

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianda, R., Zainal, V. R., Siswanti, I., & Nawangsari, L. C. (2023). Strategic Organizational Performance in Electric Power Company in Indonesia. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(3), 2172. <https://doi.org/10.35931/aq.v17i3.2153>
- Allweyer, T. (2016). *BPMN 2.0: Introduction to the Standard for Business Process Modeling*. Books on Demand. <https://books.google.co.id/books?id=sowaDAAAQBAJ>
- Burhan, J. A., Rachmadi, A., & Hanggara, B. T. (2025). Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI)(Studi Kasus: PT Kencana Makmur Lestari). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(6). <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/15008>
- De Fretes, R. (2022). Analisis Penyebab Kerusakan Transformator Menggunakan Metode RCA (Fishbone Diagram and 5-Why Analysis) di PT PLN (Persero) Kantor Pelayanan Kiandarat. *ARIKA : Jurnal Teknik Industri*, 16(2), 117–124. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/30>
- Dwiartono, S., Setiawan, N. Y., & Rachmadi, A. (2019). Rekomendasi dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan *Business Process Improvement* Pada PT Trivia Nusantara. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(2), 1342–1348. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/4364/2042/30616>
- Ekasari, M. H., Lusita, M. D., & Diana, D. (2024). Penerapan Metode Prototype dalam Merancang Sistem Informasi Portal Warga Berbasis Web. *Prosiding Seminar SeNTIK*, 8(1), 215–224. <https://ejournal.jakstik.ac.id/index.php/sentik/article/view/3723>
- Fidel, R. D., & Syairudin, B. (2025). Strategic Improvement of New Electricity Connection Services for Residential Customers at PT PLN (PERSERO) UP3 Manado. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 5(1). <https://doi.org/10.59141/jrssem.v5i1.988>
- Firdaus, M. I., Aknuranda, I., & Setiawan, N. Y. (2021). Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Pembacaan Meter Pascabayar di PT PLN (Persero) UP3 Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(12), 5505–5513. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/10270>
- Fitriana, D. N., Rozas, I. S., & Wahyudi, N. (2021). Implementasi *Business Process Improvement* Menggunakan pendekatan *Lean Management*. *Systemic: Information System and Informatics Journal*, 7(1), 25–36. <https://doi.org/10.29080/systemic.v7i1.1308>

- Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement: The breakthrough strategy for total quality, productivity, and competitiveness*. In (No Title).
- Hermawan, M. T., Hanggara, B. T., & Setiawan, N. Y. (2020). Pemodelan dan Rekomendasi Proses Bisnis Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI)(Studi Kasus CV Wisa Tunggal Perkasa). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(8), 2427–2434. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/7656>
- Hidayat, F. S., Chumaidiyah, E., & Sulisty, B. (2024). Perbaikan Proses Bisnis dengan Menggunakan Metode *Business Process Improvement* pada Konveksi Payer Kaos. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(6), 309–321. <https://10.5281/zenodo.10642835>.
- Kaliky, M., & Hutuely, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik PT PLN Persero Luhu Rayon Hitu Area Ambon di Negeri Luhu Kecamatan Huamual Kabupaten Seram Bagian Barat. *HIPOTESA-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 16(1), 56–68. <https://e-jurnal.stiaalazka.ac.id/index.php/ojs-hipotesa/article/view/55>
- Larasati, S. D., Wicaksono, S. A., & Wardani, N. H. (2017). Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat Pelayanan Pelanggan PT Petrokimia Gresik). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(11), 1425–1432. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/506>
- Marik, N. A.-A. N., & Priharsari, D. (2023). Pemodelan dan Evaluasi Proses Bisnis menggunakan *Business Process Improvement* (BPI)(Studi Kasus: Bagian Humas Universitas Mataram). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(2), 827–835. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/12329>
- Maulana, Y. M. (2023). Model of *Business Process Improvement* in Organizations Based on the *Business Process Improvement* Approach. *Journal of Advances in Information and Industrial Technology*, 5(2), 79–92. <https://10.52435/jaiit.v5i2.386>
- Object Management Group (OMG). (2013). *Business Process Model and Notation (BPMN) 2.0 Specification*. <http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF/>
- Pratama, I. I., Pramono, D., & Setiawan, N. Y. (2018). Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus pada Bagian Pelaksana Urusan Logistik UTD Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(12), 6705–6712. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3697/1469>
- Primasari, B. D., & Nuryana, I. K. D. (2024). Modeling *Business Process Improvement* (BPI) Distribution Flow at PT. DWI PUTRA MANUNGGAL using the Business Process Model and Notation (BPMN) Approach: Modeliing

- Business Process Improvment (BPI) Alur Distribusi pada PT. DWI PUTRA MANUNGGAL dengan Pendekatan Business Process Model and Notation (BPMN). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 5(3), 76–82. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/61584>
- PT PLN (Persero). (2016). *Permudah Jangkauan Layanan dengan PLN Mobile*. <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2016/10/permudah-jangkauan-layanan-dengan-pln-Mobile>
- PT PLN (Persero). (2024). Annual Reports. In <https://web.pln.co.id/en/stakeholders/annual-reports>. <https://web.pln.co.id/en/stakeholders/annual-reports>.
- Putra, I. W. A. P., Pradnyana, I. M. A., & Indradewi, I. G. A. A. D. (2025). Analisis Proses Bisnis Menggunakan Metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dan *Business Process Improvement* (BPI) pada Warung Babi Guling X. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 565–573. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i1.6399>
- Rahayu, L. P., & Kusumastuti, R. D. (2024). Enhancing operational efficiency: implementing *Business Process Improvement* by integrating the command center in the Indonesian toll road operator company. *JPPI (Jurnal Penelit. Pendidik. Indones., Vol. 10, No. 4, p. 467*. <https://10.29210/020243280>
- Serrat, O. (2009). The Five Whys Technique. In *Knowledge Solutions*. <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/27641/five-whys-technique.pdf>
- Siska, A. J. Dela, Putra, P., Hardiyanti, D. Y., & Jambak, M. I. (2023). Evaluasi Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) di KUA. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 4(3), 1838–1849. <https://10.30865/klik.v4i3.1482>.
- Stamatis, D. H. (2003). *Failure Mode and Effect Analysis* (P. O'Mara, Ed.). American Society of Quality, Quality Press. <https://books.google.co.id/books?id=TTxI8jbTkVwC>
- Sulaiman, M., Ulfa, M., Wardani, K. R. N., & Yudiastuti, H. (2025). Analisis Proses Bisnis pada Mind Corpora Indonesia untuk Optimalisasi Workflow dengan Pendekatan BPMN. *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, 7(3), 774–787. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/zn/article/view/29358>
- Tampubolon, M. M., & Situmorang, P. N. C. (2023). Pembuatan Model Bisnis Proses Aplikasi Tebaran Nusira Dengan Pendekatan BPMN. *Data Sciences Indonesia (DSI)*, 3(1), 12–22. <https://doi.org/10.47709/dsi.v3i1.2269>
- Puspitasari, T., & Susyanti, J. (2024). Review of Literature Studies Regarding the Implementation of Business Process Management. *Green Inflation: International*

Journal of Management and Strategic Business Leadership, 1(3), 01–12.
<https://doi.org/10.61132/greeninflation.v1i3.23>

Weske, M. (2012). Business process management architectures. In *Business process management: Concepts, languages, architectures* (pp. 333–371). Springer.
https://doi.org/10.1007/978-3-642-28616-2_7

Yusuf, B., Arif, M. R., & Rukaiyah, S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Digital PLN *Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Mamuju. *Jurnal Online Manajemen ELPEI*, 5(2), 1680–1689. <http://stim-lpi.ac.id/jurnal/index.php/Jomel/article/view/455>

