

DAFTAR PUSTAKA

- Andersen, B. (2007). *Business Process Improvement Toolbox*. Quality Press.
- Annas, A. (2017). *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan* (Vol. 1). Celebes Media Perkasa.
- Anwar, K. (2021). Urgensi Evaluasi dalam Proses Pembelajaran. *Rausyan Fikr: Jurnal Pemikiran Dan Pencerahan*, 17(1).
- Asmoro, E. T., Brojas, M. R., & Rere, L. M. R. (2020). Pemodelan Proses Bisnis Studi Kasus Magister Teknologi Informasi Kampus XYZ Menggunakan Business Process Model And Notation (BPMN). *Prosiding SeNTIK*, 4(1), 203–208.
- Bizagi. (2022). *Business Process Simulation*. <https://www.bizagi.com/en/business-process-simulation>
- Brewster, E., Griffiths, R., Lawes, A., & Sansbury, J. (2012). *IT Service Management: A Guide for ITIL Foundation Exam Candidates*. BCS, The Chartered Institute for IT.
- Commerce, O.-O. of G. (2007). *The Official Introduction to The ITIL Service Lifecycle*. The Stationery Office.
- Davenport, T. H. (1993). *Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology*. Harvard Business Press.
- Denzin, N. (1994). Lincoln. Y.(1994) Handbook of Qualitative Research. *Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications Inc.*
- Ding, S. H., Muhammad, N. A., Zulkurnaini, N. H., Khaider, A. N., & Kamaruddin, S. (2013). Production System Improvement by Integration of FMEA with 5-WHYS Analysis. *Advanced Materials Research*, 748, 1203–1207.
- Ekoanindiyo, F. A. (2011). Pemodelan Sistem Antrian Dengan Menggunakan Simulasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*, 5(1).
- Hammer, M., & Champy, J. A. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*: Harper Business Books. *New York*.
- Harmon, P., & Trends, B. P. (2010). *Business Process Change: A Guide for Business Managers and BPM and Six Sigma Professionals*. Elsevier.

- Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*.
- Heidari, F., & Loucopoulos, P. (2014). Quality Evaluation Framework (QEF): Modeling and Evaluating Quality of Business Processes. *International Journal of Accounting Information Systems*, 15(3), 193–223.
- Laguna, M., & Marklund, J. (2013). *Business Process Modeling, Simulation and Design* (2nd Editio). Chapman and Hall/CRC. <https://doi.org/https://doi.org/10.1201/b14763>
- Latino, M. A., Latino, R. J., & Latino, K. C. (2019). *Root Cause Analysis: Improving Performance for Bottom-Line Results*. CRC press.
- Mathiesen, P., Watson, J., Bandara, W., & Rosemann, M. (2011). Applying Social Technology to Business Process Lifecycle Management. *International Conference on Business Process Management*, 231–241.
- Nurhayati, L., & Setiadi, D. (2017). Pemodelan Proses Bisnis (Studi Kasus PD. Simpati Sumedang). *Infoman's: Jurnal Ilmu-Ilmu Manajemen Dan Informatika*, 11(1), 40–50.
- Nuryulianti, D. A. (2018). *Evaluasi pada Variasi Proses Bisnis Penanganan Pengaduan dengan Menerapkan Process Mining Dan Quality Evaluation Framework (QEF)(Studi Kasus: Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang)*. Universitas Brawijaya.
- Pham, C. S., Freund, C., & Djankov, S. (2006). Trading on Time. *World Bank Policy Research Working Paper*, 3909.
- Pradnyana, I. M. A., & Listartha, I. M. E. (2021). Business Process Improvement Design of Complaints on Technical Information System Problems Using the Business Process Improvement Method. *Journal of Physics: Conference Series*, 1810(1), 12031.
- Rahmawati, D., Suprihardjo, R., Santoso, E. B., Setiawan, R. P., Pradinie, K., & Yusuf, M. (2016). Penerapan Metode Rootcause Analysis (RCA) dalam Pengembangan Kawasan Wisata Cagar Budaya Kampung Kemasan, Gresik. *Jurnal Penataan Ruang*, 11(1), 1–9.
- Ramadhani, M. A. (2015). Pemodelan Proses Bisnis Sistem Akademik Menggunakan Pendekatan Business Process Modelling Notation

- (BPMN)(Studi Kasus Institut Perguruan Tinggi XYZ). *Jurnal Informasi*, 7(2).
- Riduwan, R. (2004). *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rooney, J. J., & Heuvel, L. N. Vanden. (2004). Root Cause Analysis for Beginners. *Quality Progress*, 37(7), 45–56.
- Rumaysha, I., Rachmadi, A., & Setiawan, N. Y. (2017). Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan Quality Evaluation Framework (QEF) (Studi Kasus: UD Honda II Kepanjen AHASS 06641). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 1(12), 1485–1492.
- Salma, I., Setiawan, N. Y., & Aknuranda, I. (2018). Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis dengan Business Process Improvement (BPI), Root Cause Analysis (RCA) dan Quality Evaluation Factor (QEF) pada Layanan Jasa Untuk Pelanggan (Studi Kasus: Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Aditya Iskandar dan Rekan). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN*, 2548, 964X.
- Saragi, M. I. A. G., Aknuranda, I., & Setiawan, N. Y. (2019). Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Quality Evaluation Framework (QEF), Root Cause Analysis (RCA) dan Business Process Improvement (BPI)(Studi Kasus: Pelayanan BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN*, 2548, 964X.
- Saraswati, T., Aknuranda, I., & Setiawan, N. Y. (2019). Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis dengan Quality Evaluation Framework (QEF), Root Cause Analysis (RCA), dan Teknik ESIA (Studi Kasus: Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN*, 2548, 964X.
- Sari, S. K., & Asniar, A. (2015). Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Prosedur Pelaksanaan Proyek Akhir sebagai Alat Bantu Identifikasi Kebutuhan Sistem. *Jurnal Infotel*, 7(2), 143–152.
- Serrat, O. (2009). The Five Whys Technique. *Asian Development Bank Knowledge Solutions*, 30.

- Sihombing, D. G., Mursityo, Y. T., & Setiawan, N. Y. (2019). Evaluasi Proses Bisnis Divisi Material Requirement Planning (MRP) Menggunakan Metode Quality Evaluation Framework (QEF) dan Root Cause Analysis (RCA)(Studi Pada PT. XACTI Indonesia). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN, 2548, 964X*.
- Sondalini, M. (2013). Understanding How to Use the 5-Whys for Root Cause Analysis. *Plant, Equipment and Reliability Improvement, 1*.
- Stabell, C. B., & Fjeldstad, Ø. D. (1998). Configuring Value for Competitive Advantage: On Chains, Shops, and Networks. *Strategic Management Journal, 19(5)*, 413–437.
- Subagyo, P. J. (2011). Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek. *Jakarta: Aneka Cipta, 39, 17*.
- Subroto, D. E., & Kunardi, H. (1992). *Pengantar Metoda Penelitian Linguistik Struktural*. Sebelas Maret University Press.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sunoto, A. (2020). Evaluasi Proses Bisnis Akademik STIKOM Dinamika Bangsa melalui Pendekatan Business Process Improvement. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo, 14(2)*, 94–110.
- Susanto, T. D. (2013). *Manajemen Layanan Teknologi Informasi*. Sistem Informasi ITS.
- UPT-TIK. (2017). *Teknologi Informasi & Komunikasi Undiksha*. UPT. TIK Universitas Pendidikan Ganesha. <https://upttik.undiksha.ac.id/>
- UPT-TIK. (2019). *Master Plan Sistem Informasi/Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Ganesha 2015-2019*. Undiksha.
- Weske, M. (2007). Business Process Management (Second). *Springer Berlin Heidelberg, 10*, 973–978.
- Widayanto, W. (2017). Analisis Proses Bisnis Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Konveksi Ryan Collection di Kabupaten Kudus. *Jurnal Administrasi Bisnis, 6(1)*, 24–30.

- Widyasari, D., Setiawan, N. Y., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Pengelolaan Siswa Menggunakan Business Process Improvement (Studi pada Lingua Institute). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN, 2548, 964X*.
- Yunitarini, R. (2016). Pemodelan Proses Bisnis Akademik Teknik Informatika Universitas Trunojoyo dengan Business Process Modelling Notation (BPMN). *Jurnal Simantec, 5(2)*.
- Zarour, K., Benmerzoug, D., Guermouche, N., & Drira, K. (2019). A Systematic Literature Review on BPMN Extensions. *Business Process Management Journal*.

