

Identifikasi Prioritas Proses Pengelolaan Website STMIK Bumigora Mataram Menggunakan Sistem Manajemen Kinerja Balance Scorecard

Jian Budiarto¹, Andi Sofyan Anas²

^{1,2} STMIK Bumigora Mataram

¹jian@stmikbumigora.ac.id, ²andi_anas@gmail.com

Abstrak

STMIK Bumigora Mataram sebagai perguruan tinggi swasta komputer pertama di Nusa Tenggara Barat memiliki kewajiban untuk mengelola hubungan baik antar stakeholder seperti pemerintah, perusahaan dan institusi lainnya. Website STMIK Bumigora Mataram merupakan salah satu media penghubung antar stakeholder tersebut. Namun pengelolaan website belum terorganisasi dengan baik sehingga menyebabkan pelayanan website STMIK Bumigora Mataram kurang tepat. Berdasarkan keadaan tersebut penting untuk membuat tata kelola teknologi informasi khusus media website yang mengidentifikasi kelemahan kontrol yang timbul dalam mengelola website tersebut. Sistem Manajemen Balance Scorecard menyediakan solusi dari permasalahan yang dialami pada pengelolaan website Dinas Pariwisata. Langkah analisis dilakukan dengan melakukan observasi dan analisis. Proses analisis dilakukan dengan melalui tahapan pemilihan tujuan bisnis, pemilihan tujuan TI, pemilihan proses COBIT dan penilaian tingkat kematangan tata kelola pada pengelolaan website STMIK Bumigora Mataram. Dari hasil penelitian menghasilkan tingkat kematangan pengelolaan website STMIK Bumigora Mataram menggunakan sistem manajemen kinerja balance scorecard. Informasi yang didapatkan pada penelitian ini tentang prioritas proses bisnis yang dapat dijadikan acuan dalam menentukan langkah diri untuk mencapai tujuan institusi STMIK Bumigora. Beberapa aspek yang penting dalam pengelolaan seperti Finansial, customer (pelanggan), Internal serta pertumbuhan dan pembelajaran. Dari masing-masing aspek tersebut dapat dirincikan proses yang tepat untuk saat ini fokus pada proses Menetapkan sebuah strategi TI (PO1), Mengelola investasi TI (PO2), Memperoleh dan mempertahankan infrastruktur teknologi (A13) dan Mengelola sumber daya manusia di bidang TI (PO7).

Kata kunci: *Balance Scorecard, tata kelola website*

I. PENDAHULUAN

Mahasiswa STMIK Bumigora Mataram berasal dari berbagai daerah di wilayah Nusa Tenggara Barat, antara lain wilayah Lombok, Sumbawa dan Bima. Namun terdapat juga beberapa mahasiswa baru yang berasal dari luar provinsi NTB. Proses seleksi mahasiswa baru dimulai dengan penentuan daya tampung setiap program studi baik diploma maupun sarjana.

Untuk meningkatkan pemerataan mahasiswa baru yang berasal dari seluruh daerah yang di wilayah NTB, STMIK Bumigora Mataram melakukan sosialisasi (promosi penerimaan mahasiswa baru) ke seluruh wilayah NTB dan luar NTB, baik melalui presentasi ke sekolah-sekolah, spanduk, baliho maupun melalui media elektronik, surat kabar, website

(www.website.stmikbumigora.ac.id) , maupun media sosial.

Keberadaan website sebagai sarana pendukung pengelolaan STMIK Bumigora Mataram memiliki peran yang besar dalam meningkatkan kualitas institusi. STMIK Bumigora memiliki website resmi dengan alamat www.stmikbumigora.ac.id yang memberikan informasi diantaranya visi, misi, sejarah, profil program studi, profil dosen, kalender akademik, jadwal perkuliahan, pengumuman dan layanan pendaftaran mahasiswa baru secara online. Selain itu, tersedia koneksi internet gratis yang dapat diakses melalui seluruh komputer yang ada di kampus atau melalui laptop pribadi mahasiswa dengan memanfaatkan jaringan wireless atau hotspot yang tersebar di areal kampus.

Keberadaan website ini juga belum

diimbangi dengan sumber daya manusia, pengelolaan website dan tata kelola teknologi yang efektif. Pengukuran teknologi informasi yang digunakan masih tidak jelas. Key Performance Indicator (KPI) yang menjadi alat pengukuran seperti member visit, webometric, alexa masih belum tersedia pada halaman website tersebut. Pengelolaan website STMIK Bumigora hanya dikelola oleh seorang administrator dengan menerapkan metode single user artinya hanya satu orang saja yang memiliki tugas mengupdate semua fasilitas yang ada di dalam website. Metode ini dapat dilihat dari hampir seluruh artikel yang dibuat hanya di tulis oleh satu orang saja dan lebih condong satu arah. Pengelolaan website yang belum optimal sangat terasa di aspek promosi Instansi. Di dalam website masih belum adanya strategi dan pengelolaan promosi yang tepat bagi para mahasiswa maupun calon mahasiswa. Dengan kurangnya minat mahasiswa dalam mendapatkan informasi melalui website kampus dan adanya berbagai kekurangan yang dimiliki saat ini, maka dapat dikatakan bahwa website STMIK Bumigora Mataram belum memberikan informasi yang cukup bagi kebutuhan mahasiswa, calon mahasiswa dan dosen, civitas akademika dan stakeholder lainnya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, sangat penting untuk mengidentifikasi sumber daya yang dimiliki oleh STMIK Bumigora Mataram dalam mengoptimalkan kinerjanya. Ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa visi dan misi yang dijalankan dalam berbagai rangkaian program kerja telah diinformasikan kepada publik dengan baik dan lengkap.

Balance Scorecard adalah salah satu konsep pengukuran kinerja (*performance measurement*). Konsep pengukuran kinerja ini dipertajam dengan menentukan suatu pendekatan efektif yang seimbang (*balanced*) dalam mengukur kinerja strategi organisasi. Pendekatan tersebut berdasarkan 4 perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal dan *to be* (rencana ke depan). *Balanced scorecard* merupakan suatu perencanaan strategis dan sistem manajemen yang digunakan secara ekstensif dalam bisnis dan industri, pemerintah, dan organisasi nirlaba di seluruh dunia untuk menyelaraskan kegiatan bisnis dengan visi dan strategi organisasi, meningkatkan komunikasi internal dan eksternal, dan memantau kinerja organisasi terhadap tujuan strategis. Metode ini

merupakan metode yang sudah menjadi standar dalam pengembangan strategi organisasi, namun dalam kasus website STMIK Bumigora Mataram belum pernah diterapkan dalam pengembangan website. Hal ini penting untuk menyelaraskan visi dan misi STMIK Bumigora Mataram dengan website dalam memberikan informasi dan pelayanan.

COBIT 4.1 (Control Objectives for Information and related Technology) merupakan kerangka kerja pengendalian yang telah diterima secara internasional yang berusaha membantu organisasi dalam menerapkan tata kelola teknologi informasi. Tujuannya adalah menjembatani kesenjangan sosial antara risiko bisnis, kebutuhan kendali, dan isu-isu yang bersifat teknis. Tata kelola ini sudah mengadopsi *balance scorecard* sebagai persepektif sehingga dapat memperjelas dan menerapkan visi dan strategi menjadi lebih luas. Tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT 4.1 dapat memberikan informasi tentang kondisi tata kelola saat ini dan keinginan yang akan datang. Identifikasi dilakukan untuk mengetahui adanya berbagai kelemahan kontrol dalam pengembangan. Tahapan selanjutnya perbaikan dilakukan untuk memperbaiki kelemahan kontrol tersebut berupa tahapan dan prosedur perbaikan yang secara umum harus dilakukan. Metode ini sangat tepat jika diterapkan untuk pengembangan website STMIK Bumigora Mataram mengingat belum jelasnya tata kelola teknologi informasi dan belum pernah adanya pengukuran tata kelola khususnya website STMIK Bumigora Mataram.

II. METODE PENELITIAN

Subjek penelitian yang akan dibahas adalah "Identifikasi Kematangan Pengelolaan Website Stmik Bumigora Mataram Menggunakan Sistem Manajemen Kinerja Balance Scorecard". identifikasi sistem informasi ini diharapkan dapat membantu semua pihak untuk mendapatkan informasi dengan cepat, tepat dan efisien serta merancang hubungan antara STMIK Bumigora Mataram dengan stakeholder lainnya. Penelitian ini bersifat *top to down* artinya penelitian ini juga bertujuan untuk membantu instansi dalam melakukan evaluasi proses bisnis terhadap berbagai pihak yang terkait di dalam website yang dimilikinya.

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan antara lain: 1) studi pustaka,

merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari, membaca dan mengumpulkan dokumen-dokumen tentang profil STMIK Bumigora dan metode sistem manajemen kinerja balance scorecard. 2) Wawancara, merupakan metode yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan atau tanya jawab secara langsung kepada dengan pejabat dan karyawan yang berkaitan dengan operasional website STMIK Bumigora Mataram. Metode ini untuk memastikan data yang diperoleh tentang website STMIK Bumigora Mataram telah sesuai dengan fakta. Wawancara juga bertujuan untuk mengetahui strategi, saran dan layanan yang belum terpenuhi di dalam website STMIK Bumigora Mataram. 3) Observasi, Metode observasi merupakan metode pengamatan secara langsung terhadap kinerja yang telah berlaku dalam hal pembuatan, pemeliharaan dan pengelolaan website di STMIK Bumigora Mataram.

Beberapa tahapan harus dilakukan untuk mendapatkan kematangan pengelolaan website STMIK Bumigora. Dalam penelitian ini tahapan tersebut meliputi : 1) Mendefinisikan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran STMIK Bumigora Mataram. Visi, misi, tujuan dan sasaran STMIK Bumigora Mataram penting peranannya dalam menentukan tujuan bisnis. Tujuan bisnis dalam COBIT yang tercakup skema balance scorecard diambil berdasarkan informasi tersebut.

2) Memilih Tujuan Bisnis, Berdasarkan informasi visi, misi, tujuan, sasaran dan RENSTRA STMIK Bumigora Mataram, dipilih beberapa tujuan bisnis yang memiliki hubungan kebijakan dengan tema dan metode penelitian. Daftar tujuan bisnis tersebut disusun dalam bentuk skema balance scorecard sehingga dapat terlihat hubungan cause and effect secara logis.

3) Memilih Tujuan TI, Berdasarkan hasil pemetaan tujuan bisnis STMIK Bumigora Mataram terhadap COBIT dibuat sebuah tabel yang menghubungkan tujuan bisnis dengan tujuan TI yang ada di dalam COBIT 4.1. hubungan antara tujuan bisnis TI dan tujuan bisnis sudah terdapat di dalam COBIT 4.1 namun di dalam tabel tersebut lebih disempurnakan kembali dengan disesuaikan terhadap prioritas tujuan TI STMIK Bumigora Mataram.

4) Memilih Proses COBIT, Tahapan menentukan proses dalam mencapai tujuan TI merupakan hasil Informasi yang didapatkan dari hasil wawancara dengan menggunakan form

yang telah terstandardisasi COBIT 4.1. Dalam form tersebut peneliti mengamati dan melakukan penilaian untuk menentukan tingkat pentingnya suatu proses untuk dilakukan. Berdasarkan informasi prioritas tersebut dapat ditentukan proses yang akan digunakan untuk masing-masing tujuan TI. Proses TI dipilih untuk dipetakan terhadap tujuan TI jika memiliki prioritas kepentingan yang tertinggi. Jika dalam tujuan TI terdapat proses TI yang memiliki prioritas yang sama maka pemilihan dilakukan dengan melihat tujuan STMIK Bumigora Mataram yang paling mendekati. Hasil akhir dari proses ini adalah pemetaan keseluruhan antara perspektif balance scorecard, tujuan TI masing-masing perspektif, serta proses TI dari tujuan TI.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Mendefinisikan visi, misi dan sasaran
 Tahap pertama adalah mendefinisikan visi dan misi STMIK Bumigora. Dalam menentukan tujuan bisnis yang digunakan, diambil informasi mengenai pernyataan visi dan misi. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2 berikut ini.

Tabel 1. Visi STMIK Bumigora

MISI
Menjadi Perguruan Tinggi Unggulan Yang Berstandar Internasional Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Kawasan Timur Indonesia

Tabel 2. Misi STMIK Bumigora

1	Unggulan: Menjadi perguruan tinggi berkualitas, mampu menciptakan lulusan yang memiliki kemampuan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, memiliki daya saing yang tinggi, bermoral dan memiliki keterampilan yang dapat berguna bagi masyarakat.
2	Berbasis TI: Menerapkan dan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pelaksanaan proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
3	Kawasan Indonesia Timur: Indonesia Timur adalah kawasan ekonomi yang berbasis kemaritiman, meliputi provinsi-provinsi sebelah timur Republik Indonesia, Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Tengah, Gorontalo, Sulawesi Utara, Maluku Utara, Maluku,

	Nusa Tenggara Timur, Papua Barat dan Papua. Diharapkan tahun 2032 STMIK Bumigora Mataram menjadi Perguruan Tinggi terunggul di Kawasan Indonesia Timur
--	--

Tabel 3. Tujuan STMIK Bumigora

1	Menghasilkan lulusan yang berdaya saing global, berjiwa entrepreneur dan bermoral Tinggi
2	Menghasilkan penelitian dan publikasi ilmiah di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi pada lingkup nasional dan internasional yang dapat mendukung pendidikan dan pengabdian masyarakat.
3	Mengembangkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat untuk mendukung pembangunan nasional, terutama untuk mewujudkan Masyarakat Informasi Indonesia
4	Mengembangkan kelembagaan yang berorientasi mutu dalam rangka mewujudkan Good University Governance
5	Menjadi pusat rujukan pengembangan Masyarakat Informasi Indonesia

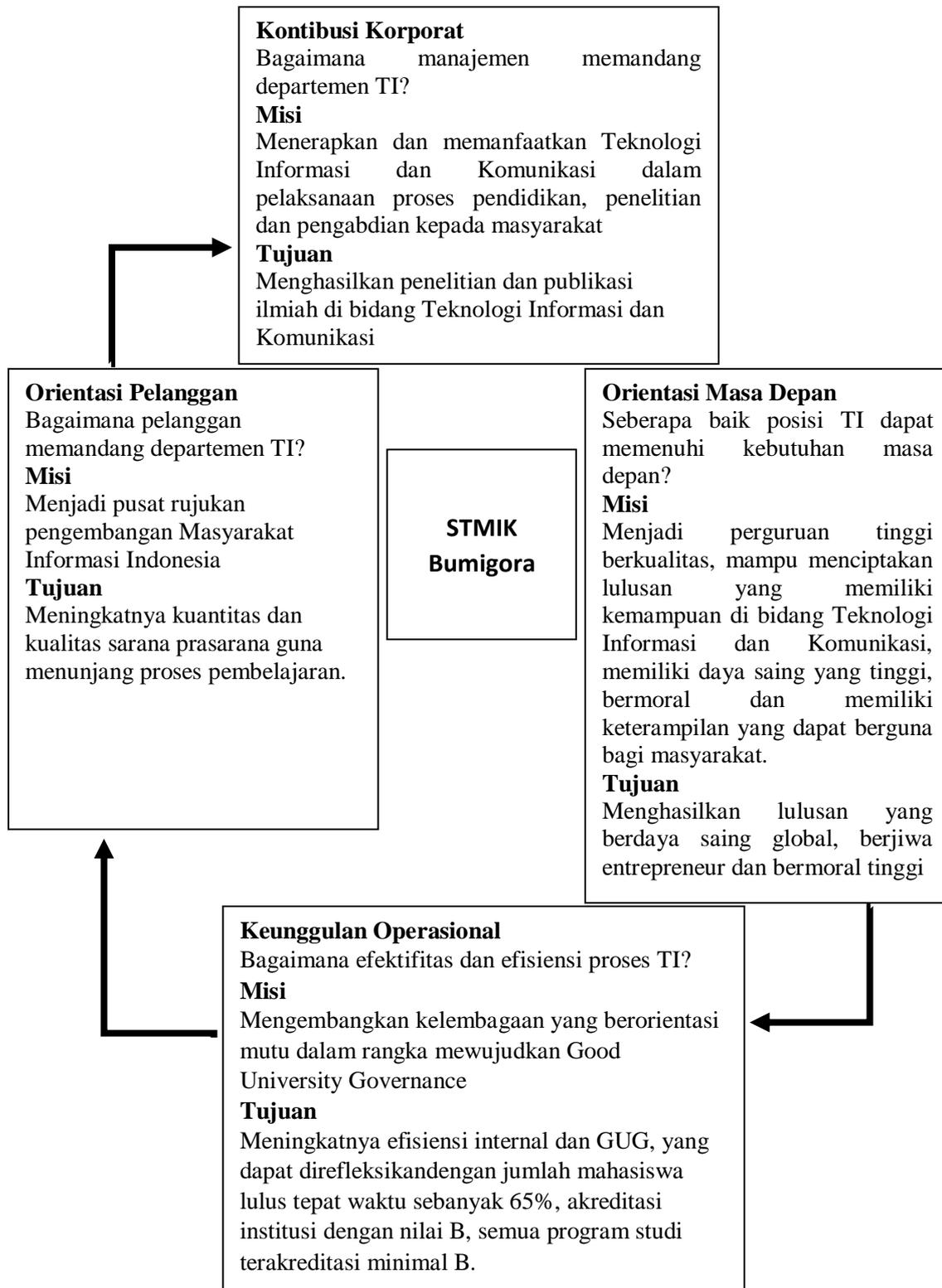
Tabel 4. Sasaran STMIK Bumigora Mataram

1	Meningkatnya relevansi antara keahlian dan kemampuan lulusan dengan kebutuhan stakeholder (pasar kerja), yang dapat dilihat dari rerata masa tunggu lulusan < 3 bulan dan gaji pertama lulusan 1,5 kali UMR
2	Berkembangnya sistem belajar mengajar yang kondusif sehingga menjamin kelancaran PBM yang dilihat dari indeks kepuasan pembelajaran mencapai 4 dari skala 5, rerata IPK mahasiswa aktif $\geq 2,75$
3	Meningkatnya kemampuan bahasa Inggris civitas akademika yang dilihat dari rerata nilai english proficiency lulusan setara TOEFL 450 dan dosen setara 500
4	Meningkatnya kesesuaian kompetensi dosen dengan Program studi yang direfleksikan dengan jumlah dosen yang sedang studi S3 sebanyak 10 dosen, dosen yang memiliki jabatan fungsional sebanyak 80%
5	Meningkatnya kuantitas dan kualitas sarana prasarana guna menunjang proses pembelajaran dilihat dari indeks

	kepuasan layanan pembelajaran 4 dari skala 5, rasi mahasiswa terhadap pustaka 1 : 5
6	Meningkatnya penelitian dan publikasi ilmiah direfleksikan dari jumlah penelitian 1 (satu) judul/dosen/tahun, jumlah publikasi 2 (dua) artikel/dosen/tahun
7	Meningkatnya pengabdian kepada masyarakat yang mencapai 1 kegiatan/dosen/tahun
8	Meningkatnya kerjasama dengan institusi baik dalam maupun luar negeri yang mencapai 50 kerjasama
9	Meningkatnya efisiensi internal dan GUG, yang dapat direfleksikan dengan jumlah mahasiswa lulus tepat waktu sebanyak 65%, akreditasi institusi dengan nilai B, semua program studi terakreditasi minimal B.

2) Memilih Tujuan Bisnis

Berdasarkan informasi visi, misi, tujuan, sasaran dan RENSTRA STMIK Bumigora, dipilih beberapa tujuan bisnis yang memiliki hubungan kebijakan dengan tema dan penelitian. Daftar tujuan bisnis tersebut disusun dalam bentuk skema *balance scorecard* sehingga dapat terlihat hubungan *cause and effect* secara logis dari perspektif yang ada di dalam tabel tersebut. Berikut ditampilkan *balance scorecard* dengan orientasi, misi dan tujuan masing-masing perspektif dari STMIK Bumigora.



Gambar 1. Memilih Tujuan Bisnis dalam balance scorecard

Berdasarkan skema tersebut informasi tersebut dapat disederhanakan dalam bentuk tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Pemetaan Misi terhadap Perspektif Balance Scorecard

PERSPEK TIF BSC	PERSPEK TIF COBIT 4.1	TUJUAN
<i>Corporate Contribution</i>	Finansial	Menerapkan dan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pelaksanaan proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
<i>User Satisfaction</i>	Pelanggan	Menjadi pusat rujukan pengembangan Masyarakat Informasi Indonesia
<i>Operational excellence</i>	Internal	Peningkatan kemampuan sumberdaya manusia
<i>Future Orientation</i>	Pembelajaran dan Pertumbuhan	Menjadi perguruan tinggi berkualitas, mampu menciptakan lulusan yang memiliki kemampuan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, memiliki daya saing yang tinggi, bermoral dan memiliki keterampilan yang dapat berguna bagi masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, didapatkan informasi tentang prioritas yang akan dicapai. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6. Pemetaan Tujuan Bisnis STMIK Bumigora dan Tujuan Bisnis COBIT

Perspektif	Tujuan Bisnis Dinas	Pemetaan
Finansial	Menerapkan dan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi	Memperbaiki tata kelola perusahaan dan transparansi
Pelanggan	Menjadi pusat rujukan pengembangan Masyarakat Informasi Indonesia	Memperoleh informasi yang diandalkan dan berguna untuk pengambilan keputusan
Internal	Peningkatan kemampuan sumberdaya manusia	Meningkatkan dan memperbaiki produktifitas dan operasional staf
Pembelajaran dan Pertumbuhan	Menjadi perguruan tinggi berkualitas, mampu menciptakan lulusan yang memiliki kemampuan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi	Memperoleh dan memperbaiki kemampuan dan motivasi orang

3) Pemetaan Tujuan TI

Selain mendapatkan informasi tentang pemetaan tujuan bisnis STMIK Bumigora dengan Tujuan Bisnis COBIT, didapatkan juga informasi tentang prioritas pengelolaan TI di STMIK Bumigora. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Prioritas Tujuan TI STMIK Bumigora

Tujuan Utama	Prioritas Tujuan TI STMIK Bumigora
Memperbaiki tata kelola perusahaan dan transparansi	Merespon terhadap kebutuhan pemerintah sejalan dengan arah bisnis (IT Goal No 2)
Memperoleh informasi yang diandalkan dan berguna untuk pengambilan keputusan	Mengoptimalkan penggunaan Informasi (IT Goal No 4)
Meningkatkan dan memperbaiki produktifitas dan operasional staf	Memperoleh dan memperbaiki integrasi dan standar infrastruktur TI (IT Goal No 8)
Memperoleh dan memperbaiki kemampuan dan motivasi orang	Memperoleh dan memperbaiki kemampuan TI dan respon terhadap strategi TI (IT Goal No 9)

4) Memilih Proses COBIT

Proses tertinggi Tiyang ingin dicapai dalam setiap tujuan TI pada STMIK Bumigora dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Pemilihan Prioritas tertinggi proses TI

Prioritas Tujuan TI Dinas Pariwisata	Proses TI	Prioritas tertinggi proses TI
Merespon terhadap kebutuhan pemerintah sejalan dengan arah bisnis (IT Goal No 2)	PO1- Menetapkan sebuah strategi TI (sangat perlu) PO4- Mendefinisikan proses TI, organisasi dan relasi(sangat perlu) PO10- Mengelola proyek(tidak perlu) ME1- Memonitor	PO1- Menetapkan sebuah strategi TI

	dan mengevaluasi kinerja TI(bisa saja) ME4- Menyediakan tata kelola TI (bisa saja)	
Mengoptimalkan penggunaan Informasi (IT Goal No 4)	PO2 – Menentukan arsitektur informasi (sangat perlu) DS11 – Mengelola data (perlu)	PO2 – Menentukan arsitektur informasi
Memperoleh dan memperbaiki integrasi dan standar infrastruktur TI (IT Goal No 8)	A13 - Memperoleh dan mempertahankan infrastruktur teknologi (sangat perlu) A15 – instalasi dan mengevaluasi sistem (bisa saja)	A13 - Memperoleh dan mempertahankan infrastruktur teknologi(sangat perlu)
Memperoleh dan memperbaiki kemampuan TI dan respon terhadap strategi TI (IT Goal No 9)	PO7 – Mengelola sumber daya manusia (perlu) A15 – instalasi dan mengevaluasi sistem (bisa saja)	PO7 – Mengelola sumber daya manusia di bidang TI (perlu)

Sehingga secara menyeluruh pemetaan proses terhadap setiap perspektif balance scorecard dengan prioritas tertinggi STMIK Bumigora adalah:

Tabel 9. Proses Tertinggi Perspektif BSC

PERSPEKTI	KODE	PROSES
F		
Finansial	PO1	Menetapkan sebuah strategi TI

Pelanggan	PO2	Mengelola investasi TI
Internal	AI3	Memperoleh dan mempertahankan infrastruktur teknologi
Pembelajaran dan Pertumbuhan	PO7	Mengelola sumber daya manusia di bidang TI

- [7] Jogyanto, H.M, 2008, *Metode Penelitian Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- [8] Surendro Kridanto, 2009, *Pengembangan Rencana Induk Sistem Informasi*, Informatika, Bandung.
- [9] Syukri Agus Fanar, 2009, *Standar Pelayanan Publik Pemda*, Indonesia Quality Research Agency, Tangerang.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, didapatkan informasi tentang prioritas tujuan bisnis dan proses bisnis yang dapat dijadikan acuan dalam menentukan langkah diri untuk mencapai tujuan institusi STMIK Bumigora. Beberapa aspek yang penting dalam pengelolaan seperti Finansial, customer (pelanggan), Internal serta pertumbuhan dan pembelajaran. Dari masing-masing aspek tersebut dapat dirincikan proses yang tepat untuk saat ini fokus pada proses Menetapkan sebuah strategi TI (PO1), Mengelola investasi TI (PO2), Memperoleh dan mempertahankan infrastruktur teknologi (AI3) dan Mengelola sumber daya manusia di bidang TI (PO7).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Chalikdjen Efendy, 2008, *Perancangan Basis Data Analisis Untuk Aplikasi Berbasis Web Studi Kasus Wisatawan Mancanegara*, Institut Teknologi Bandung, Bandung.
- [2] Yusuf Novian Ardhiansyah, 2008, *Rancangan Sistem Manajemen Kinerja Berbasis The Balanced Scorecard Di Cabang PT Indomarco Adi Prima*, Institut Teknologi Bandung, Bandung.
- [3] Darwanto Herry, 2008, *Balance Scorecard untuk Organisasi Pemerintah*, Institut Teknologi Bandung, Bandung.
- [4] Clarissa Eufrasia, 2008, *Website Wisata Kuliner Bandung*, Institut Teknologi Bandung, Bandung.
- [5] Sabarguna, B. S, 2007, *Sistem Informasi Kinerja Manajemen Obat Berbasis Balance Scorecard*, Sagung Seto, Jakarta.
- [6] Sabarguna, B. S, 2009, *Enterprise Resource Planning Di Rumah Sakit*, Sagung Seto, Jakarta.