

EVALUASI KINERJA LAYANAN LOGISTIK DENGAN METODE KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) DALAM PENGELOLAAN DISTRIBUSI BARANG PADA JNT CARGO KEDIRI

Noval Adi Deswanto^{1*}, valentino yudho², Farisal Malika Kusuma³, Yafet Kristian⁴ Arthur Daniel Limantara⁵
^{1),2),3),4),5)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur

novaladi6242@gmail.com*

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 24/6/2025

Tanggal Revisi : 2/7/2025

Tanggal Diterima : 7/7/2025

Abstract

This study aims to evaluate the logistics service performance of JNT Cargo Kediri using the Key Performance Indicator (KPI) method. Five KPI metrics were assessed: delivery timeliness, order accuracy, product damage, customer satisfaction, and cost efficiency. Data were collected through direct observation, semi-structured interviews, and document analysis. Results show a 90% delivery punctuality rate and 80% customer satisfaction, indicating strengths in delivery scheduling. However, the damage rate exceeded the acceptable threshold at 3%, and customer complaints remained high due to slow response times. KPI application provided a measurable framework to identify weaknesses and recommend improvements. This study enriches local logistics literature by showing that KPI can be effectively implemented to enhance service quality and operational performance.

Keywords: *Performance Evaluation, Logistics Services, Key Performance Indicator, JNT Cargo, Customer Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara komprehensif kinerja layanan logistik pada JNT Cargo Kediri dengan menggunakan metode *Key Performance Indicator* (KPI). Lima indikator utama yang dievaluasi meliputi kecepatan pengiriman, ketepatan pesanan, tingkat kerusakan barang, kepuasan pelanggan, dan efisiensi biaya. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan analisis dokumen internal perusahaan. Hasil menunjukkan bahwa tingkat ketepatan waktu pengiriman mencapai 90%, dan kepuasan pelanggan berada di angka 80%, yang mencerminkan performa pengiriman yang baik. Namun, tingkat kerusakan barang masih di atas ambang batas ideal (3%), dan keluhan pelanggan cukup tinggi karena respon layanan yang lambat. Penerapan KPI memberikan kerangka kerja evaluatif yang terstruktur dan terukur untuk perbaikan layanan logistik secara berkelanjutan. Studi ini juga memperkaya literatur logistik lokal dengan menunjukkan efektivitas KPI dalam meningkatkan performa operasional dan kepuasan pelanggan di sektor logistik yang kompetitif.

Kata Kunci: *Evaluasi Kinerja, Layanan Logistik, Key Performance Indicator, JNT Cargo, Kepuasan Pelanggan*

PENDAHULUAN

Logistik sebagai suatu aktivitas ataupun proses bisnis akan selalu ada, bahkan keberadaannya telah adasejak suatu aktivitas transformasi barang dan pendistribusiannya ke konsumen akhir dimulai. Perusahaan JNT Cargo Kediri membutuhkan sistem logistik sebagai alat pengelola yang tepat guna bagi perusahaan, karena semakin ketatnya persaingan maka perusahaan harus lebih menerapkan pengelolaan yang lebih baik lagi mulai dari Bahan baku, tempat penyimpanan, dan transportasi [1]. Persaingan ketat di industri logistik menuntut perusahaan untuk meningkatkan kinerja, khususnya dalam memberikan pelayanan yang efisien dan memenuhi harapan pelanggan [2]. Bergesernya perilaku belanja masyarakat dari konvensional ke dalam jaringan atau internet dinilai semakin meningkat. Tren tersebut, akhirnya berimbas pula terhadap industri logistik yang dinilai harus siap mengantisipasi dan memfasilitasi kebutuhan pasar dalam pengelolaan terminal logistik [3]. Kualitas Pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, yang didasarkan pada perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan ekspektasi mereka. Konsep ini mencakup seluruh aspek interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, baik dalam konteks tradisional maupun digital (e-commerce), dengan tujuan utama mencapai kesempurnaan layanan dan memaksimalkan kepuasan pelanggan [4].

Sistem logistik merupakan satu di antara yang mempunyai peran penting, dan di dalam sistem logistik pergudangan memiliki peran pokok [5]. Ukuran kinerja sistem logistik, meliputi: Kualitas (tingkat kepuasan pelayanan, loyalitas pelanggan, ketepatan pengiriman)[4]. Untuk mengukur seberapa baik sebuah perusahaan melayani konsumennya dan sejauh mana sistem logistik dapat mendukung hal tersebut [5]. Pada proses picking dan loading di JNT cargo ditemukan suatu masalah berupa penempatan barang yang tidak teratur sehingga menyebabkan proses picking dan loading yang terhambat. Akibat dari proses yang kurang lancar dan cenderung lama tersebut, dapat menyebabkan antrian transportasi di pabrik[6]. Dalam pelaksanaan kegiatan pengirimannya masih terdapat banyak permasalahan yang terjadi yaitu seperti, adanya return produk, adanya keterlambatan penyerahan invoice pembayaran, dan juga adanya keterlambatan pengiriman barang dengan rata-rata 1-2 hari karena kejadian yang tak terduga selama pengiriman [7]. Untuk menyelesaikan masalah tersebut dapat menggunakan metode *Key Performance Indicator* (KPI). Dengan menggunakan KPI akan diukur mengenai kinerja JNT Cargo Kediri dengan mengidentifikasi strategi objektif timework dari para pekerja. Dari hasil pengukuran kinerja, akan terlihat kriteria yang di bawah target KPI [6].

Dalam konteks pengukuran kinerja layanan logistik, metode *Key Performance Indicator* (KPI) menjadi salah satu pendekatan yang umum digunakan untuk mengevaluasi efektivitas berbagai aspek operasional logistik, seperti ketepatan waktu pengiriman, tingkat kesalahan, kerusakan barang, kepuasan pelanggan, dan efisiensi biaya[8]. Beberapa penelitian terdahulu telah membahas penerapan KPI dalam sistem logistik. Misalnya, penelitian oleh Eri Anshori Nurhadi (2021) KPI sangat penting untuk mengukur sejauh mana kinerja perusahaan dalam memenuhi tujuan strategis dan operasional. KPI membantu dalam mengidentifikasi isu pada proses bisnis sehingga solusi dapat diimplementasikan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan secara keseluruhan. Penelitian lain oleh Sari dan Hidayat (2022) menekankan pentingnya pemantauan indikator kinerja dalam menjaga konsistensi layanan logistik di tengah persaingan pasar yang ketat.

Dalam konteks layanan logistik, pengukuran kinerja merupakan proses penting untuk memastikan seluruh aktivitas distribusi berjalan secara efisien dan memenuhi ekspektasi pelanggan. KPI atau *Key Performance Indicator* digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai sejauh mana keberhasilan pencapaian sasaran operasional perusahaan. Menurut Ariani et al. (2017), indikator KPI seperti ketepatan pengiriman, tingkat kerusakan barang, efisiensi biaya, serta kepuasan pelanggan memberikan gambaran objektif mengenai performa logistik perusahaan.

Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut lebih banyak difokuskan pada perusahaan logistik berskala nasional atau multinasional, sementara studi yang mengevaluasi penerapan KPI pada perusahaan logistik lokal seperti JNT Cargo Kediri masih terbatas. Inilah yang menjadi celah penelitian (research gap) yang ingin diisi oleh studi ini[8]. Menurut Choy et.al (2007) mengembangkan metode pengukuran kinerja dalam penerapan manajemen hubungan pemasok dengan pendekatan kerangka benchmarking rantai pasok dalam kegiatan pemeliharaan logistik. Pengukuran kinerja ini dapat membantu perusahaan dan pemasoknya dalam memahami kesenjangan kinerja, yang kemudian dapat ditentukan rantai pasok baru dan rencana strategis. Dalam konteks ini, penggunaan metode *Key Performance Indicator* (KPI) menjadi penting untuk mengevaluasi berbagai aspek operasional logistik seperti kecepatan pengiriman, tingkat kerusakan, dan kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja layanan logistik JNT Cargo Kediri secara objektif menggunakan pendekatan KPI, serta memberikan rekomendasi perbaikan berbasis temuan data lapangan. Menurut laporan Asosiasi Logistik Indonesia (ALI) tahun 2024, pertumbuhan sektor logistik di Indonesia meningkat sebesar 14%, seiring dengan meningkatnya transaksi e-commerce. Hal ini menuntut penyedia layanan logistik untuk meningkatkan efisiensi dan keandalan distribusi barang secara signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja layanan logistik pada JNT Cargo Kediri dengan menggunakan metode KPI sebagai alat ukur utama. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif terhadap aspek-aspek yang sudah berjalan baik serta aspek yang masih perlu ditingkatkan, dan pada akhirnya memberikan kontribusi terhadap perbaikan sistem distribusi logistik di level lokal [9].

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di JNT Cargo Kediri selama periode Januari–Maret 2025. Sampel penelitian terdiri dari 4 staf operasional dan 1 supervisor gudang yang terlibat langsung dalam proses distribusi barang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi langsung terhadap proses kerja di lapangan. serta telaah dokumen internal perusahaan seperti laporan pengiriman, catatan keluhan, dan rekap kepuasan pelanggan.

Teknik analisis data dilakukan dengan membandingkan capaian aktual indikator KPI dengan standar ideal perusahaan. Hasil perbandingan digunakan untuk mengidentifikasi aspek yang sudah baik dan yang masih perlu ditingkatkan. Data kuantitatif disajikan dalam bentuk persentase, grafik batang, dan tabulasi evaluasi. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengevaluasi kinerja layanan logistik pada JNT Cargo Kediri. Data diperoleh melalui wawancara langsung dengan staf operasional dan supervisor yang terlibat dalam proses distribusi barang, serta melalui telaah terhadap dokumentasi internal perusahaan yang berkaitan dengan laporan operasional dan catatan kinerja layanan.

Penilaian kinerja dilakukan dengan menggunakan metode *Key Performance Indicator* (KPI), yang mencakup lima indikator utama yang telah ditentukan oleh perusahaan sebagai acuan pengukuran performa. Indikator tersebut meliputi ketepatan waktu pengiriman, tingkat kerusakan barang selama proses distribusi, jumlah dan jenis keluhan pelanggan, efisiensi biaya distribusi, serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan[8]. *Key Performance Indicator* (KPI) atau Indikator Kinerja Utama adalah serangkaian indikator kunci yang bersifat terukur dan memberikan informasi sejauh mana sasaran strategis yang dibebankan kepada suatu organisasi sudah berhasil dicapai[10].

Proses analisis dilakukan dengan membandingkan data aktual di lapangan terhadap standar performa yang ditetapkan oleh perusahaan. Perbandingan ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai aspek-aspek layanan yang telah memenuhi target serta area yang masih perlu dilakukan perbaikan[11]. Seluruh tahapan dilakukan secara sistematis dan mendalam untuk memastikan hasil yang akurat dan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu layanan logistik di JNT Cargo Kediri.

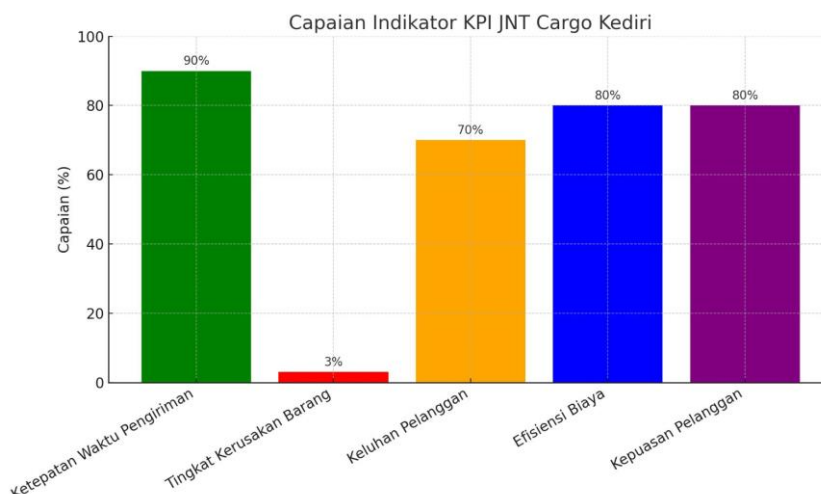
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja layanan logistik di JNT Cargo Kediri secara umum telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Penilaian dilakukan berdasarkan lima indikator utama *Key Performance Indicator* (KPI), yaitu ketepatan waktu pengiriman, tingkat kerusakan barang, keluhan pelanggan, efisiensi biaya, dan tingkat kepuasan pelanggan[3]. Berikut adalah ringkasan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan:

Tabel 1. Hasil Evaluasi Indikator KPI JNT Cargo Kediri

Indikator	Capaian (%)	Standar Ideal	Keterangan
Ketepatan Waktu Pengiriman	90%	$\geq 90\%$	Sudah sesuai standar, didukung sistem pelacakan dan penjadwalan efektif
Tingkat Kerusakan Barang	3%	$\leq 2\%$	Melebihi ambang batas, perlu pelatihan penanganan barang besar/berat
Keluhan Pelanggan	Tinggi	Rendah	Banyak keluhan terkait informasi pengiriman dan respons lambat
Efisiensi Biaya	Cukup Efisien	Efisien	Sistem IT mendukung efisiensi, tapi boros di bagian pengemasan
Kepuasan Pelanggan	80% Puas	$\geq 85\%$	Umumnya puas, namun ada kritik pada kecepatan respons layanan pelanggan

Sumber: Hasil Wawancara dan Dokumentasi Operasional JNT Cargo Kediri, 2025



Gambar 1. Perbandingan Capaian dan Standar Ideal Indikator KPI di JNT Cargo Kediri

Sumber: Hasil Wawancara dan Dokumentasi Operasional JNT Cargo Kediri, 2025

Dapat dilihat bahwa indikator ketepatan waktu pengiriman menunjukkan hasil positif dengan capaian sebesar 90%, sesuai dengan standar performa perusahaan. Hal ini didukung oleh sistem pelacakan digital dan penjadwalan rute yang efisien, yang mampu mempercepat proses pengiriman barang ke pelanggan.

Namun, pada indikator tingkat kerusakan barang, ditemukan nilai sebesar 3%, sedikit di atas standar ideal sebesar 1–2%. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kerusakan barang umumnya terjadi pada paket berukuran besar dan berat, yang ditangani tanpa alat bantu memadai. Hal ini mengindikasikan perlunya pelatihan tambahan bagi staf logistik, khususnya dalam prosedur penanganan barang non-reguler.

Sementara itu, jumlah keluhan pelanggan masih tergolong tinggi. Keluhan paling banyak berkaitan dengan keterlambatan informasi pengiriman dan lambatnya respon customer service terhadap komplain yang masuk. Hal ini menunjukkan bahwa sistem komunikasi internal dan eksternal perlu diperbaiki agar informasi dapat tersampaikan secara lebih cepat dan responsif.

Dalam hal efisiensi biaya, JNT Cargo Kediri telah menggunakan sistem manajemen logistik berbasis teknologi informasi yang cukup membantu menekan biaya operasional. Akan tetapi, masih ditemukan pemborosan pada tahap pengemasan dan distribusi internal. Oleh karena itu, evaluasi terhadap penggunaan material dan sistem kerja pada tahap tersebut perlu dilakukan[8].

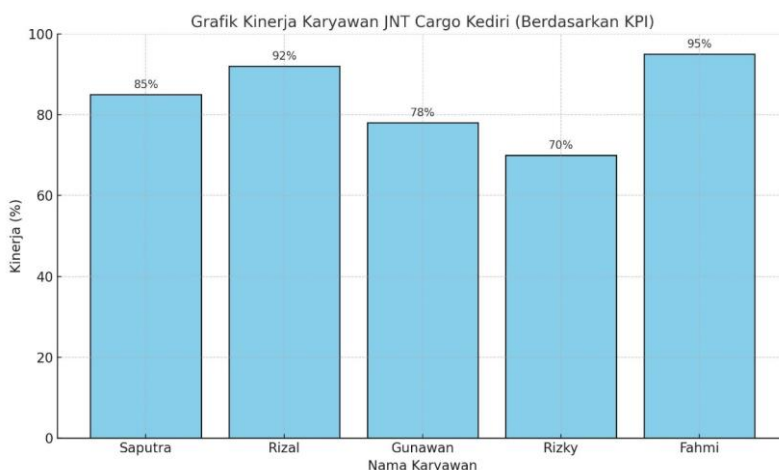
Tingkat kepuasan pelanggan berada pada angka 80%, menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa cukup puas terhadap layanan JNT Cargo Kediri. Namun, mereka tetap menyampaikan harapan akan peningkatan dalam hal kecepatan respon pelayanan dan kualitas komunikasi. Hal ini menjadi masukan penting agar perusahaan lebih adaptif dalam memenuhi ekspektasi pelanggan secara berkelanjutan.

Tabel 2. Evaluasi Kinerja Karyawan Berdasarkan Observasi Lapangan

No.	Nama Karyawan	Posisi	Kinerja (KPI)	Permasalahan Utama	Solusi yang diusulkan
1.	Saputra	Picker Barang	85% (di bawah target)	Kesalahan dalam sortir barang	Pelatihan ulang sistem sortir & SOP
2.	Rizal	Loader Barang	92% (baik)	Keterlambatan dalam proses loading	Penyesuaian shift kerja & alat bantu tambahan
3.	Gunawan	Staff Pengemasan	78% (perlu ditingkatkan)	Penggunaan bahan kemasan berlebih	Evaluasi efisiensi pengemasan
4.	Rizky	Customer Service	70% (rendah)	Respon lambat terhadap keluhan pelanggan	Penguatan sistem CRM & SOP

No.	Nama Karyawan	Posisi	Kinerja (KPI)	Permasalahan Utama	Solusi yang diusulkan
5.	Fahmi	Supervisor Gudang	95% (baik sekali)	Masih lemah dalam pelaporan ke atasan	penanganan keluhan Penjadwalan ulang pelaporan & pelatihan sistem ERP

Sumber: Data Wawancara dan Observasi JNT Cargo Kediri, 2025



Gambar 2. Grafik Kinerja Karyawan JNT Cargo Kediri

Sumber: Data Wawancara dan Observasi JNT Cargo Kediri, 2025

Dari hasil observasi terhadap lima personel inti di JNT Cargo Kediri, ditemukan bahwa kinerja karyawan cukup bervariasi. Karyawan dengan posisi teknis seperti *picker* dan *staf pengemasan* menunjukkan kinerja yang masih di bawah standar perusahaan, terutama dalam hal akurasi penyortiran dan efisiensi bahan. Di sisi lain, *staf customer service* menjadi titik kritis utama dalam penanganan keluhan pelanggan karena kurangnya pelatihan dan sistem respons cepat.

Sementara itu, supervisor gudang menunjukkan performa tinggi dalam manajemen operasional, namun masih terdapat kelemahan dalam sistem pelaporan internal. Hal ini mengindikasikan pentingnya peningkatan pada aspek pelatihan berbasis sistem dan teknologi digital seperti ERP serta pementapan SOP pelayanan dan komunikasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penerapan KPI dapat memberikan gambaran yang objektif terhadap kinerja logistik. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Prasetyo yang menyebutkan bahwa KPI efektif dalam mengidentifikasi area performa yang lemah dan menjadi dasar strategi peningkatan. Oleh karena itu, hasil evaluasi ini dapat dijadikan acuan bagi manajemen JNT Cargo Kediri untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam upaya meningkatkan mutu layanan distribusi barang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tujuan riset untuk mengevaluasi kinerja layanan distribusi barang pada JNT Cargo Kediri melalui pendekatan *Key Performance Indicator* (KPI) telah tercapai. Secara umum, indikator *ketepatan waktu pengiriman* (90%) dan *efisiensi biaya* menunjukkan hasil positif dan mendekati target perusahaan. Namun, ditemukan bahwa *tingkat kerusakan barang* (3%) dan *keluhan pelanggan* yang masih tinggi merupakan dua area yang perlu mendapat perhatian serius, karena menunjukkan adanya kelemahan dalam penanganan barang dan komunikasi pelanggan.

Penerapan metode KPI terbukti memberikan hasil evaluasi yang objektif dan sistematis terhadap lima indikator utama layanan logistik. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada penerapannya di tingkat lokal (JNT Cargo Kediri), di mana sebagian besar studi sebelumnya lebih fokus pada perusahaan logistik berskala nasional.

Oleh karena itu, studi ini memperkaya literatur terkait pengukuran kinerja logistik berbasis KPI di sektor usaha menengah.

Secara praktis, perusahaan disarankan untuk meningkatkan pelatihan penanganan barang berat, mengoptimalkan sistem pengemasan, dan memperkuat sistem layanan pelanggan berbasis teknologi (CRM). Penelitian ini juga memperkuat posisi KPI sebagai alat strategis dalam pengendalian mutu layanan logistik, khususnya dalam menghadapi tuntutan pasar yang semakin kompetitif.

Untuk pengembangan riset selanjutnya, disarankan agar metode evaluasi diperluas dengan melibatkan analisis kepuasan pelanggan berbasis kuisioner skala Likert yang lebih komprehensif, serta mempertimbangkan integrasi KPI dengan teknologi ERP guna mendapatkan evaluasi yang lebih menyeluruh dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ban UDS, Sumarauw JSB. ISSN 2303-1174 Michelle R. Sutanto., J.S. B. Sumarauw. Evaluasi Kinerja Sistem ... n.d.;2:588–96.
- [2] Tolla MA, Kuntara MR, Lestari AI, Kunci K. Analisis Kinerja Logistik Jasa Layanan Perusahaan PT . Amaly Mitra Abadi Analysis of Logistics Performance of PT . Amaly Mitra Abadi Company Services Universitas Widya Nusantara Palu , Indonesia Artikel Penelitian kinerja PT . Amaly Mitra Abadi , yang mencakup evaluasi terhadap customer service , operational yang dilakukan melalui kuesioner ditujukan kepada obyek penelitian , yaitu sejumlah distributor mobil Publisher : Universitas Muhammadiyah Palu 2025;8:1180–8. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i2.7027>.
- [3] Hal W, Jdm J, Sept VIN, Penyedia P, Jasa L, Jdm J, et al. Widiadibrata Hal . 87-97 2018;l:87–97.
- [4] P DM, Primadi A, Tohir M. Analisis Pengaruh Penerapan Manajemen Logistik , Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Pengiriman Dalam Mendukung Efisiensi Biaya Logistik. Jurnal Pendidikan Siber Negara (JPSN) 2023;1:173–9.
- [5] Hilmi RZ, Hurriyati R, Lisnawati. MODEL PENINGKATAN KINERJA SISTEM LOGISTIK YANG EFEKTIF DAN EFISIEN 2018;3:91–102.
- [6] Ramadhan LF. Analisis Kinerja Picking dan Loading PT PZ Cussons Indonesia Menggunakan Metode KPI (*Key Performance Indicator*). Industrial Engineering Online Journal 2022;1–9.
- [7] Cipta PT, Bisnis S, Wardatun A, Aranti N. Analisis Evaluasi Kualitas Layanan Logistik dan Analisis Risiko Berbasis ISO 31000 : 2018 pada Perusahaan Penyedia Layanan Logistik (Studi Kasus : Unit Bisnis Freight Forwarding 2022;11.
- [8] Ariani, Ulya M, Jakfar AA. Penentuan Dan Pembobotan *Key Performance Indicator* (Kpi) Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Rantai Pasok Produksi Keju Mozarella Di Cv . Brawijaya Dairy Industry. Agrotek 2017;11:27–36.
- [9] Pengaruh A, Manajemen E, Dalam L, Pasokan P, Terhadap B, Barang P, et al. Analisis pengaruh evaluasi manajemen logistik dalam pengelolaan pasokan barang terhadap kinerja distribusi barang ke gerai alfamart 2017;IX:163–74.
- [10] Purwahita ARMP, I Ketut Saskara, Ni Ketut Sutrisnawati. Implementasi Metode *Key Performance Indicator* (KPI) dalam Pengukuran Kinerja Receptionist Di Amadea Resort & Villa Seminyak. Jurnal Kajian Dan Terapan Pariwisata 2023;3:11–20. <https://doi.org/10.53356/diparojs.v2i2.76>.
- [11] Mardani AI, Saptadi S. SISTEM EVALUASI KINERJA THIRD PARTY LOGISTICS (3PL) PENGIRIMAN LOKAL PADA PT . STAR PAPER Abstrak n.d.:1–7.
- [12] Parmenter D. *Key Performance Indicators: Developing, Implementing, and Using Winning KPIs*. 3rd ed. 2015.
- [13] Chopra S, Meindl P. Supply Chain Management. n.d.
- [14] Sugiyono. Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. 2017.
- [15] Alan W, Zeithaml V, Bitner M, Gremler D. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. 2016.
- [16] Azmi I, Abdul N, Hussin N. Logistics and supply chain management : The importance of integration for business processes 2017;5:73–80.
- [17] Manajemen K, Terhadap L, Waktu K. Quality control 2022;7.
- [18] Ticoalu SR. ANALISIS EFISIENSI PENGELOLAAN BIAYA DENGAN PENERAPAN ACTIVITY BASED MANAGEMENT . (Studi Pada Jasa Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta) n.d.