

**PERBAIKAN DAN REKOMENDASI PROSES BISNIS
MENGUNAKAN *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* PADA
LAYANAN PENYAMBUNGAN BARU DI PT PLN UP3
BALIKPAPAN**

Nama Mahasiswa	: Aji Muhammad Kevin Aryanda
NIM	: 20221052
Dosen Pembimbing Utama	: Eka Krisna Santoso, S.Si., M.B.A
Dosen Pembimbing Pendamping	: Prasis Damai Nursyam H., S.P., M.M

ABSTRAK

Layanan penyambungan baru merupakan salah satu indikator kinerja penting bagi PT PLN (Persero), namun pelaksanaannya di PT PLN UP3 Balikpapan masih menghadapi tantangan efisiensi, khususnya pada layanan Penyambungan Baru Tegangan Menengah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis saat ini (*as-is*) dan merancang proses bisnis usulan (*to-be*) menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI). Metode yang digunakan meliputi *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) untuk menentukan prioritas risiko, *5 Whys Analysis* untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah, serta *Business Process Model and Notation* (BPMN) untuk memodelkan proses bisnis. Hasil FMEA menunjukkan tiga aktivitas dengan nilai RPN tertinggi, yaitu proses Permohonan sebesar 68,75, Kajian Kelayakan sebesar 52,5, serta TTD MOU dan SPJBTL sebesar 36,5. Berdasarkan hasil tersebut, perbaikan difokuskan pada proses Permohonan, Survey, dan Pengiriman Dokumen. Rekomendasi proses bisnis dirancang dengan menerapkan *Error Proofing*, *Standardization*, *Upgrading*, dan *Process Cycle Time Reduction*. Hasil simulasi menunjukkan bahwa model *to-be* mampu menurunkan rata-rata waktu proses Permohonan sebesar 88,53%, Survey sebesar 39,09%, dan Pengiriman Dokumen sebesar 46,72%. Selain itu, hasil *Resource Validation* menunjukkan adanya pembagian beban kerja yang lebih sesuai, seperti berkurangnya keterlibatan pelanggan dan meningkatnya peran pihak internal PLN. Dengan demikian, proses bisnis usulan dinilai mampu meningkatkan efisiensi, memperjelas koordinasi, dan mengurangi aktivitas yang tidak bernilai tambah pada layanan Penyambungan Baru Tegangan Menengah di PLN UP3 Balikpapan.

Kata kunci: *Business Process Improvement*, FMEA, 5 Whys, BPMN, PLN UP3 Balikpapan