Value streams and processes*	**M**	2	Y	Y	Y	Y
17		*Are change records maintained to reflect the progress of changes?*	*Information and technology*	N	2	Y	Y	Y	Y
18		*Are the reasons for change failure explicitly recorded and evaluated?*	*Value streams and processes*	N	2	Y	Y	Y	Y
19		*Are successful changes reviewed against the original business needs?*	*Value streams and processes*	N	2	**N**	**N**	**N**	**N**
20	***PSF 5: Products***	*Are formal change records maintained?*	*Information and technology*	**M**	3	Y	Y	Y	Y
21		*Is a change schedule of approved changes routinely issued?*	*Value streams and processes*	**M**	3	Y	Y	Y	Y
22		*Are standard reports on changes produced on a regular basis?*	*Information and technology*	N	3	Y	Y	Y	Y
23		*Are there established standards for documenting changes?*	*Value streams and processes*	N	3	Y	Y	Y	Y
24	***PSF 6: Quality Control***	*Are there standards and other quality criteria for the documentation of change made explicit and applied?*	*Value streams and processes*	**M**	3	Y	Y	Y	Y

No	PSF *(Practice Success Factor)*	Kriteria	Dimensi ITIL 4	Mand.	Level	R1	R2	R3	R4
25		*Are the personnel responsible for change management activities suitably trained?*	*Organizations and people*	**M**	3	Y	Y	Y	Y
26		*Does the organisation set and review either targets or objectives for Change Management?*	*Value streams and processes*	N	3	Y	Y	Y	Y
27		*Does the organisation use any tools to support the change management process?*	*Information and technology*	N	3	Y	Y	Y	Y
28		*Are major incidents/problems/changes from the previous week reviewed with customers?*	*Value streams and processes*	N	3	Y	Y	Y	Y
29	***PSF 7: Management Information***	*Does Change Management provide pertinent information concerning requests for change received (e.g. a breakdown of reasons for changes)?*	*Information and technology*	**M**	4	Y	Y	Y	Y
30		*Does Change Management provide pertinent information concerning the change schedule?*	*Information and technology*	**M**	4	Y	Y	Y	Y
31		*Does Change Management provide pertinent information concerning number and % of changes?*	*Information and technology*	N	4	Y	**N**	Y	**N**
32		*Does Change Management provide pertinent information concerning number of successful and failed changes?*	*Information and technology*	N	4	Y	Y	Y	Y
33		*Does Change Management provide pertinent information concerning business impact of changes?*	*Information and technology*	N	4	Y	Y	Y	Y
34		*Does Change Management provide pertinent information concerning change slippage (including backlogs and bottlenecks)?*	*Information and technology*	N	4	Y	Y	Y	Y
35		*Does Change Management provide pertinent information concerning number of problem record initiated changes?*	*Information and technology*	N	4	Y	Y	Y	Y
36		*Are explicit guidelines available on how to manage release configurations and changes to them?*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	Y	Y
37		*Is the CMDB updated to reflect the contents of new or changed releases?*	*Information and technology*	N	4	**N**	**N**	Y	**N**
38	***PSF 8: External Integration***	*Do you hold regular meetings with interested parties in which Change Management matters are discussed?*	*Value streams and processes*	**M**	4	Y	Y	**N**	**N**

No	PSF *(Practice Success Factor)*	Kriteria	Dimensi ITIL 4	Mand.	Level	R1	R2	R3	R4
39		*Does CM exchange information with Configuration Management regarding change progress and change closure?*	*Value streams and processes*	**M**	4	**N**	n	**N**	**N**
40		*Does CM exchange information with Configuration Management regarding change impact assessment on configuration items?*	*Value streams and processes*	**M**	4	**N**	n	n	**N**
41		*Does CM exchange information with Problem Management regarding changes required to resolve problems / known errors?*	*Value streams and processes*	**M**	4	Y	Y	Y	Y
42		*Does CM exchange information with Problem Management regarding progress reporting and for receiving problem escalation reports?*	*Value streams and processes*	**M**	4	Y	Y	Y	Y
43		*Does CM exchange information with Problem Management regarding obtaining problem information relating to change?*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	Y	Y
44		*Does CM exchange information with the Service Desk for notification of change progress?*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	Y	Y
45		*Does CM exchange information with the Service Desk for notification of change schedule?*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	Y	Y
46		*Does CM exchange information with the Service Desk for assessing impact of change on Service Desk support levels?*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	**N**	Y
47		*Does CM exchange information with the Service Desk for obtaining information concerning incidents and calls relating to change?*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	Y	Y
48		*Does CM exchange information with Release Management concerning change implementation?*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	Y	Y
49		*Does CM exchange information with Release Management concerning the notification and scheduling of software and hardware releases?*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	Y	Y
50		*Does Release Management exchange information with Change Management concerning change records for any new / changed CIs?*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	Y	**N**
51		*Does CM exchange information with Service Level Management regarding the change schedule?*	*Value streams and processes*	N	4	**N**	Y	Y	Y
52		*Does CM exchange information with Service Level Management regarding potential change impact on service level agreements?*	*Value streams and processes*	N	4	**N**	Y	Y	Y

No	PSF *(Practice Success Factor)*	Kriteria	Dimensi ITIL 4	Mand.	Level	R1	R2	R3	R4
53		*Does CM exchange information with IT Service Continuity Management for notification of change schedule?*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	**N**	Y
54		*Does CM exchange information with IT Service Continuity Management for assessing impact of change on contigency plans?*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	Y	Y
55		*Does CM exchange information with Capacity Management regarding performance and capacity issues relating to change?*	*Value streams and processes*	N	4	**N**	Y	**N**	Y
56		*Does Configuration Management receive notification from, or provide information to Change management relating to every CI to be changed or introduced?*	*Information and technology*	N	4	**N**	**N**	Y	n
57		*Does the Service Desk receive information from Change Management regarding impending changes to services?*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	**N**	n
58		*Does the Service Desk provide information to customers regarding planned changes?*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	Y	n
59		*Does problem management escalate problems with severe impact to the CAB to increase the priority of the RFC or to implement an urgent change as appropriate.*	*Value streams and processes*	N	4	Y	Y	Y	Y
60	***PSF 9: Customer Interface***	*Do you check with the customer if the activities performed by Change Management adequately support their business needs?*	*Value streams and processes*	**M**	5	**N**	**N**	**N**	**N**
61		*Do you check with the customer that they are happy with the services provided?*	*Value streams and processes*	**M**	5	Y	**N**	Y	Y
62		*Are you actively monitoring trends in customer satisfaction?*	*Value streams and processes*	**M**	5	**N**	**N**	Y	**N**
63		*Are you feeding customer survey information into the service improvement agenda?*	*Value streams and processes*	**M**	5	Y	Y	**N**	Y
64		*Are you monitoring the customers value perception of the services provided to them?*	*Value streams and processes*	**M**	5	Y	**N**	Y	Y

LAMPIRAN II

Transkrip Wawancara Seluruh Responden

Narasumber/ Jabatan	R1/ Ketua Tim *Change Advisory Board* (CAB)
Tempat	*Online, via* Microsoft Teams
Tanggal	9 Juli 2026
Durasi	11.43 – 12.45 WIB

No	Pertanyaan (Penanya)	Jawaban (R1)
1	Selamat siang, Pak. Terima kasih kesempatannya, Izin bertanya, bagaimana proses *Change Managemen*t diterapkan di organisasi, mulai dari pengajuan perubahan hingga perubahan tersebut selesai dilaksanakan?	Pihak yang terlibat dalam *change management* adalah Tim Developer dan CAB. Proses pengajuan hingga penutupan *change* bisa dilakukan pada sistem khusus *change management.* Setelah diajukan, maka Tim CAB akan melakukan review sesuai dengan risiko perubahan, dan jika sudah sesuai maka akan di *approve*. Setelah implementasi, *ticket change* bisa di tutup di sistem.
2	Apakah memungkinkan untuk dilakukan verifikasi terhadap tiket perubahan yang diajukan terkait validitas data tersebut, dan apakah seluruh perubahan bisa dilakukan pengujian sebelum diimplementasikan?	Ya, verifikasi dapat dilakukan, namun terbatas pada data dan bukti yang dilampirkan dalam tiket perubahan. Tim CAB akan menilai apakah informasi tersebut sudah memadai untuk mendukung proses persetujuan. Apabila diperlukan klarifikasi lebih lanjut, maka kami akan meminta penjelasan kepada pihak pengaju sebelum perubahan diimplementasikan. Terkait *testing,* tidak seluruh perubahan bisa diuji.
3	Baik, Pak. Apakah terdapat mekanisme atau media tertentu yang digunakan untuk menginformasikan Tim CAB apabila suatu perubahan menyebabkan permasalahan atau insiden? Dan siapa yang menginformasikan terkait hal tersebut?	Biasanya, dari tim helpdesk yang *notify* kalau ada *issue*
4	Apakah ada komunikasi antara Tim CAB dengan bidang lain (seperti	Untuk komunikasi antara tim jarang, hanya jika diperlukan saja.

Narasumber/ Jabatan	R1/ Ketua Tim *Change Advisory Board* (CAB)	
Tempat	*Online, via* Microsoft Teams	
Tanggal	9 Juli 2026	
Durasi	11.43 – 12.45 WIB	
No	**Pertanyaan (Penanya)**	**Jawaban (R1)**
	Service Desk atau bagian *configuration management*) berkaitan dengan perubahan yang akan diimplementasikan? Jika ada, maka bagaimana koordinasi tersebut dilakukan, apakah melalui meeting rutin? dan apakah mekanisme koordinasi sekarang efektif untuk dijalankan?	
5	Menurut Anda, apakah kondisi manajemen perubahaan saat ini sudah ideal atau ada bagian yang masih belum di capai? dan apakah ada kendala teknis, sumber daya, atau kebijakan yang menghambat kondisi tersebut tercapai?	Kondisi saat ini sudah cukup ideal, namun masih perlu ditingkatkan. Salah satu kendala yang dihadapi saat ini adalah keterbatasan jumlah tenaga kerja untuk mengelola *change management*, mengingat jumlah perubahan yang harus ditangani semakin meningkat, sementara jumlah tenaga kerja yang tersedia untuk melakukan *review* masih terbatas.
6	Menurut anda, mengapa masih ada perubahan yang menyebabkan masalah?	Data konfigurasi dan perangkat pada *change* masih sulit untuk di telusuri, karena belum terpusat dan belum terdokumentasi dengan baik.
7	Apakah CAB menerima hasil Post Implementation Review (PIR) setelah implementasi selesai?	Terkadang ada menerima, namun hanya yang *major release*. Tidak semua *change* memiliki PIR karena jumlah change yang terlalu banyak

Narasumber/ Jabatan	R2 / Anggota Tim *Change Advisory Board* (CAB)
Tempat	*Online, via* Microsoft Teams
Tanggal	9 Juli 2026
Durasi	12.56 – 13.55 WIB

No	Pertanyaan (Penanya)	Jawaban (R2)
1	Selamat siang, Pak. Terima kasih kesempatannya, Izin bertanya, bagaimana proses *Change Management* diterapkan di organisasi, mulai dari pengajuan perubahan hingga perubahan tersebut selesai dilaksanakan?	Dari *user* bisa melakukan pengajuan *ticket change* melalui sistem, lalu akan di proses oleh CAB untuk ditolak atau diizinkan implementasi, lalu *user* bisa menutup *ticket change*.
2	Apakah memungkinkan untuk dilakukan verifikasi terhadap tiket perubahan yang diajukan terkait validitas data tersebut, dan apakah seluruh perubahan bisa dilakukan pengujian sebelum diimplementasikan?	Verifikasi terhadap tiket perubahan dapat dilakukan berdasarkan data dan dokumen yang diajukan. Namun, masih terdapat kemungkinan informasi yang disampaikan belum sepenuhnya lengkap. Ada beberapa jenis perubahan yang tidak bisa di uji sebelum diimplementasikan sehingga yang bisa CAB lakukan adalah memberi saran
3	Baik, Pak. Apakah terdapat mekanisme atau media tertentu yang digunakan untuk menginformasikan Tim CAB apabila suatu perubahan menyebabkan permasalahan atau insiden? Dan siapa yang menginformasikan terkait hal tersebut?	Tim helpdesk akan menginfokan jika ada *incident*.
4	Apakah ada komunikasi antara Tim CAB dengan bidang lain (seperti *Service Desk* atau bagian *configuration management*) berkaitan dengan perubahan yang akan diimplementasikan? Jika ada, maka bagaimana koordinasi tersebut dilakukan, apakah melalui meeting rutin? dan apakah mekanisme koordinasi sekarang efektif untuk dijalankan?	Koordinasi dengan tim lain beberapa kali dilakukan via Microsoft Teams, tidak ada meeting rutin, dilakukan hanya jika ada kebutuhan.

Narasumber/ Jabatan	R2 / Anggota Tim *Change Advisory Board* (CAB)
Tempat	*Online, via* Microsoft Teams
Tanggal	9 Juli 2026
Durasi	12.56 – 13.55 WIB

No	Pertanyaan (Penanya)	Jawaban (R2)
5	Menurut Anda, apakah kondisi manajemen perubahaan saat ini sudah ideal atau ada bagian yang masih belum dicapai? dan apakah ada kendala teknis, sumber daya, atau kebijakan yang menghambat kondisi tersebut tercapai?	Kondisi saat ini sudah ideal, namun masih kurangnya koordinasi dan informasi yang diterima oleh internal CAB terkait pelaksanaan *change.*
6	Menurut anda, mengapa masih ada perubahan yang menyebabkan masalah?	Pernah terjadi masalah karena perangkat terdampak tidak ditulis dengan lengkap. Hal ini juga karena dari sisi implementor sendiri tidak mengetahui dependency dari perangkat tersebut.
7	Apakah CAB menerima hasil Post Implementation Review (PIR) setelah implementasi selesai?	Untuk proses PIR sudah ada di perusahaan, namun di tim lain dan khusus untuk *change* yang termasuk *major change* saja. Namun hasil PIR tidak disampaikan ke Tim CAB sehingga menyebabkan *missing link* pada proses feedback yang terjadi saat ini. Karena volume implementasi cukup besar, review pada setiap implementasi belum memungkinkan untuk dilakukan. Langkah selanjutnya yang sedang dikembangkan adalah pemanfaatan AI untuk merangkum (*learning) histori* dan seluruh hasil implementasi

Narasumber/ Jabatan	R3 / Anggota Tim *Change Advisory Board* (CAB)
Tempat	*Online, via* Microsoft Teams
Tanggal	9 Juli 2026
Durasi	14.03 – 14.45 WIB

No	Pertanyaan (Penanya)	Jawaban (R3)
1	Selamat siang, Pak. Terima kasih kesempatannya, Izin bertanya, bagaimana proses Change Management diterapkan di organisasi, mulai dari pengajuan perubahan hingga perubahan tersebut selesai dilaksanakan?	Seluruh proses *change management* diakomodir dengan sistem khusus.
2	Apakah memungkinkan untuk dilakukan verifikasi terhadap tiket perubahan yang diajukan terkait validitas data tersebut, dan apakah seluruh perubahan bisa dilakukan pengujian sebelum diimplementasikan?	Verifikasi bisa dilakukan berdasarkan data yang diajukan pada tiket perubahan. Tidak semua jenis perubahan bisa di *test*
3	Baik, Pak. Apakah terdapat mekanisme atau media tertentu yang digunakan untuk menginformasikan Tim CAB apabila suatu perubahan menyebabkan permasalahan atau insiden? Dan siapa yang menginformasikan terkait hal tersebut?	Terkadang dari tim helpdesk yang *notify* kalau ada *issue*
4	Apakah ada komunikasi antara Tim CAB dengan bidang lain (seperti Service Desk atau bagian configuration management) berkaitan dengan perubahan yang akan diimplementasikan? Jika ada, maka bagaimana koordinasi tersebut dilakukan, apakah melalui meeting rutin? dan apakah mekanisme koordinasi sekarang efektif untuk dijalankan?	Komunikasi antara tim hanya terjadi jika diperlukan saja.

Narasumber/ Jabatan	R3 / Anggota Tim *Change Advisory Board* (CAB)	
Tempat	*Online, via* Microsoft Teams	
Tanggal	9 Juli 2026	
Durasi	14.03 – 14.45 WIB	
No	**Pertanyaan (Penanya)**	**Jawaban (R3)**
5	Menurut Anda, apakah kondisi manajemen perubahaan saat ini sudah ideal atau ada bagian yang masih belum di capai? dan apakah ada kendala teknis, sumber daya, atau kebijakan yang menghambat kondisi tersebut tercapai?	Kondisi saat ini sudah ideal, namun masih kurang koordinasi antara tim.
6	Menurut anda, mengapa masih ada perubahan yang menyebabkan masalah?	Koordinasi antartim kurang optimal
7	Apakah CAB menerima hasil Post Implementation Review (PIR) setelah implementasi selesai?	Yang melakukan *Post-Implementation Review* itu dari *Tim Release*. CAB ada menerima hasil rapat, namun hanya yang *major release,* untuk yang *non major* tidak ada PIR.

Narasumber/ Jabatan	R4 / Anggota Tim *Change Advisory Board* (CAB)
Tempat	*Online, via* Microsoft Teams
Tanggal	9 Juli 2026
Durasi	16.43 – 17.35 WIB

No	Pertanyaan (Penanya)	Jawaban (R4)
1	Selamat siang, Pak. Terima kasih kesempatannya, Izin bertanya, bagaimana proses Change Management diterapkan di organisasi, mulai dari pengajuan perubahan hingga perubahan tersebut selesai dilaksanakan?	Proses pengajuan hingga penutupan *change* bisa dilakukan pada sistem khusus *change management.* Setelah diajukan, maka Tim CAB akan melakukan review sesuai dengan risiko perubahan, dan jika sudah sesuai maka akan di *approve*. Setelah implementasi, *ticket change* bisa di tutup di sistem.
2	Apakah memungkinkan untuk dilakukan verifikasi terhadap tiket perubahan yang diajukan terkait validitas data tersebut, dan apakah seluruh perubahan bisa dilakukan pengujian sebelum diimplementasikan?	Verifikasi dapat dilakukan berdasarkan data, dokumen, dan hasil pengujian yang dilampirkan pada tiket perubahan. Akan tetapi, Tim CAB memiliki keterbatasan dalam memverifikasi kondisi aktual di lapangan karena tidak terlibat langsung pada setiap sistem atau infrastruktur yang terdampak. Oleh sebab itu, masih terdapat kemungkinan adanya data yang terlewat atau belum disampaikan secara lengkap oleh pengaju. Masih ada beberapa jenis perubahan yang tidak bisa dilakukan pengetesan sehingga hanya bisa di berikan saran dan mencari mitigasi
3	Baik, Pak. Apakah terdapat mekanisme atau media tertentu yang digunakan untuk menginformasikan Tim CAB apabila suatu perubahan menyebabkan permasalahan atau insiden? Dan siapa yang menginformasikan terkait hal tersebut?	Dari Tim help desk biasanya akan menerima *alert* jika ada *incident,* kemudian mereka akan membuat *incident ticket,* dari sana Tim CAB bisa tahu jika ada *problematic change*
4	Apakah ada komunikasi antara Tim CAB dengan bidang lain (seperti *Service Desk* atau bagian *configuration management*) berkaitan dengan perubahan yang akan	Jarang ada komunikasi antartim CAB dengan tim lain.

Narasumber/ Jabatan	R4 / Anggota Tim *Change Advisory Board* (CAB)	
Tempat	*Online, via* Microsoft Teams	
Tanggal	9 Juli 2026	
Durasi	16.43 – 17.35 WIB	
No	**Pertanyaan (Penanya)**	**Jawaban (R4)**
	diimplementasikan? Jika ada, maka bagaimana koordinasi tersebut dilakukan, apakah melalui meeting rutin? dan apakah mekanisme koordinasi sekarang efektif untuk dijalankan?	
5	Menurut Anda, apakah kondisi manajemen perubahaan saat ini sudah ideal atau ada bagian yang masih belum di capai? dan apakah ada kendala teknis, sumber daya, atau kebijakan yang menghambat kondisi tersebut tercapai?	Kondisi saat ini sudah ideal namun ada kendala dimana CAB tidak menerima informasi atau *feedback* terkait hasil implementasi *change,* sehingga *knowledge* CAB tidak bertambah dan kami tidak mengetahui kondisi *actual* di lapangan
6	Menurut anda, mengapa masih ada perubahan yang menyebabkan masalah?	Kurang koordinasi antartim
7	Apakah CAB menerima hasil Post Implementation Review (PIR) setelah implementasi selesai?	Sudah menerima, tapi hanya untuk yang *major release*, untuk *deployment* lainnya tidak ada informasi

LAMPIRAN III

Revisi

No	Revisi	Halaman
1	Perbaikan penulisan judul	Telah diperbaiki dengan judul terbaru pada halaman 1
2	Perbaikan logo	Telah diperbaiki dengan logo terbaru UAJY pada halaman 1
3	Perbaiki format penulisan, ejaan, kata asing, penomoran bab, dan narasi tabel	Telah diperbaiki secara keseluruhan pada BAB 1 hingga Lampiran.
4	Menjelaskan kaitan akar perubahan yang menyebabkan masalah adalah masalah kapabilitas praktik *change control* pada manajemen perubahan	Telah ditambahkan pada BAB 1 halaman 2 dan BAB 2 halaman 22
5	Perbaikan penjelasan detail tiap prinsip di ITIL V4	Telah diperbaiki dan ditambahkan pada BAB 2 halaman 16 sampai halaman 22
6	Perbaikan di tahapan penelitian menyesuaikan tahap penelitian terbaru yang lebih relevan dan Gambar 3.1.	Telah diperbaiki pada BAB 3 halaman 25
7	Perbaikan dasar instrumen dan penjelasan pengukuran jumlah kriteria *mandatory/ optional*, beserta sumber asli	Telah diperbaiki pada BAB 3 halaman 26 dan halaman 27
8	Perbaikan alat yang digunakan pada penelitian	Telah diperbaiki pada BAB 3 halaman 28 dan halaman 29
9	Perbaikan hasil penelitian dan rekomendasi menyesuaikan data terbaru pada BAB 4	Telah diperbaiki pada BAB 4 pada halaman 30 sampai halaman 50
10	Perbaikan kesimpulan sesuai dengan hasil terbaru penelitian pada BAB 5	Telah diperbaiki pada BAB 5 pada halaman 51 sampai halaman 52
11	Perbaikan kuesioner menjadi lebih detail dan mencangkup seluruh bagian dari manajemen perubahan pada Lampiran I	Telah diperbaiki pada Lampiran I pada halaman 57 sampai halaman 61

No	Revisi	Halaman
12	Perbaikan hasil wawancara terbaru pada Lampiran II	Telah diperbaiki pada Lampiran II pada halaman 62 sampai halaman 69
13	Perbaikan intisari dan *abstract*	Telah diperbaiki intisari dan *abstract* pada halaman VIII dan halaman IX