

ANALISIS DAN REKAYASA PROSES BISNIS PENGELOLAAN ORMAWA UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Salmawati Ibrahim^{1*}, Arip Mulyanto², Salahudin Oliy³

^{1,2,3} Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo

Email: salmawatiibrahim18@gmail.com^{1*}, arip.mulyanto@ung.ac.id², salahudin@ung.ac.id³

Abstract

Business processes in the management of student organization at Universitas Negeri Gorontalo did not run optimally, especially in terms of forming student organizations, issuing managerial decrees, inaugurating student organizations, submitting activity proposals, implementing activities, preparing accountability reports (LPJ), evaluating activities, and reorganizing. This resulted in the not optimal management of student organizations. Thus, the objective of this research is to find out to what extent business process analysis and engineering can optimize the business process flow of management of student organizations. The research employs business process improvement methods, including process documentation, performance measurement, self-assessment, performance evaluation, and improvement plan. Furthermore, the business process engineering in this research uses one of the ESIA (Eliminate, Simplify, Integrate, Automate) techniques, namely the automate (automation) process, to determine which activities can be automated with the help of technology. The results of the analysis depict that there are business process that have not been optimal, so with the automation method, the business process for the management of student organizations become more optimal, yet the implementation needs to be improved and evaluated.

Keyword: Management, of Student Organizations, Business Process Improvement, Business Process Engineering, ESIA (Eliminate, Simplify, Integrate, Automate).

Abstrak

Proses bisnis pada pengelolaan ormawa Universitas Negeri Gorontalo, tidak berjalan secara optimal, terutama dalam hal pembentukan ormawa, penerbitan SK pengurus, pelantikan ormawa, pengajuan proposal kegiatan, pelaksanaan kegiatan, laporan pertanggungjawaban (LPJ), evaluasi kegiatan, serta reorganisasi. Hal ini mengakibatkan tidak optimalnya proses pengelolaan ormawa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana analisis dan rekayasa proses bisnis dapat mengoptimalkan alur proses bisnis pengelolaan ormawa. Penelitian menggunakan metode peningkatan proses bisnis antara lain, *process documentation, performance measurement, self assement and performance evaluation, improvement planning*. Rekayasa proses bisnis dalam penelitian ini menggunakan salah satu dari teknik ESIA yakni proses *automate* (otomatisasi) untuk menentukan aktivitas yang dapat di otomatisasikan dengan bantuan teknologi. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat proses bisnis yang belum optimal, maka dengan adanya metode otomatisasi, proses bisnis pengelolaan ormawa menjadi optimal, karena adanya aktifitas proses bisnis yang dilakukan melalui sistem informasi.

Kata Kunci: Pengelolaan Ormawa, Peningkatan Proses Bisnis, Rekayasa Proses Bisnis, Teknik ESIA (*Eliminate, Simplify, Integrate, Automate*).

1. Pendahuluan

Proses bisnis merupakan beberapa aktivitas yang memerlukan masukan dan terdapat pada setiap departemen dalam struktur organisasi yang bertujuan untuk menghasilkan luaran yang diinginkan oleh perusahaan tersebut. (Magal dan Word, 2012). Sedangkan menurut Rainer, dkk (2013) Proses bisnis adalah kumpulan aktivitas yang berelasi untuk memproduksi suatu produk atau jasa yang bernilai bagi perusahaan.

Universitas Negeri Gorontalo memiliki ormawa atau Organisasi Kemahasiswaan tingkat UKM yang berfungsi sebagai wahana pembelajaran pembentukan karakter, kreativitas, inovasi, kepemimpinan, manajerial dan kerjasama sebagai upaya membangun pribadi yang unggul dan berakhlakul karimah dan harus mendukung pencapaian visi dan misi Universitas Negeri Gorontalo. (Peraturan Rektor Universitas Negeri Gorontalo Nomor 1 Tahun 2021). Dalam rangka menyiapkan mahasiswa yang lebih berkualitas, secara umum proses bisnis pengelolaan ormawa meliputi, pembentukan ormawa, penerbitan SK pengurus, pelantikan ormawa, pelatihan ormawa, penyusunan program kerja, pengajuan proposal kegiatan, pelaksanaan kegiatan, laporan pertanggungjawaban (LPJ), evaluasi kegiatan, dan reorganisasi. Namun dalam pengelolaan tersebut belum optimal pada bagian pembentukan ormawa, pengajuan proposal kegiatan, serta laporan pertanggungjawaban (LPJ).

Penelitian ini melakukan analisis terhadap proses bisnis pengelolaan ormawa yang meliputi pembentukan ormawa, penerbitan SK pengurus, pelantikan ormawa, pelatihan ormawa, penyusunan program kerja, pengajuan proposal kegiatan, pelaksanaan kegiatan, laporan pertanggungjawaban (LPJ), evaluasi kegiatan, dan reorganisasi. Analisis proses bisnis dalam hal peningkatan proses bisnis meliputi: dokumentasi proses bisnis, pengukuran kinerja proses bisnis, evaluasi kinerja proses bisnis dan perencanaan proses bisnis. Rekayasa proses bisnis dilakukan terhadap proses bisnis yang belum berjalan optimal sesuai hasil analisis. Hasil rekayasa proses bisnis meliputi, alur rancangan sistem pengelolaan ormawa.

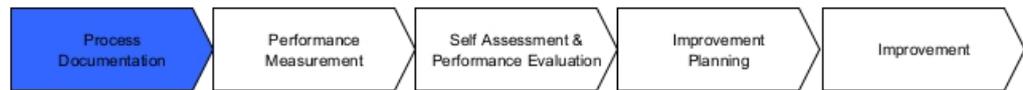
Tujuan penelitian ini adalah mengetahui sejauhmana analisis dan rekayasa proses bisnis dapat mengoptimalkan alur proses bisnis pengelolaan ormawa dengan menggunakan metode peningkatan proses bisnis. Untuk mengetahui aktivitas-aktivitas dalam proses bisnis yang perlu diperbaiki, penulis menggunakan teknik ESIA (*Eliminate, Simplify, Integrate, Automate*). Teknik ESIA digunakan dalam merekayasa proses bisnis pengelolaan ormawa Universitas Negeri Gorontalo.

2. Metode

2.1 Analisis Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan beberapa aktivitas yang memerlukan masukan dan terdapat pada setiap departemen dalam struktur organisasi yang bertujuan untuk menghasilkan luaran yang diinginkan oleh perusahaan tersebut. (Magal dan Word, 2012). Sedangkan menurut Rainer, dkk (2013) Proses bisnis adalah kumpulan aktivitas yang berelasi untuk memproduksi suatu produk atau jasa yang bernilai bagi perusahaan.

Metode yang digunakan pada aktivitas peningkatan proses bisnis yang diilustrasikan pada gambar 2.1 penjelesan oleh Andersen, Bjorn (1999) yang disitasi oleh Mahendrawathi (2016).



Gambar 1. Peningkatan Proses Bisnis

a) *Proses Documentation*

Dalam hal ini *Process Documentation* adalah melakukan kajian pustaka, observasi lapangan dan wawancara sebelum melakukan apapun yang berkaitan dengan analisis.

b) *Performance Measurement*

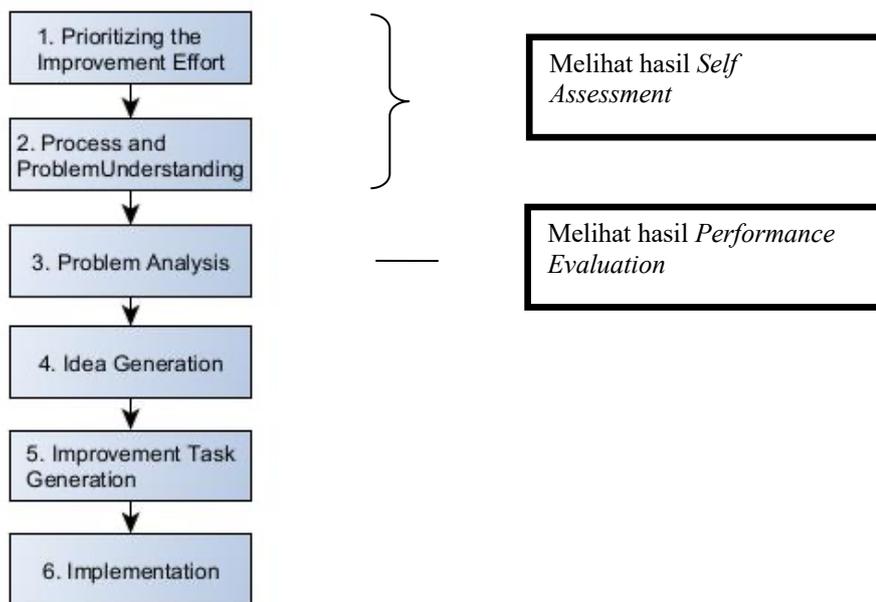
Performance measurement adalah sebuah metode untuk mengukur pelaksanaan sebuah program atau proyek. Pengukuran ini dilakukan secara terus menerus dengan memantau laporan dari *progress* (perkembangan) dan *accomplishment* (pencapaian). Pendekatan yang dilakukan adalah ukuran kinerja operasional. Ukuran kinerja operasional dilakukan kontinyu untuk memantau aspek-aspek kinerja yang relevan untuk proses bisnis. Pengukuran ini bersama-sama membentuk panel yang dapat digunakan untuk memonitor kinerja. Panel instrument akan menggambarkan trend negative, perkembangan dari waktu ke waktu dan memungkinkan *follow up* berupa usaha peningkatan tertentu.

c) *Self Assessment and Performance Evaluation*

Self assessment adalah metode untuk mengevaluasi tingkat kinerja perusahaan dan prosesnya, dalam hal ini tujuan dari *self assessment* adalah untuk memberikan gambaran umum dan utuh tentang kinerja yang terjadi.

d) *Improvement Planning*

Sebelum melakukan peningkatan, harus dilakukan perencanaan langkah-langkah peningkatan terlebih dahulu. Dalam merencanakan peningkatan, kita berpedoman kepada tahapan peningkatan *improvement stages* berikut:



Gambar 2. *Improvement Stages (Mahendrawathi, 2016)*

2.2 Rekayasa Proses Bisnis

Rekayasa proses bisnis menggunakan teknik ESIA (*Eliminate, Simplify, Integrate, Automate*). Berikut penjelasan metode ESIA berdasarkan fokus area menurut Peadar and Rowland (1995) yang disitasi oleh Raimondi (2007).

a) *Eliminate (Menghilangkan)*

Dalam tahap ini, kita menghilangkan semua kegiatan yang tidak menambah nilai dalam organisasi. Kita harus mengetahui sumber daya manusia yang tidak bekerja, sedang menunggu sesuatu, bekerja sesuai dengan standar prosedur dan kurang efisien.

b) *Simplify (Penyederhanaan)*

Dalam tahap ini, setelah menghilangkan *task* yang tidak perlu, kita akan menyederhanakan proses yang rumit.

c) *Integrate (Integrasi)*

Dalam tahap ini, *task-task* yang sudah disederhanakan kemudian diintegrasikan untuk efek aliran yang lancar pada pengiriman kebutuhan pelanggan dan pelayanan.

d) *Automate (Otomatisasi)*

Dalam tahap ini, teknologi dapat menjadi alat pendukung yang kuat untuk mempercepat proses dan memberikan layanan pengiriman dengan kualitas tinggi kepada pelanggan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

a) *Proses Documentation*

b) *Performance Measurement*

Pada tahapan ini akan dilakukan pengukuran kinerja proses bisnis pembentukan ormawa, penerbitan SK pengurus, pelantikan ormawa, pelatihan ormawa, penyusunan program kerja, pengajuan proposal kegiatan, pelaksanaan kegiatan, laporan pertanggungjawaban (LPJ), evaluasi kegiatan, dan reorganisasi, dengan menggunakan pengukuran kinerja berupa ukuran kinerja kualitas (melakukan operasi dengan benar), kecepatan (melakukan operasi dengan cepat), keandalan (melakukan operasi dengan tepat waktu), fleksibilitas (dapat berubah) dan biaya (melakukan sesuatu dengan produktif). Hasil dari tahapan ini adalah ukuran atau standar proses bisnis pembentukan ormawa, penerbitan SK pengurus, pelantikan ormawa, pelatihan ormawa, penyusunan program kerja, pengajuan proposal kegiatan, pelaksanaan kegiatan, laporan pertanggungjawaban (LPJ), evaluasi kegiatan, dan reorganisasi.

c) *Self Assessment and Performance Evaluation*

Pada tahapan ini akan dilakukan evaluasi kinerja proses bisnis pembentukan ormawa, penerbitan SK pengurus, pelantikan ormawa, pelatihan ormawa, penyusunan program kerja, pengajuan proposal kegiatan, pelaksanaan kegiatan, laporan pertanggungjawaban (LPJ), evaluasi kegiatan, dan reorganisasi, di Universitas Negeri Gorontalo. Untuk melakukan evaluasi maka digunakan *tool tool cause and effect chart* serta *root cause analysis* untuk menganalisis permasalahan tersebut. *Output* dari tahapan ini adalah hasil evaluasi kinerja.

d) *Improvement Planning*

Pada tahapan ini akan dilakukan perencanaan peningkatan proses bisnis pembentukan ormawa, pengajuan proposal kegiatan, dan laporan pertanggungjawaban (LPJ), dengan tahapan adanya upaya peningkatan proses dan pemahaman masalah, analisis masalah, ide generasi, peningkatan tugas generasik, dan penerapan. Tools yang digunakan dalam tahapan perencanaan peningkatan proses bisnis ini antara lain *performance matrix, cause and effect chart, brainstorming and idealizing*. Hasil dari tahapan ini adalah daftar perencanaan analisis dan rekayasa proses bisnis.

Tabel 1 Tahapan Analisis menggunakan Tool

<i>Stages</i>	<i>Tools</i>
<i>1. Prioritizing the improvement effort</i>	<i>Performance matrix</i>
<i>2. Problem analysis</i>	<i>Cause and effect chart</i>
<i>3. Idea generation</i>	<i>Brainstorming</i>
<i>4. Improvement task generation</i>	<i>Idealizing</i>

(Sumber: Mahendrawathi, 2016)

a) *Performance Matrix*

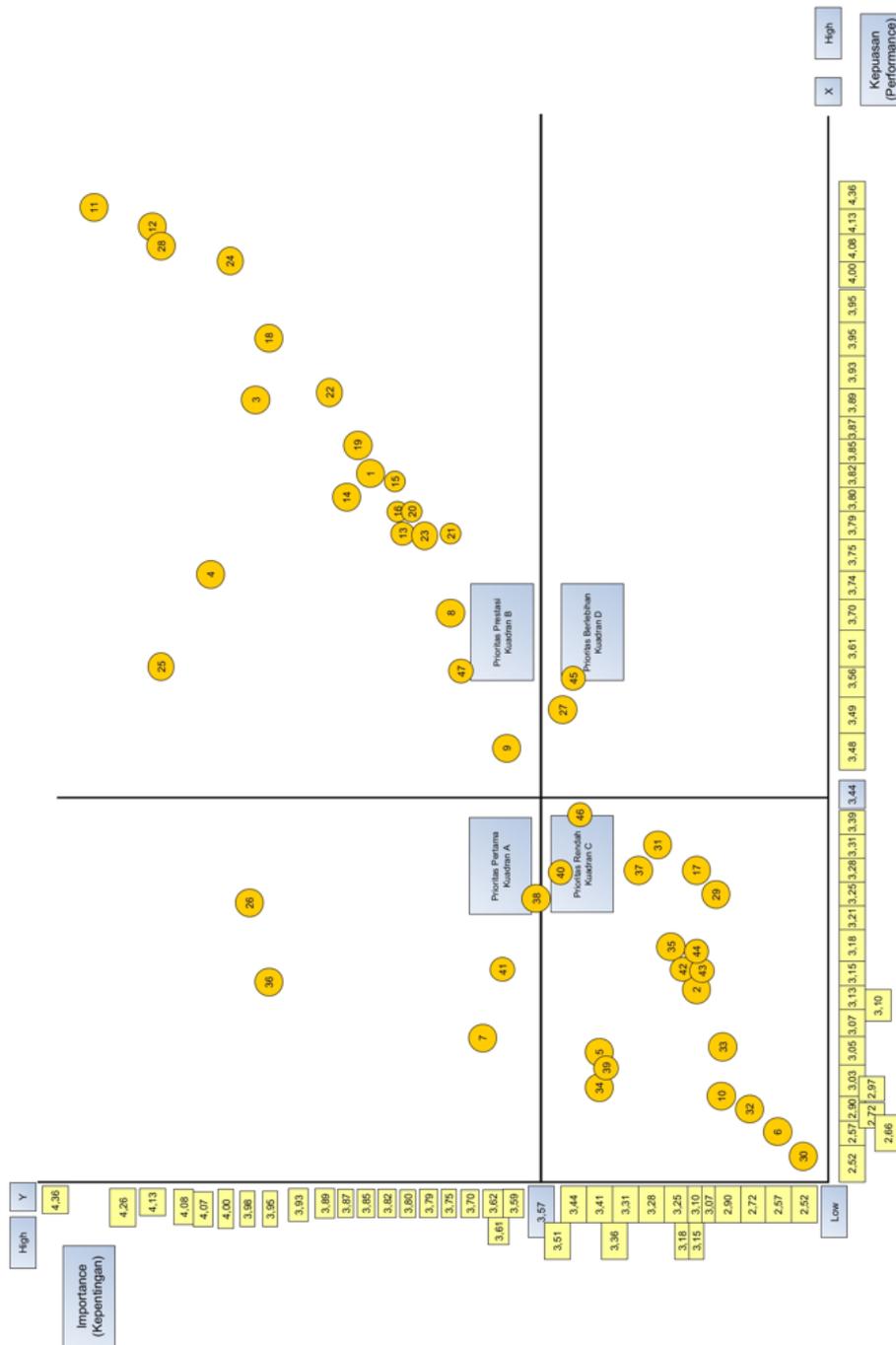
Tool ini digunakan untuk mengidentifikasi proses bisnis mana yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu dari pada proses bisnis yang lain. Dalam membuat

performance matrix perlu menggunakan data yang diperoleh dari hasil wawancara atau berupa data kuesioner (Rama, dkk 2009).

Tabel 2 Hasil Perhitungan Data Kuesioner Penelitian

Proses Bisnis	Jumlah		Rata-rata	
	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan
Pembentukan Ormawa	1234	1299	20,23	21,3
Penerbitan SK Pengurus	1319	1361	21,26	22,3
Pelantikan Ormawa	1382	1382	22,65	22,65
Pelatihan Ormawa	1405	1405	23,03	23,03
Penyusunan Proker	413	495	6,77	8,11
Pengajuan Proposal Kegiatan	1182	1182	19,37	19,37
Pelaksanaan kegiatan	933	1029	15,3	16,87
Laporan Pertanggungjawaban (LPJ)	771	857	12,65	14,05
Evaluasi Kegiatan	573	573	9,4	9,4
Reorganisasi	644	644	10,56	10,56
Total	9856	10227	161,57	167,66

Identifikasi Metode Analisis (*Importance Performance Analysis*). Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap ormawa serta pihak pengelola ormawa perlu menetapkan skala prioritas. Penentuan skala prioritas dapat menggunakan metode *importance performance analysis*. Metode ini digunakan untuk menentukan skala prioritas perbaikan kualitas pelayanan. Input dari *importance performance analysis* adalah jawaban dari responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar, adapun posisi setiap item di dalam diagram kartesius menunjukkan sumbu (x) adalah *performance* (kepuasan) sedangkan sumbu (y) adalah *importance* (kepentingan).



Gambar 4. Performance Matrix Proses Bisnis Pengelolaan Ormawa

3.1.1 Hasil Analisis

Proses bisnis pengelolaan ormawa di Universitas Negeri Gorontalo sedang berkembang berdasarkan visi-misi serta SOP yang telah ditetapkan, tetapi perlu adanya perbaikan pada proses bisnis yang dilakukan. Berikut daftar hasil analisis dengan menggunakan tool terdapat pada tabel 3.

Tabel 3 Hasil Analisis

Tool	Hasil Analisis
<i>Performance matrix</i>	Proses bisnis pembentukan ormawa, penerbitan SK pengurus, pelantikan ormawa, pengajuan proposal, pelaksanaan kegiatan, laporan pertanggung jawaban (LPJ), evaluasi kegiatan, reorganisasi pengurus merupakan proses bisnis yang belum optimal sehingga perlu ditingkatkan.
<i>Cause and effect chart</i>	Metode, prosedur dan kebijakan yang dilaksanakan kurang tepat.
<i>Brainstorming</i>	Dari <i>brainstorming</i> timbul beragam penyebab pengelolaan ormawa belum optimal.
<i>Idealizing</i>	Idealnya untuk mengatasi masalah pada metode, prosedur maupun kebijakan dalam target disetiap proses bisnis ormawa perlu meningkatkan konsultasi dengan pihak kemahasiswaan terkait pembentukan ormawa, pengajuan proposal kegiatan, melakukan komunikasi yang terintegrasi, jalur komando yang lebih terstruktur, pengawasan secara penuh terhadap kegiatan ormawa, serta adanya evaluasi paska kegiatan dilaksanakan.

3.1.1 Rekayasa Proses Bisnis

Berdasarkan hasil analisis terdapat proses bisnis yang belum optimal diantaranya, pembentukan ormawa, penerbitan SK pengurus, pelantikan ormawa, pengajuan proposal kegiatan, pelaksanaan kegiatan, laporan pertanggungjawaban (LPJ), evaluasi kegiatan, dan reorganisasi.

Rekayasa yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik ESIA berupa *automate* (otomatisasi), adapun proses bisnis yang akan di otomatisasi berdasarkan hasil analisis diantaranya, pembentukan ormawa, penerbitan SK pengurus, pelantikan ormawa, pengajuan proposal kegiatan, pelaksanaan kegiatan, laporan pertanggungjawaban (LPJ), evaluasi kegiatan, dan reorganisasi. Maka setelah dilakukan aktifitas rekayasa menggunakan otomatisasi, proses bisnis pengelolaan ormawa menjadi optimal karena, adanya komunikasi antar sesama ormawa dan pihak kemahasiswaan, mahasiswa dapat mengajukan pembentukan ormawa baru, dapat mengusulkan kepengurusan ormawa, mendapatkan informasi terkait waktu pelaksanaan pelantikan, serta dapat mengajukan proposal kegiatan dan pihak kemahasiswaan dapat menelaah serta memfilter proposal kegiatan tersebut, pihak kemahasiswaan dapat mengetahui, aktifitas adanya laporan pertanggungjawaban (LPJ), evaluasi kegiatan dan jadwal reorganisasi pengurus ormawa melalui sistem.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan teori yang ada untuk mengidentifikasi proses bisnis yang perlu ditingkatkan adalah dengan menggunakan tahapan peningkatan proses bisnis diantaranya *process documentation, performance measurement, self assesment and performance evaluation, improvement planning*. Adapun tools yang digunakan dalam tahapan perencanaan peningkatan proses bisnis antara lain *performance matrix, cause and effect chart, brainstorming*, serta *idealizing* (Mahendrawathi, 2016). Maka berdasarkan hasil analisis terdapat proses bisnis pengelolaan ormawa yang belum optimal diantaranya proses pembentukan ormawa, penerbitan SK pengurus, pelantikan ormawa, pengajuan proposal kegiatan, pelaksanaan kegiatan, laporan pertanggungjawaban (LPJ), evaluasi kegiatan, dan reorganisasi. Dengan menggunakan tools yang ada maka diperoleh data hasil wawancara atau data kuesioner. Penelitian bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap ormawa.

Dilihat dari sisi ormawa dimana mahasiswa belum mengetahui adanya pedoman atau petunjuk dalam membentuk suatu ormawa baru, adapun informasi terkait administrasi atau teknis pelaksanaannya hanya melalui forum-forum diskusi tanpa menghasilkan rekaman tertulis, akibatnya calon ormawa yang tidak memiliki visi-misi yang tidak sesuai dengan cita-cita universitas tidak dapat dibentuk karena akan berpengaruh pada manajemen organisasi serta kredibilitas kepengurusan, serta mahasiswa yang telah mengajukan pembentukan ormawa baru juga mengalami kendala dari segi kurang responsifnya pihak kemahasiswaan dalam menangani kendala tersebut. Untuk itu perlu adanya rekaman tertulis akan kebijakan mengenai pembentukan ormawa yang di harapkan, adanya sistem yang efektif dalam pelaksanaan pembentukan ormawa dilingkungan Universitas Negeri Gorontalo berupa rancangan alur proses bisnis pembentukan ormawa. Selanjutnya permasalahan pada penerbitan SK pengurus dari sisi ormawa dimana rentang waktu dalam penerbitan SK belum sesuai yang diharapkan. Kemudian pada proses pengajuan proposal kegiatan, dari sisi oramawa dimana paska pengajuan proposal kegiatan dilakukan, aktivitas pencairan dana masih kurang responsif, sehingga mengalami penundaan terhadap pelaksanaan kegiatan, dari sisi biro kemahasiswaan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, hal yang mengakibatkan terhambatnya pencairan dana ini dimana laporan yang diajukan oleh ormawa akan dikembalikan atau ditolak jika format penulisan serta isi dari laporan tersebut tidak memiliki tujuan yang sesuai dengan cita-cita universitas, hal ini akan berdampak pada tidak berjalannya program kerja ormawa, serta terhambatnya proses perputaran keuangan. Maka perlu adanya pelatihan ormawa yang dilaksanakan secara berkala minimal 2 kali dalam setahun, hal ini juga berlaku pada proses laporan pertanggungjawaban (LPJ), serta adanya team WAREK 3 dalam memfilter proposal kegiatan ormawa. hal ini sejalan dengan apa yang telah dilakukan oleh (Rauf, 2015) dalam pembuatan sistem Pelayanan Unit Kegiatan Mahasiswa menggunakan web portal. Adapun keterkaitan penulis dengan penelitian ini yakni menggunakan ormawa sebagai objek penelitian untuk dapat memudahkan komunikasi, konsultasi, serta pendampingan dari pihak Kemahasiswaan dalam menjalankan program.

Rekayasa proses bisnis dalam penelitian ini menggunakan salah satu dari teknik ESIA yakni proses *automate* (otomatisasi) untuk menentukan aktivitas yang dapat diotomatisasikan dengan bantuan teknologi, yang bertujuan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik, serta meningkatkan kualitas ormawa yang sesuai dengan visi misi Universitas Negeri Gorontalo, membantu bagian kemahasiswaan dalam hal memonitoring perkembangan ormawa dari segi pengajuan proposal kegiatan, yang merupakan gambaran dari program kerja kegiatan di setiap ormawa, serta laporan pertanggungjawaban yang merupakan bagian evaluasi seluruh kegiatan ormawa selama masa kepengurusan dalam setahun, membantu ormawa dalam hal merencanakan suatu kegiatan, dimana keberhasilan suatu organisasi terletak pada kemampuan dalam mengelola organisasi, kredibilitas kepengurusan serta kreatifitas kegiatan yang dilaksanakan. Di samping itu dengan adanya rekayasa proses bisnis tersebut pihak instansi harus bertanggungjawab atas pelaksanaan dari setiap proses bisnis, dengan memastikan proses kerja berjalan sesuai prosedur dan senantiasa untuk mengoptimalkan proses bisnis demi hasil kerja yang lebih efektif dan efisien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Chandra dan Hadi, 2017) penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis dan merekayasa proses bisnis, mengidentifikasi permasalahan dari proses bisnis yang kurang efisien dan pembuatan usulan perbaikan untuk setiap proses bisnis. Adapun keterkaitan penelitian penulis dengan penelitian ini yakni pada perbaikan dengan menggunakan pendekatan ilmu rekayasa proses bisnis, dimana penulis menggunakan teknik ESIA yakni proses *automate* (otomatisasi) aktifitas rekayasa proses bisnis dilakukan agar pengelolaan ormawa menjadi optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Biro Kemahasiswaan bagian Sub Koordinator Minat Penalaran dan Informasi Kemahasiswaan, rekayasa proses bisnis pengelolaan ormawa menggunakan teknik ESIA dengan proses otomatisasi dapat membantu bagian kemahasiswaan dalam memonitoring kinerja ormawa, serta dapat memastikan proses kinerja dapat berjalan sesuai prosedur yang lebih efektif dan efisien.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, proses bisnis pengelolaan ormawa meliputi pembentukan ormawa, penerbitan SK, pelantikan pengurus ormawa, pelatihan ormawa, penyusunan program kerja, pengajuan proposal, pelaksanaan kegiatan, laporan pertanggungjawaban (LPJ), evaluasi kegiatan, serta reorganisasi. Setelah dilakukan analisis terdapat proses bisnis yang belum optimal diantaranya pembentukan ormawa, penerbitan SK pengurus, pelantikan ormawa, pengajuan proposal kegiatan, pelaksanaan kegiatan, laporan pertanggungjawaban (LPJ), evaluasi kegiatan, dan reorganisasi. Maka dilakukan sebuah peningkatan proses bisnis agar dapat memperoleh solusi dari setiap permasalahan yang ada, selanjutnya setelah dilakukan peningkatan proses bisnis, peneliti melakukan langkah rekayasa pada proses bisnis yang belum optimal dengan menggunakan teknik ESIA berupa otomatisasi, dengan adanya aktifitas proses bisnis yang dilakukan melalui sistem informasi, kinerja dan perkembangan ormawa dapat dimonitoring oleh Biro Kemahasiswaan, hal ini dapat membantu dalam meningkatkan pengelolaan ormawa menjadi optimal.

Daftar Pustaka

- Chandra, A., dan Hadi, Y. (2017). Analisis dan Rekayasa Proses Bisnis Pada Bagian Layanan Akademik di Sekretariat Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Ma Chung. *Jurnal Teknik Industri*, Vol, 12, No. 3 September 2017.
- Hamzah, U. Diwawancarai oleh penulis. (2021). Pembentukan Ormawa. Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo.
- Magal, M.R, dan Word, J. (2012). *Integrated Business Process with ERP Systems*, New Jersey: Jhon Wiley & Sons.
- Mahendrawathi. (2016). Analisis Proses Bisnis [PowerPoint slides]. Diakses dari <https://slidetodoc.com/analisis-proses-bisnis-mahendrawathi-er-ph-d-purchasing/>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.
- Peraturan Rektor (2021). Tata Kelola Kemahasiswaan dan Alumni, Universitas Negeri Gorontalo Nomor 1.
- Raimondi, M. (2007). *Business Process Reengineering: Redesign Process*. Universita Carlo Cattaneo.
- Rainer, R.K., Prince, B. dan Cegielski, C. (2013). *Introduction to Information System: Supporting and Transforming Business*, Hoboken New Jersey: Jhon Wiley & Sons.
- Rama, dkk. (2009). Digital Library UPT Perpustakaan Institusi Teknologi Sepuluh November Surabaya. Tugas Akhir, Institusi Teknologi Sepuluh Nopember.
- Rauf, (2015). Pelayanan Unit Kegiatan Mahasiswa Menggunakan Web Portal. Skripsi. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.