

## Abstrak

Prosedur Pengendalian Dokumen (PPD) di Institut Teknologi Telkom merupakan suatu contoh proses bisnis yang dapat digali informasinya menggunakan teknik *Process Mining*. Proses bisnis tersebut sedang mengalami perubahan, akibat pergantian status perguruan tinggi, dari Institut Teknologi Telkom menjadi Telkom University sehingga sedang dilakukan pengkajian lebih lanjut terhadap proses bisnis tersebut. Salah satu tipe dari proses mining adalah *Enhancement*, yaitu perluasan atau peningkatan sebuah model proses yang ada dengan menggunakan informasi pada event log, hal ini akan digunakan sebagai bahan rekomendasi terhadap perubahan PPD. Algoritma *Heuristic Miner* merupakan salah satu algoritma yang dapat diterapkan pada *Process Mining*, dimana algoritma ini akan menggabungkan frekuensi antar *event* dengan *trace* dalam *event log* untuk membangun sebuah model proses. Tahapan yang dijalankan dalam penelitian ini adalah *Discovery* yaitu pembentukan model proses dari event log, *Conformance* yaitu pemeriksaan model proses dengan event log, dan *Enhancement* yang bertujuan untuk menghasilkan sebuah model proses yang baru. Selain membuat model proses baru, keluaran dari pengerjaan tugas akhir ini adalah analisis terhadap komponen *threshold* dalam pembangun model proses.

**Kata kunci:** proses bisnis, *process mining*, *discovery*, *conformance*, *enhancement*, *heuristic miner algorithm*