

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN DARI
SIVITAS AKADEMIKA UIN MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG BERDASARKAN ISO 10002**

SKRIPSI

**Oleh :
WIDYA AINI LATHIFAH
NIM. 16650095**



**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2022**

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN
DARI SIVITAS AKADEMIKA UIN MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG BERDASARKAN ISO 10002**

SKRIPSI

Diajukan kepada:
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Oleh :
WIDYA AINI LATHIFAH
NIM. 16650095

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN
DARI SIVITAS AKADEMIKA UIN MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG BERDASARKAN ISO 10002**

SKRIPSI

Oleh :
WIDYA AINI LATHIFAH
NIM. 16650095

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diuji
Tanggal : 07 Juni 2022

Dosen Pembimbing I



Syahiduz Zaman, M.Kom
NIP. 19700502 200501 1 005

Dosen Pembimbing II



Ajib Hanani, M.T
NIDT. 19840731 20160801 1 076

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Informatika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Fachrul Kurniawan ST., M.MT., IPM
NIP. 19771020 200912 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN DARI SIVITAS AKADEMIKA UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG BERDASARKAN ISO 10002

SKRIPSI

Oleh :

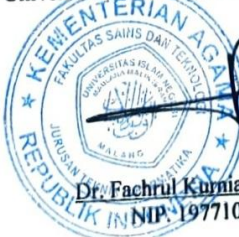
WIDYA AINI LATHIFAH
NIM. 16650095

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
Tanggal : 15 Juni 2022

Susunan Dewan Penguji

Penguji Utama	:	<u>Dr. M. Ainul Yaqin, M.Kom</u> NIP. 19761013 200604 1 004	
Ketua Penguji	:	<u>Agung Teguh Wibowo Almais, M.T</u> NIDT. 19860301 20180201 1 235	
Sekretaris Penguji	:	<u>Syahiduz Zaman, M. Kom</u> NIP. 19700731 200501 1 002	
Anggota Penguji	:	<u>Ajib Hanani, M.T</u> NIDT. 19840731 20160801 1 076	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Informatika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Fachrul Kurniawan ST., M.MT., IPM
NIP. 19771020 200912 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widya Aini Lathifah

NIM : 16650095

Fakultas / Jurusan : Sains dan Teknologi / Teknik Informatika

Judul Skripsi : Perancangan Sistem Informasi Penanganan Pengaduan
Dari Sivitas Akademika UIN Maulana Malik Ibrahim
Berdasarkan ISO 10002

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan data, tulisan, atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini merupakan hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 26 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Widya Aini Lathifah

NIM.16650095

MOTTO

وَكُنْ مُسْتَفِيدًا كُلَّ يَوْمٍ زِيَادَةً . مِنَ الْعِلْمِ وَاسْبَحْ فِي بُحُورِ الْفَوَائِدِ

“Setiap hari adalah pembelajaran, jadikanlah untuk menambah ilmu.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamiin, Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, shalawat dan salam bagi Rasul-Nya, penulis persembahkan sebuah karya ini kepada:

Keluarga penulis tercinta, Bapak Imam Junaidi dan Ibu Mufadah, Adik Hendika Mukhoyyar Ahmad dan Hilma Naili Suraya yang selalu memberikan motivasi serta do'a yang tak terhingga.

Dosen pembimbing penulis Bapak Syahiduz Zaman, M. Kom dan Bapak Ajib Hanani, M.T, serta seluruh dosen Teknik Informatika UIN Malang yang telah sabar membimbing proses penelitian skripsi ini dan selalu memberikan motivasi untuk tetap semangat dan sabar menjalani setiap tahap hingga skripsi ini selesai.

Segenap guru yang penulis hormati, Abi Isyroqunnajah, Ummah Ismatud Diniyah Miftah, Bapak Mas'udi serta Ibu Wafiroh yang motivasi dan doanya tidak pernah putus hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat seperjuangan mulai pertama kali penulis menginjakkan kaki di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, yaitu CSSMoRA UIN Malang, Keluarga besar Teknik Informatika, Keluarga Andromeda (Teknik Informatika angkatan 2016), kakak tingkat dan adik tingkat yang telah memberikan semangat, dukungan, serta doanya.

Orang-orang yang penulis sayangi, yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih yang luar biasa. Semoga hubungan kita tetap terjaga dan selalu diridhoi Allah SWT. Amiin Allaahumma Amiin.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamiin, segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan karunia, rahmat dan hidayahnya. Sehingga memberikan kemudahan dalam proses penyusunan skripsi dengan judul **“Perancangan Sistem Informasi Penanganan Pengaduan dari Sivitas Akademika UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Berdasarkan ISO 10002”** dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tersampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang memberikan syafaat dari zaman jahiliyah menuju zaman yang berkah.

Penulis menyadari banyak kekurangan dalam skripsi ini, sehingga banyak pihak yang telah memberikan bantuan dalam proses menyelesaikan penelitian ini. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sri Harini M.Si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Fachrul Kurniawan ST., M.MT ., IPM selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Syahiduz Zaman, M.Kom selaku dosen pembimbing pertama dan Ajib Hanani, M.T selaku dosen pembimbing kedua yang senantiasa sabar dan berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan.
5. Seluruh dosen dan staf jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat.
6. Segenap sivitas akademik Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
7. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga besar yang senantiasa mendukung dan mendoakan.

8. Rekan-rekan dan sahabat seperjuangan Jurusan Teknik Informatika 2016 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
9. Teman-teman CSSMoRA UIN Malang terkhusus CSSMoRA UIN Malang angkatan 2016 (El-Tafa) yang telah kebersamai penulis pertama kali di Malang hingga saat ini.
10. Nia Faricha, S.Si selaku admin jurusan Teknik Informatika yang selalu membantu penulis dalam memberikan informasi-informasi selama penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari dalam karya ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis selalu menerima segala kritik dan saran dari pembaca. Semoga karya ini dapat bermanfaat dan dipergunakan mestinya bagi seluruh pihak.

Malang, 15 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Teoritis.....	6
2.1.1 Sistem Informasi	6
2.1.2 Pengaduan	5
2.1.3 Sistem Informasi Pengaduan.....	12
2.1.4 Institusi Perguruan Tinggi.....	13
2.1.5 ISO 10002	15
2.2 Penelitian Terkait	18
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.2 Sumber Data.....	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4 Analisis Sistem.....	25
3.5 Desain Penelitian.....	26
3.6 Arsitektur Sistem.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Perancangan Sistem	30
4.2 Instalasi Program Pendukung.....	30
4.3 Perancangan Input.....	30
4.4 Perancangan Proses	31
4.5 Perancangan Output	36
4.6 Perancangan Database.....	36
4.7 Perancangan Antarmuka/ <i>Interface</i> Berdasarkan ISO 10002.....	38
4.8 Integrasi Sains dan Islam	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Proses Penyampaian Keluhan Baru.....	27
Gambar 3.2 Proses Penanganan Keluhan Baru.....	28
Gambar 3.3 Desain Penelitian.....	28
Gambar 3.4 Desain Arsitektur Sistem Penanganan Keluhan.....	29
Gambar 4.1 Proses Prinsip Umum.....	30
Gambar 4.2 Proses Prinsip Komitmen.....	31
Gambar 4.3 Proses Prinsip Kapasitas	31
Gambar 4.4 Proses Prinsip Transparansi	31
Gambar 4.5 Proses Prinsip Aksebilitas	32
Gambar 4.6 Proses Prinsip Ketanggapan.....	32
Gambar 4.7 Proses Prinsip Objektifitas	32
Gambar 4.8 Proses Prinsip Tanpa Biaya.....	33
Gambar 4.9 Proses Prinsip Integritas Info	33
Gambar 4.10 Proses Prinsip Kerahasiaan	33
Gambar 4.11 Proses Prinsip Pendekatan yang Berfokus pada Pelanggan	34
Gambar 4.12 Proses Prinsip Akuntabilitas	34
Gambar 4.13 Proses Prinsip Peningkatan	34
Gambar 4.14 Proses Prinsip Kompetensi.....	35
Gambar 4.15 Proses Prinsip Ketepatan Waktu	35
Gambar 4.16 Desain Database	37
Gambar 4.17 Relasi <i>One To One</i> : Akun Mahasiswa	38
Gambar 4.18 Relasi <i>One To Many</i> : Fakultas - Jurusan.....	38
Gambar 4.19 Relasi <i>One To Many</i> : Jurusan - Mahasiswa	38
Gambar 4.20 Relasi <i>One To Many</i> : Kategori - Laporan.....	39
Gambar 4.21 Relasi <i>One To Many</i> : Topik - Laporan	39
Gambar 4.22 Relasi <i>Many To Many</i> : Mahasiswa – Like_Laporan-Laporan	39
Gambar 4.23 Relasi <i>Many To Many</i> : Mahasiswa – dislike_Laporan-Laporan.....	40
Gambar 4.24 Relasi <i>One To Many</i> : Lampiran - Lampiran	40
Gambar 4.25 Relasi <i>One To Many</i> : Mahasiswa-Laporan	41
Gambar 4.26 Prinsip Panduan Umum.....	45
Gambar 4.27 Prinsip Panduan Komitmen.....	46
Gambar 4.28 Prinsip Panduan Kapasitas	46
Gambar 4.29 Prinsip Panduan Transparansi	47
Gambar 4.30 Prinsip Panduan Aksebilitas.....	47
Gambar 4.31 Prinsip Panduan Ketanggapan.....	48
Gambar 4.32 Prinsip Panduan Objektifitas.....	48
Gambar 4.33 Prinsip Panduan Tanpa Biaya	49
Gambar 4.34 Prinsip Panduan Integritas Info	49
Gambar 4.35 Prinsip Panduan Kerahasiaan	50
Gambar 4.36 Prinsip Panduan Pendekatan yang Berfokus pada Pelanggan.....	50
Gambar 4.37 Prinsip Panduan Akuntabilitas	51
Gambar 4.38 Prinsip Panduan Peningkatan	52
Gambar 4.39 Prinsip Panduan Kompetensi	52
Gambar 4.40 Prinsip Panduan Ketepatan Waktu	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tipe Data.....	6
Tabel 2.2 Karakteristik Informasi yang Berkualitas	8
Tabel 2.3 Dimensi Otonomi Kelembagaan.....	14
Tabel 2.4 Prinsip Panduan ISO 10002	16
Tabel 2.5 Penelitian Terkait Sistem Informasi Penanganan Keluhan.....	22
Tabel 4.1 Perangkat dan Spesifikasi	30
Tabel 4.2 Identifikasi Input	31
Tabel 4.3 Biodata Pendaftar Pengelola Layanan Pengaduan UIN Maliki	31
Tabel 4.4 Perancangan Output	37
Tabel 4.5 Biodata Pendaftar Pengelola Layanan Pengaduan UIN Maliki	37
Tabel 4.6 Prinsip Pedoman ISO 10002 dan Implementasi dalam UI/UX.....	38

ABSTRAK

Lathifah, Widya Aini, 2022. Perancangan Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Dari Sivitas Akademika UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Berdasarkan ISO 10002. Skripsi. Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing : (I) Syahiduz Zaman, M.Kom. (II) Ajib Hanani, M.T.

Kata Kunci : Sistem Informasi Pengaduan, ISO 10002, Penanganan Keluhan.

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah salah satu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) yang ada di kota Malang. Di dalamnya terdapat sivitas akademika yang terdiri dari dosen, mahasiswa, dan karyawan. Penanganan keluhan yang ada di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang saat ini masih belum memadai. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang belum memiliki sistem informasi pengaduan. Sistem informasi pengaduan merupakan salah satu solusi dalam hal penanganan keluhan. Manajemen penanganan keluhan di dalam suatu organisasi dapat dikelola menggunakan standar ISO 10002, sehingga perlu dirancang sistem informasi pengaduan berbasis ISO 10002 di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Dalam perancangan sistem informasi penanganan keluhan, dirancang input, proses, output, UI/UX dan *database* berbasis ISO 10002. Diharapkan rancangan sistem informasi pada penelitian ini layak digunakan untuk membangun sistem informasi pengaduan.

ABSTRACT

Lathifah, Widya Aini, 2022. Design of an Information System for Handling Complaints from the Academic Civitas of Uin Maulana Malik Ibrahim Malang Based on ISO 10002. Thesis. Department of Informatics Engineering Faculty of Science and Technology Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor (I) :Syahiduz Zaman, M.Kom. (II) Ajib Hanani, M.T.

Keywords : Complaint Information, ISO 10002, Complaint Handling.

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang is one of the State Islamic Religious Colleges (PTKIN) in the city of Malang. It includes an academic community consisting of lecturers, students, and employees. The current complaint handling at UIN Maulana Malik Ibrahim Malang is still inadequate. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang does not yet have a complaint information system. The complaint information system is one solution in terms of handling complaints. Complaint handling management within an organization can be managed using the ISO 10002 standard, so it is necessary to design a complaint information system based on ISO 10002 at UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. In designing a complaint handling information system, input, process, output, UI/UX and database based on ISO 10002 are designed. It is hoped that the design of the information system in this study is feasible to use to build a complaint information system.

الملاخص

لطيفة، وديا عيني، 2022. تصميم نظام معلومات معالجة الشكوى من الجماعة الأكاديمي الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج بناء على ISO 10002. بحث جامعي. قسم الهندسة والمعلوماتية، كلية العلوم والتكنولوجيا، الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم بمالانج. المشرف: (1) شاهد الزمان، الماجستير (2) عجيب حنائي، الماجستير.

الكلمات المفتاحية: نظام معلومات الشكوى، ISO 10002، معالجة الشكوى

الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج هي إحدى الكليات الدينية الإسلامية التابعة للدولة (PTKIN) في مدينة مالانج. يضم مجتمعاً أكاديمياً يتكون من محاضرين وطلاب وموظفين. معالجة الشكوى الحالية في الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج لا تزال غير كافية. الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج ليس لديه حتى الآن نظام معلومات شكوى. نظام معلومات الشكوى هو أحد الحلول من حيث التعامل مع الشكاوى. يمكن إدارة معالجة الشكاوى داخل المؤسسة باستخدام معيار ISO 10002، لذلك من الضروري تصميم نظام معلومات شكوى على أساس ISO 10002 في الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج. عند تصميم نظام معلومات للتعامل مع الشكوى، تم تصميم المدخلات والعملية والمخرجات وواجهة المستخدم / UX وقاعدة البيانات على أساس ISO 10002. ومن المأمول أن يكون تصميم نظام المعلومات في هذه الدراسة مجدياً لاستخدامه لبناء نظام معلومات للشكوى.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

UIN Maulana Malik Ibrahim (UIN Maliki) adalah salah satu perguruan tinggi islam negeri yang ada di kota Malang. Di dalamnya terdapat sivitas akademika yang terdiri dari dosen, mahasiswa, dan karyawan. Dalam menjalankan pelayanan kepada seluruh sivitas akademika, UIN Maliki memberikan pelayanan yang baik, agar mendapatkan kepuasan secara maksimal. Untuk mendapatkan kepuasan sivitas akademika secara maksimal, UIN Maliki membuka layanan keluhan untuk menangani berbagai macam kritik, saran, dan keluhan. Pelayanan keluhan ini diharapkan dapat menjadikan UIN Maliki lebih baik kedepannya (Vandika, 2014).

Pelayanan keluhan yang ada di UIN Maliki saat ini masih kurang memadai. Hal ini berdasarkan wawancara kepada petugas bagian umum yang menangani keluhan yaitu Ibu Laily. Dari keterangan tersebut, sistem pelayanan pengaduan yang ada masih secara manual. Hal ini menyebabkan proses bisnisnya bermasalahan. Masalah yang terjadi saat ini adalah masih banyak sivitas akademika yang tidak mengerti jika ada keluhan harus melapor kemana dan bagaimana prosedurnya (Vandika, 2014). Dalam data penelitian yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa 75% sivitas akademika tidak mengetahui bagaimana prosedur pelaporan keluhan jika terjadi gangguan.

Salah satu solusinya adalah dengan mengintegrasikan sistem informasi dalam pelayanan keluhan. Sistem informasi ini adalah salah satu hal yang sangat berguna untuk meningkatkan kualitas organisasi. Hal ini dapat digunakan untuk

menyampaikan informasi lebih cepat tanpa adanya data yang terulang atau data yang sama sehingga semua keluhan dapat terekam dengan baik Sistem informasi juga dapat mempermudah dalam melayani pengaduan keluhan oleh pihak UIN Maliki (Dermawan et al., 2019).

Sistem informasi berbasis teknologi seperti komputer sudah menyentuh semua sisi kehidupan manusia saat ini. Hal ini dilakukan agar dapat menghemat waktu dan juga menghindari kesalahan yang disebabkan oleh pengguna atau staf organisasi. Sistem informasi harus berinteraksi dengan entitas luar, pengguna manusia atau pun dengan komputer lain untuk dapat membantu pekerjaan manusia (Manuhutu & Uktolseja, 2018).

Sistem penanganan keluhan di UIN Maliki masih menggunakan sistem penanganan keluhan secara manual. Hal ini menyebabkan bertambah lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keluhan, yang juga berakibat pada menurunnya kepercayaan pelanggan. Hal tersebut juga berdampak pada menurunnya kepercayaan sivitas akademika UIN Maliki kepada pihak kampus (Vandika, 2014).

Dalam mempermudah proses penanganan keluhan, dapat diterapkan sebuah perancangan sistem pengaduan layanan dan fasilitas di UIN Maliki. Dengan adanya sistem pengaduan tersebut dapat mempermudah para sivitas akademika UIN Maliki untuk mengadukan layanan dan fasilitas di dalam kampus. Hal tersebut dapat mempermudah pengelola UIN Maliki untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang ada (Ang & Buttle, 2012).

Adanya keluhan dan saran dari sivitas akademika UIN Maliki, disebabkan oleh kesalahan dari pihak internal kampus maupun dari faktor lain. Pihak kampus

tidak boleh langsung menyalahkan keluhan dari sivitas akademika UIN Maliki, karena bisa jadi keluhan tersebut disebabkan oleh berbagai keadaan. Dalam menangani keluhan ini, pihak kampus harus selalu memiliki semangat kerja yang tinggi, seperti yang tercantum dalam firman Allah, Q.S An-Nisa' ayat 124 yang berbunyi:

وَمَنْ يَعْمَلْ مِنَ الصَّالِحَاتِ مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَأُولَٰئِكَ يَدْخُلُونَ
الْجَنَّةَ وَلَا يُظْلَمُونَ نَقِيرًا ﴿١٢٤﴾

“Barangsiapa yang mengerjakan amal-amal saleh, baik laki-laki maupun wanita sedang ia orang yang beriman, Maka mereka itu masuk ke dalam surga dan mereka tidak dianiaya walau sedikitpun” (An-Nisa’: 124).

Keluhan dan saran yang disampaikan bisa ditanggapi dengan membutuhkan banyak langkah untuk menyelesaikan. Jika hal-hal yang disampaikan sivitas akademika harus ditampung terlebih dahulu, perlu adanya sistem yang sesuai dan memadai. Sistem informasi juga harus dapat menyelesaikan informasi dalam bentuk laporan untuk pengelola (Naomi & Noprisson, 2019).

Dalam pelayanan keluhan, terdapat standar ISO yang berlaku yaitu ISO 10002. ISO 10002 bekerja sama dengan teknologi informasi. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penerapan COBIT 5 dan ISO 10002. ISO 10002 dapat digunakan bersama sebagai dasar untuk pengembangan proses keamanan informasi yang baik (Wicaksono et al., 2020).

Berdasarkan masalah di atas, kita membutuhkan metode penanganan yang efektif sehingga keluhan ataupun pengaduan dapat ditangani dengan baik. Salah

satu metode yang cocok untuk permasalahan ini adalah dengan menggunakan ISO 10002. ISO 10002 akan digunakan sebagai standar untuk memandu penanganan keluhan organisasi yang efektif (Vandika, 2014).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis berinisiatif untuk mengambil judul “Perancangan Sistem Informasi Penanganan Pengaduan dari Sivitas Akademika UIN Maulana Malik Ibrahim Malang berdasarkan ISO 10002” sebagai skripsi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka terdapat masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu apakah ISO 10002 dapat digunakan sebagai standar dalam mendesain sistem informasi keluhan dari sivitas akademika UIN Maliki?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah membuktikan bahwa ISO 10002 dapat diterapkan dalam mendesain sistem informasi keluhan dari sivitas akademika UIN Maliki.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ditawarkan dalam penelitian ini adalah:

1. Dapat menerapkan ISO 10002 dalam mendesain perancangan sistem informasi penanganan pengaduan pada sivitas akademika UIN Maliki.

1.5 Batasan Penelitian

Pada penelitian ini diperlukan beberapa batasan masalah agar penelitian sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut : penelitian ini difokuskan pada

perancangan sistem informasi berdasarkan ISO 10002, tidak sampai pada implementasi dan pembuatan sistem informasi penanganan pengaduan.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini terdiri dari lima bab, dimana isi dari setiap bab terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang dari masalah yang akan diteliti, tujuan dan manfaat dari penelitian, batasan masalah pada penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : STUDI PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan mengenai penelitian yang telah dilakukan ataupun teori dasar dan data-data yang terkait dengan perancangan sistem informasi pengaduan berdasarkan ISO 10002.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian yang menjelaskan bagaimana penelitian ini dijalankan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dan pembahasan yang telah dirancang, meliputi rancangan proses input, proses, output, *database* dan UI/UX

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, saran dan kritik dari penelitian agar dapat dikembangkan pada penelitian selanjutnya

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Sistem Informasi

Menurut Stair dkk., informasi adalah konsep utama yang efektif dalam bidang bisnis apa pun, informasi adalah salah satu sumber daya organisasi yang paling berharga. Informasi tidak sama dengan data, dan pengetahuan berbeda dari data dan informasi. Data terdiri dari fakta mentah, seperti jumlah karyawan, total jam kerja dalam seminggu, nomor bagian inventaris, atau jumlah unit yang diproduksi di jalur produksi. Seperti yang ditunjukkan pada tabel 2.1, beberapa jenis data dapat mewakili fakta-fakta (Stair & Reynold, 2018).

Tabel 2.1 Tipe Data

Data	Komponen
Alfanumerik	Nomor, huruf, dan karakter lainnya
Audio	Suara atau nada
Gambar	Gambar atau gambar grafis
Video	Video atau gambar bergerak

Informasi adalah kumpulan data yang diatur dan diolah sehingga memiliki nilai tambah di luar nilai fakta individu. Misalnya, seorang manajer penjualan mungkin ingin data penjualan individu diringkas sehingga menunjukkan total penjualan untuk bulan tersebut. Memberikan informasi kepada pelanggan juga dapat membantu perusahaan meningkatkan pendapatan dan laba. Data dan informasi bekerja dengan cara yang sama. Aturan dan hubungan dapat diatur untuk mengatur data sehingga menjadi informasi yang berguna dan berharga. Nilai informasi yang dibuat bergantung pada hubungan yang ditentukan di antara

data yang ada. Mengubah data menjadi informasi adalah proses, atau serangkaian tugas terkait secara logis yang dilakukan untuk mencapai hasil yang ditentukan. Proses mendefinisikan hubungan antar data untuk menciptakan informasi yang berguna membutuhkan pengetahuan, yang merupakan kesadaran dan pemahaman atas sekumpulan informasi dan cara-cara di mana informasi tersebut dapat berguna untuk mendukung tugas tertentu atau mencapai keputusan. Dengan kata lain, informasi pada dasarnya adalah data yang dibuat lebih berguna melalui penerapan pengetahuan (Boell & Cecez-Kecmanovic, 2015).

Sistem informasi harus menggunakan berbagai teknologi informasi untuk melaksanakan berbagai tugas dan memberi tahu berbagai peran di berbagai organisasi atau masyarakat. Oleh karena itu, kepentingan umum di bidang sistem informasi adalah semua aspek dari pengembangan, penyebaran, implementasi, penggunaan dan dampak sistem informasi dalam organisasi dan masyarakat. Namun, sistem informasi tidak terlalu mementingkan aspek teknis dan komputasi teknologi informasi. Yang paling penting untuk sistem informasi adalah bagaimana teknologi diadaptasi dan digunakan untuk memungkinkan terwujudnya sistem informasi yang memenuhi berbagai peran, seperti individu, kelompok atau organisasi. Kebutuhan dan persyaratan informasi sehubungan dengan tujuan dan praktik tertentu. Meskipun ini diakui secara luas dalam komunitas sistem informasi, istilah “sistem informasi”, yang merupakan dasar dari bidang sistem informasi, jarang didefinisikan dan diperiksa secara eksplisit, dan biasanya diambil begitu saja. Kurangnya keterlibatan konseptual sistem informasi untuk memajukan keterlibatannya dengan konsep inti yang menjadi pusat bidang dan penelitiannya (Boell & Cecez-Kecmanovic, 2015).

Sistem informasi terdiri dari sekumpulan komponen yang saling terkait yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan data dan informasi. Sistem informasi menyediakan mekanisme umpan balik untuk memantau dan mengontrol operasinya untuk memastikannya terus memenuhi tujuan dan tujuannya. Mekanisme umpan balik sangat penting untuk membantu organisasi mencapai tujuan mereka, seperti meningkatkan keuntungan atau meningkatkan layanan pelanggan (Stair & Reynold, 2018).

Setiap organisasi yang menekankan penggunaan sistem informasi yang canggih dan analisis data yang canggih sebelum kualitas informasi ditakdirkan untuk membuat banyak keputusan yang salah. Tabel 2.2 mencantumkan karakteristik yang menentukan kualitas informasi. Pentingnya masing-masing karakteristik ini berbeda-beda tergantung pada situasi dan jenis keputusan yang dibuat. Di sisi lain, keakuratan dan kelengkapan sangat penting untuk data yang digunakan dalam akuntansi untuk pengelolaan aset perusahaan, seperti kas, inventaris, dan peralatan (Stair & Reynold, 2018).

Tabel 2.2 Karakteristik Informasi yang Berkualitas

Karakteristik	Definisi
Mudah diakses	Informasi harus dapat diakses dengan mudah oleh pengguna yang berwenang sehingga mereka dapat memperolehnya dalam format yang tepat dan pada waktu yang tepat untuk memenuhi kebutuhan mereka.
Tepat	Informasi yang akurat bebas dari kesalahan. Dalam beberapa kasus, informasi yang tidak akurat dihasilkan karena data yang tidak akurat dimasukkan ke dalam proses transformasi. Ini biasa disebut sampah masuk, sampah keluar.
Lengkap	Informasi lengkap memuat semua fakta penting. Misalnya, laporan investasi yang tidak memasukkan semua biaya penting tidak lengkap.
Ekonomis	Informasi juga harus relatif ekonomis untuk diproduksi. Pengambil keputusan harus selalu menyeimbangkan nilai informasi dengan biaya produksinya.
Fleksibel	Informasi yang fleksibel dapat digunakan untuk berbagai tujuan. Misalnya, informasi tentang berapa banyak persediaan

	yang ada untuk bagian tertentu dapat digunakan oleh perwakilan penjualan dalam menutup penjualan, oleh manajer produksi untuk menentukan apakah lebih banyak persediaan diperlukan, dan oleh eksekutif keuangan untuk menentukan jumlah uang. perusahaan telah berinvestasi dalam persediaan.
Relevan	Informasi yang relevan penting bagi pembuat keputusan. Informasi yang menunjukkan bahwa harga kayu mungkin turun mungkin tidak relevan dengan produsen chip komputer.
Handal	Informasi yang dapat dipercaya dapat dipercaya oleh pengguna. Dalam banyak kasus, keandalan informasi bergantung pada keandalan metode pengumpulan data. Dalam kasus lain, keandalan bergantung pada sumber informasi. Desas-desus dari sumber yang tidak diketahui bahwa harga minyak mungkin naik mungkin tidak dapat diandalkan.
Aman	Informasi harus aman dari akses oleh pengguna yang tidak sah.
Sederhana	Informasi harus sederhana, tidak rumit. Informasi yang canggih dan mendetail mungkin tidak diperlukan. Faktanya, terlalu banyak informasi dapat menyebabkan informasi berlebihan, dimana pengambil keputusan memiliki terlalu banyak informasi dan tidak dapat menentukan apa yang benar-benar penting.
Tepat waktu	Informasi disampaikan tepat waktu saat dibutuhkan. Mengetahui kondisi cuaca minggu lalu tidak akan membantu ketika mencoba memutuskan mantel apa yang akan dikenakan hari ini.
Dapat diverifikasi	Informasi harus dapat diverifikasi. Ini berarti Anda dapat memeriksanya untuk memastikan kebenarannya, mungkin dengan memeriksa banyak sumber untuk informasi yang sama.

2.1.2 Pengaduan

Pengaduan adalah ekspresi ketidakpuasan oleh pelanggan / konsumen, yang ditujukan kepada penyedia layanan, jika terjadi kegagalan layanan. Konsumen mengeluh ketika mereka mengalami kinerja layanan yang berada di bawah harapan mereka, dan akibat ketidakpuasan yang mereka rasakan. Dengan demikian, pelanggan yang tidak puas lebih cenderung mengeluh daripada yang puas. Penanganan keluhan melibatkan tindakan dan aktivitas pemasok dan kemampuan mereka untuk menghindari potensi keluhan, menyelesaikan keluhan

yang nyata sebelum mereka menimbulkan masalah dan diskusikan solusi secara terbuka saat masalah muncul (Sohail, 2012).

Pengaduan termasuk bagian dari hubungan dan aktivitas layanan apa pun karena kesalahan adalah fitur yang tidak dapat dihindari dari interaksi manusia dan juga dari pemberian layanan, namun perusahaan menganggap keluhan konsumen dalam bentuk apa pun sebagai indikator yang sangat diperlukan dari kinerja yang tidak memuaskan. Keluhan dengan demikian berfungsi sebagai umpan balik dan membantu perusahaan untuk menyadari masalah. Konsumen yang tidak puas yang mengeluh memiliki tingkat niat membeli kembali yang lebih tinggi daripada mereka yang tidak mengeluh. Oleh karena itu, perusahaan tidak hanya membuat inisiatif untuk mencegah kegagalan layanan yang dapat memicu perilaku pengaduan, mereka juga memikirkan cara untuk menangani masalah keluhan konsumen yang diakibatkan oleh kegagalan layanan saat muncul (Taleghani et al., 2011).

Penanganan pengaduan mengendalikan hal untuk menerima, mencatat, memproses, menanggapi dan melaporkan pengaduan serta menggunakannya untuk meningkatkan layanan dan pengambilan keputusan. Ini termasuk penerimaan, penyelidikan, penyelesaian dan pencegahan keluhan pelanggan dan pemulihan pelanggan. Konsumen memiliki berbagai cara untuk mengungkapkan ketidakpuasan mereka, dan beberapa tipologi telah diusulkan untuk membedakan pengadu dari non-pengadu (Garding & Bruns, 2015).

Keluhan dari pelanggan memiliki dua keuntungan utama bagi perusahaan yang dapat menghasilkan manfaat dan peningkatan baik pada individu maupun tingkat terakumulasi. Pertama, melalui pengaduan, perusahaan dapat memperoleh

kepuasan pelanggan. Penerapan manajemen hubungan pelanggan yang efektif secara positif terkait dengan pendapatan perusahaan dan untuk meningkatkan biaya. Keluhan yang berhasil diselesaikan memoderasi kepuasan pelanggan dan mencegah perilaku pelanggan yang negatif terhadap perusahaan, "seperti bicara buruk, keluhan kepada pihak ketiga, boikot, dan keluar". Selain itu, diamati bahwa kepuasan pelanggan bahkan bisa lebih tinggi setelah kegagalan produk atau layanan diikuti oleh manajemen keluhan yang berhasil daripada kepuasan tanpa sesuatu yang terjadi (Taleghani et al., 2011).

Penanganan keluhan yang berhasil dapat mengubah pelanggan yang sebelumnya tidak puas ini menjadi pelanggan yang sangat puas karena perilaku teladan di pihak perusahaan. Tingkat kepuasan pasca pengaduan ini bahkan mungkin lebih tinggi sebelum kejadian layanan, karena pelanggan mengalami penyelesaian masalah secara individu dan oleh karena itu mendapatkan kembali kepercayaan dan emosi positif dalam hubungan dengan perusahaan. Fenomena ini disebut paradoks pemulihan. Penelitian tambahan menunjukkan bahwa bahkan iklan dan promosi di masa mendatang mungkin menjadi lebih efektif karena kepuasan pasca-keluhan. Selain itu, pelanggan bahkan cenderung mempertimbangkan untuk memilih vendornya karena mengantisipasi kualitas layanan pasca pembelian jika terjadi kegagalan produk atau layanan. Dengan demikian, perusahaan harus memandang keluhan pelanggan sebagai peluang daripada sebagai gangguan (Garding & Bruns, 2015).

Kedua, keluhan berulang tentang kegagalan yang identik atau sebanding memungkinkan perusahaan untuk meninjau dan menganalisis proses pada tingkat akumulatif, yang mengarah ke wawasan tentang potensi perbaikan proses.

Perusahaan juga dapat mempertimbangkan informasi yang dikumpulkan dari pengaduan sebagai sumber strategi bisnis yang baru. Misalnya, informasi tentang tren teknologi, persepsi pelanggan tentang pesaing, dan keberhasilan model komersial dapat dikumpulkan (Garding & Bruns, 2015).

2.1.3 Sistem Informasi Pengaduan

Sistem informasi dan pengaduan memiliki keterkaitan yang erat. Dengan adanya sistem informasi pengaduan dari keluhan pelanggan dapat memonitoring keluhan pelanggan yang ada agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Sistem informasi adalah sistem berbasis komputer yang digunakan untuk mengolah data yang dapat digunakan sebagai pengambil keputusan dan umumnya dirancang untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan (Jumaryadi, 2019).

Sistem informasi berbasis komputer adalah sistem yang terdiri dari perangkat lunak, perangkat keras, personel, file dan prosedur, yang dapat menghasilkan pengetahuan. Sistem informasi berbasis komputer telah digunakan oleh banyak orang untuk membantu beberapa hal seperti pengambilan keputusan, penyimpanan data dan pelaporan menjadi lebih efektif, dan masih banyak lagi manfaat lainnya (Jumaryadi, 2019).

Sistem informasi pengaduan dapat berkembang jika adanya kepuasan dari pelanggan. Kepuasan Pelanggan Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang perlu dipahami oleh sebuah organisasi. Kepuasan pelanggan dapat meningkat jika harapan pengguna diperoleh. Begitu pula sebaliknya, kepuasan dapat menurun jika harapan pengguna tidak diperoleh. Perubahan dan perkembangan teknologi informasi yang pesat menuntut organisasi untuk

mengembangkan sistem informasi. Perkembangan dan perubahan teknologi informasi yang pesat menuntut organisasi untuk menggunakan sistem informasi pengaduan berbasis komputer. Dengan adanya sistem informasi pengaduan berbasis komputer dapat membantu organisasi memantau permasalahan yang ada dan memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Sistem informasi pengaduan ini membantu pengguna agar masalah yang dihadapi dapat segera teratasi, dan juga membantu suatu organisasi untuk memantau setiap keluhan yang ada (Jumaryadi, 2019).

2.1.4 Institusi Perguruan Tinggi

Tata kelola perguruan tinggi telah berubah secara fundamental sejak 1980-an dari bentuk regulasi klasik yang didominasi oleh satu aktor, negara, menjadi bentuk di mana berbagai aktor di berbagai tingkat sistem mengoordinasikan sistem. Untuk dapat bertindak dengan sukses dalam lingkungan yang kompleks dengan sejumlah besar tuntutan yang heterogen, mayoritas tata kelola perguruan tinggi telah mulai menerapkan manajemen strategis. Sebuah strategi didefinisikan sebagai seperangkat tujuan yang memfokuskan kegiatan lembaga yang cenderung mencapai kesuksesan jangka menengah atau panjang. Sebuah rencana strategis membantu para pemimpin untuk memilih antara tuntutan penting dan tidak penting dan memberikan orientasi kepada anggota dan pemangku kepentingan organisasi mereka dengan merumuskan arahan eksplisit. Manajemen strategis sangat penting untuk memahami dirinya sebagai aktor otonom, membuat keputusan independen mengenai tujuan, keberhasilan, dan kegagalan sambil mempertahankan akuntabilitas terkait hasil tersebut (Nickel, 2011).

Dalam perguruan tinggi, terdapat berbagai civitas akademika. Civitas bisa juga diartikan sebagai penduduk, masyarakat, rakyat, keseluruhan warga negara, ataupun kota. Dalam negara kita, civitas lebih sering disebut sebagai masyarakat. Akademisi di perguruan tinggi sebagai salah satu komponent penting yang mewakili institusi dianggap sebagai aset terbaik. Tetapi lembaga akademik di perguruan tinggi saat ini memiliki tuntutan yang terus meningkat dari pengajar untuk berbagi sumber daya dan keahlian yang berkualitas (Jasmine & Joshua, 2013). Sivitas akademika diartikan sebagai masyarakat akademik dalam satuan perguruan tinggi yang terdiri atas rektor, para dosen dan mahasiswa dan juga pegawai universitas (Nickel, 2011).

Saat ini, institusi perguruan tinggi memiliki empat dimensi otonomi kelembagaan yang dapat dibedakan sebagai berikut:

Tabel 2. 3 Dimensi Otonomi Kelembagaan

Dimensi otonomi	Area Tanggung Jawab di Institusi Pendidikan Tinggi
Otonomi organisasi	- Menentukan struktur tata kelola internal
Otonomi kebijakan	- Penunjukan staf dan gaji staf - Seleksi siswa - Menentukan jumlah tempat belajar - Pengembangan program pengajaran dan penelitian
Otonomi intervensi	- Definisi strategi dan profil - Pelaporan - Administrasi sistem jaminan kualitas untuk pengajaran dan penelitian
Otonomi keuangan	- Keputusan tentang alokasi internal dana publik dan swasta - Meminjamkan dana di pasar modal - Membangun cadangan dan/atau membawa sumber daya keuangan yang tidak terpakai dari satu tahun ke tahun berikutnya – - Menentukan bagaimana membelanjakan dana operasional publik

Tingkat otonomi kelembagaan berbeda-beda di setiap negara. Namun demikian, beberapa kecenderungan umum dapat dilihat. Hal ini termasuk kemungkinan untuk manajemen strategis di perguruan tinggi yang meliputi pengembangan, perencanaan, dan implementasi strategi yang memadai dengan berbagai cara (Nickel, 2011).

2.1.5 Sistem Penanganan Pengaduan di Perguruan Tinggi

Untuk memiliki sistem pendidikan yang efektif, ada beberapa masalah akademik yang perlu ditangani dengan baik. Salah satunya adalah masalah sistem penanganan pengaduan di perguruan tinggi. Masalah ini telah menciptakan banyak masalah bagi pertumbuhan akademik di berbagai aspek sistem pendidikan di masa lalu. Penanganan dan keluhan akademik dapat dikelola dengan berbagai opsi yang dilakukan. Hal ini termasuk kebutuhan administrasi untuk melakukan segala upaya dan menyelesaikan keluhan akademik. Penanganan keluhan melibatkan tentang mendengarkan, memahami, menawarkan solusi, melaksanakan solusi, dan kemudian menindaklanjuti (Alex et al., 2021).

Menurut Collins English Dictionary, keluhan adalah pernyataan di mana adanya pengungkapan ketidakpuasan terhadap situasi tertentu. Banyak mahasiswa, terutama mahasiswa baru, memiliki banyak masalah yang membuat tidak puas, tetapi menyimpan masalah ini karena mahasiswa baru tidak memiliki sarana untuk menyampaikan keluhan, dan bahkan ketika melakukannya, butuh waktu yang lama Untuk balasan, terkadang tidak pernah menerima balasan sama sekali. Sebagian besar waktu, masalah ini akhirnya menjadi masalah serius bagi mahasiswa baru (Alex et al., 2021).

Penanganan keluhan akan membantu mengurangi kesulitan yang dialami mahasiswa di berbagai bidang dalam perguruan tinggi. Ada beberapa manfaat dari menyampaikan keluhan diantaranya 1.)membantu administrator untuk mengidentifikasi area penting untuk peningkatan layanan, 2.)membantu menjaga informasi 3.) membantu meningkatkan layanan, dan yang terpenting, 4.) membantu meningkatkan komunikasi pelapor. Desain, perancangan dan implementasi sistem manajemen pengaduan mahasiswa berbasis web akan membantu memelihara sistem penanganan pengaduan yang efektif, tepat waktu, dan adil yang mudah diakses dan ditawarkan kepada mahasiswa tanpa biaya (Alex et al., 2021).

2.1.6 ISO 10002

ISO (Organisasi Internasional untuk Standarisasi) adalah federasi badan standar nasional di seluruh dunia (badan anggota ISO). Pekerjaan mempersiapkan Standar Internasional biasanya dilakukan melalui komite teknis ISO. Setiap badan anggota yang tertarik pada topik yang komite teknisnya telah dibentuk berhak untuk diwakili dalam komite tersebut. Organisasi internasional, pemerintah dan non-pemerintah, dalam hubungannya dengan ISO, juga mengambil bagian dalam pekerjaan tersebut. ISO bekerja sama erat dengan Komunikasi Komunikasi Internasional (IEC) dalam bidang transportasi listrik (T. B. S. Institution, 2018).

Sedangkan ISO 10002 menurut (Ang & Buttle, 2012) muncul pada pertengahan tahun 2004 dan telah ditempatkan sebagai standar internasional dalam penanganan pengaduan (ISO, 2004). Ini dimaksudkan untuk memandu pengembangan dan implementasi kebijakan dan proses penanganan keluhan organisasi yang efektif. Ini dirancang agar kompatibel dengan, dan merupakan

panduan dan dokumen pendukung untuk, ISO 9000. ISO 10002 menjelaskan bagaimana penerapan proses penanganan keluhan yang efektif dapat memberikan manfaat bagi pelanggan dan organisasi. Standar ini memiliki cakupan internasional dan dimaksudkan untuk dapat diterapkan dalam konteks tradisional dan *e-commerce* (Ang & Buttle, 2012).

ISO 10002 berevolusi dari ISO 10018, draf standar internasional untuk penanganan keluhan dirilis pada Februari 2003. Australia telah menjadi penggerak awal dalam pengembangan standar nasional untuk penanganan keluhan, AS4269. Standar ini, dibuat oleh Standards Australia dan diterbitkan pada tahun 1995, adalah induk intelektual dari ISO 10018 dan ISO 10002 (Ang & Buttle, 2012).

Proses penanganan keluhan praktik terbaik yang direkomendasikan dalam ISO 10002 didasarkan pada lima belas prinsip pedoman normatif (T. B. S. Institution, 2018) yang dapat dilihat pada tabel 2.4.

Tabel 2.4 Prinsip Panduan ISO 10002

Prinsip Panduan	Deskripsi
Umum	Ketaatan pada prinsip-prinsip panduan yang ditetapkan dari poin nomor 2 sampai dengan 15 direkomendasikan untuk penanganan pengaduan yang efektif dan efisien.
Komitmen	Organisasi harus secara aktif berkomitmen untuk mendefinisikan dan menerapkan proses penanganan keluhan.
Kapasitas	Sumber daya yang memadai harus tersedia dan berkomitmen untuk menangani pengaduan, dan harus dikelola secara efektif dan efisien.
Transparansi	Proses penanganan keluhan harus dikomunikasikan kepada pelanggan, personel dan pihak berkepentingan terkait lainnya. Pengadu individu harus diberikan informasi yang memadai tentang penanganan pengaduan mereka.
Aksebilitas	Proses penanganan pengaduan harus mudah diakses oleh semua pelapor. Informasi harus tersedia tentang perincian pembuatan dan penyelesaian pengaduan. Proses penanganan pengaduan dan informasi

	pendukung harus mudah dipahami dan digunakan. Informasi harus dalam bahasa yang jelas dan baku. Informasi dan bantuan dalam membuat pengaduan harus tersedia, dalam bahasa atau format apa pun yang ditawarkan atau disediakan oleh produk dan layanan, termasuk format alternatif, seperti cetakan besar, <i>braille</i> , atau kaset audio, sehingga tidak ada pelapor yang kurang puas.
Ketanggapan	Organisasi harus menangani kebutuhan dan harapan pelanggan sehubungan dengan penanganan keluhan.
Objektivitas	Setiap pengaduan harus ditangani secara adil, obyektif dan tidak memihak melalui proses penanganan pengaduan.
Tanpa biaya	Akses ke proses penanganan pengaduan harus gratis bagi pelapor.
Integritas informasi	Organisasi harus memastikan bahwa informasi tentang penanganan keluhannya akurat dan tidak menyesatkan, dan bahwa data yang dikumpulkan relevan, benar, lengkap, bermakna, dan berguna.
Kerahasiaan	Informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi mengenai pelapor harus tersedia jika diperlukan, tetapi hanya untuk tujuan menangani keluhan di dalam organisasi dan harus dilindungi secara aktif dari pengungkapan, kecuali jika pelanggan atau pelapor secara tegas menyetujui pengungkapan atau pengungkapannya diwajibkan oleh hukum. Informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi adalah informasi yang bila dikaitkan dengan seseorang dapat digunakan untuk mengidentifikasinya, dan dapat diperoleh kembali dengan nama, alamat, alamat email, nomor telepon, atau pengidentifikasi spesifik yang serupa dari individu tersebut. Arti yang tepat dari istilah ini berbeda di seluruh dunia.
Pendekatan yang berfokus pada pelanggan	Organisasi harus mengadopsi pendekatan yang berfokus pada pelanggan sehubungan dengan penanganan keluhan dan harus terbuka untuk umpan balik.
Akuntabilitas	Organisasi harus menetapkan dan memelihara akuntabilitas untuk, dan melaporkan, keputusan dan tindakan sehubungan dengan penanganan keluhan.
Peningkatan	Peningkatan efektivitas dan efisiensi proses penanganan keluhan harus menjadi tujuan permanen organisasi.
Kompetensi	Anggota organisasi harus memiliki atribut pribadi, keterampilan, pelatihan, pendidikan dan pengalaman

	yang diperlukan untuk menangani keluhan.
Ketepatan waktu	Keluhan harus ditangani secepat mungkin mengingat sifat keluhan dan proses yang digunakan.

Standar tersebut menunjukkan bagaimana prinsip-prinsip panduan ini harus terbukti dalam kerangka kebijakan yang mendukung proses penanganan keluhan, perencanaan dan desain proses penanganan keluhan, operasinya, audit, pemeliharaan, dan peningkatan proses. Pedoman praktik terbaik operasional menangani hal-hal terperinci seperti penerimaan pengaduan, pelacakan pengaduan, pengakuan pengaduan, penilaian awal, penyelidikan, tanggapan, komunikasi keputusan, dan penutupan file pengaduan (Ang & Buttle, 2012).

2.2 Penelitian Terkait

Penelitian terkait adalah beberapa penelitian terkait yang berhubungan dengan penelitian penulis serta menjadi sumber rujukan dalam melaksanakan penelitian. Berikut ini adalah beberapa penelitian terkait yang berhubungan dengan judul penulis yaitu “Perancangan Sistem Informasi Penanganan Pengaduan dari Sivitas Akademika UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Berdasarkan ISO 10002”.

1. Lawrence Ang dan Francis Buttle (Ang & Buttle, 2012), penelitian yang berjudul “Complaint-Handling Processes and Organisational Benefits: An ISO 10002 based Investigation”. Penelitian ini berisi tentang wawasan tentang hubungan antara proses penanganan keluhan, sebagaimana didefinisikan dalam ISO 10002, standar internasional untuk penanganan keluhan dan sejumlah hasil terkait pemasaran. Penelitian ini menggunakan 17 item / faktor umum yang menjadi dasar. Faktor tersebut dianalisis dan mencerminkan prinsip-prinsip panduan yang tertanam dalam ISO 10002.

Proses penanganan keluhan yang sesuai dengan ISO 10002 dapat menghasilkan manfaat terkait pemasaran yang signifikan.

2. Arnes Yuli Vandika (Vandika, 2014), penelitian yang berjudul “Sistem Complaint Handling berbasis ISO 10002:2004 pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bandar Lampung untuk Meningkatkan Responsibilitas Penanganan Keluhan”. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ISO 10002:2004 dapat digunakan dalam suatu sistem penanganan keluhan yang diterapkan pada Fakultas Ilmu Komputer (FIK) Universitas Bandar Lampung (UBL). Data yang diambil berupa data kemampuan, pengetahuan dan sistemnya berjalan secara otomatis. Hal ini sangat mempermudah dalam proses penanganan pengaduan. ISO 10002:2004 memiliki sembilan prinsip pedoman normatif. Dalam penelitian ini dikaji satu per satu prinsip tersebut. Karakter *visibility*, *accessibility*, *responsiveness*, *charges*, *confidentiality* menghasilkan level *high*, sedangkan level yang dibutuhkan adalah *high* sehingga sudah sesuai. Karakter *Objectivity* dan *customer focused approach* menghasilkan level *medium* sedangkan level yang dibutuhkan adalah *medium* sehingga hasil penelitian menyatakan website FIK *complaint* UBL sudah sesuai dengan standar ISO 10002:2004.
3. Mohammad Ashiqur Rahman Khan, Stanislav Karapetrovic (Ashiqur Rahman Khan & Karapetrovic, 2014) dalam penelitian yang berjudul “An ISO 10002:2004-Based Feedback-Handling System for The Emergency and Inpatients Care”. Penelitian ini menjelaskan tentang pengembangan sistem berbasis ISO 10002:2004 digunakan untuk menangani keluhan

pasien dalam rangkaian perawatan di rumah sakit Kanada. Melalui wawancara perawat terdaftar, manajer unit dan ahli, pertemuan pasien dan kegiatan penanganan umpan balik yang ada dipelajari dan pembelajaran itu dimasukkan dalam sistem penanganan umpan balik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji kelayakan sistem umpan balik dengan melibatkan beberapa unit perawatan UGD dan rawat inap. Sistem umpan balik dapat diimplementasikan di tingkat unit, di mana para ahli yang diwawancarai menyarankan bahwa FHS harus bermanfaat, bahkan tanpa kehadiran badan penanganan umpan balik yang menyeluruh. Ini menunjukkan fleksibilitas ISO 10002: 2004.

4. Alexandra Simon, Piotr Kafel, Pawel Nowicki, Marti Casadesus (Simon et al., 2015), dalam penelitian yang berjudul *“The Development of Complaint Handling Standards in Spa Companies: A Case Study Analysis in Spain”*. Penelitian ini berfokus pada fitur-fitur utama dari proses pengelolaan pengaduan yang efektif. Dalam hal ini peneliti menggunakan empat studi kasus organisasi spa yang ada di Spanyol. Studi kasus menggambarkan pendekatan organisasi untuk mengelola keluhan dan kepuasan pelanggan secara efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tidak ada perusahaan yang menerapkan standar ISO 10002 untuk pengelolaan pengaduan, dalam keempat kasus tersebut mengikuti beberapa saran yang diajukan oleh standar ISO 10002 dan sudah sesuai. Manager harus memprioritaskan pengelolaan keluhan pelanggan secara efektif untuk meningkatkan peluang dalam memenuhi harapan pelanggan.

5. R. R. Ramphal (Ramphal, 2016) dalam penelitian yang berjudul “*A Complaints Handling System for the Hospitality Industry*”. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa industri perhotelan berkembang pesat dan akan dihadapkan pada arus pelanggan yang sangat besar. Oleh karena itu pelanggan yang berkunjung harus merasa puas dengan pengalaman mereka selama di hotel. Jika terjadi pengalaman buruk, maka dapat merusak reputasi organisasi dan harus dihindari. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan standar ISO 10002 dapat dilakukan dengan mudah. Penting bagi suatu organisasi untuk memastikan keluhan pelanggan dapat ditangani secara tepat ketika muncul dalam sistem keluhan. Pihak hotel harus punya strategi dengan pengaduan tersebut seperti permintaan maaf resmi, hadiah, pengembalian uang, dan diskon, yang bergantung pada penanganan keseriusan pengaduan.
6. M.A. Manahutu dan L.J. Ukulseja (Manuhutu & Uktolseja, 2018), penelitian yang berjudul “*Design and Implementation of Online Students’ Complaint (Case Study of English Study Program at Victory University, Sorong)*”. Penelitian ini bertujuan mempermudah mahasiswa dalam menyampaikan keluhan, kritik dan saran kepada pihak universitas agar semakin meningkatkan pelayanan. Model yang digunakan dalam menyusun, merencanakan, dan merencanakan menggunakan model prototype dengan menggunakan bahasa pemodelan (UML), dengan PHP sebagai bahasa pemrogramannya dan MySQL sebagai database. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam keamanan data. Untuk penelitian

selanjutnya, peneliti menyarankan untuk mengimplementasikan sistem algoritma untuk meningkatkan keamanan data.

Dari beberapa penelitian yang telah di tinjau yang berhubungan dengan sistem informasi penanganan keluhan dan juga ISO 10002 yang telah dilakukan, terdapat beberapa variabel yang telah diangkat oleh peneliti sebelumnya, yaitu:

Tabel 2.5 Penelitian terkait Sistem Informasi Penangan Keluhan

Variabel/ Penelitian	Penggunaan ISO 10002		Jumlah Variabel	Variabel yang Dipakai
	Ya	Tidak		
Lawrence & Francis, 2012	√		9	Visibilitas, aksesibilitas, ketanggapan, objektifitas, tanpa biaya, kerahasiaan, pendekatan yang berfokus pada pelanggan, akuntabilitas, peningkatan
Arnes, 2014	√		7	Visibilitas, aksesibilitas, ketanggapan, objektifitas, tanpa biaya, kerahasiaan, pendekatan yang berfokus pada pelanggan
Muhammad, 2014	√		1	pendekatan yang berfokus pada pelanggan
Alexandra dkk, 2015		√	-	-
R. R. Rampal, 2016	√		9	Visibilitas, aksesibilitas, ketanggapan, objektifitas, tanpa biaya, kerahasiaan, pendekatan yang berfokus pada pelanggan, akuntabilitas, peningkatan
Manahutu & Ukulseja, 2018		√	-	-
Penelitian ini, 2022	√		15	Umum, komitmen, kapasitas, transparansi, aksesibilitas, ketanggapan, objektifitas, tanpa biaya, integritas info, kerahasiaan, pendekatan yang berfokus pada pelanggan, akuntabilitas, peningkatan, kompetensi, ketepatan waktu

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini ditujukan kepada para sivitas akademika UIN Maliki. Sivitas akademika meliputi para dosen, mahasiswa, karyawan, dan staf dari perguruan tinggi di UIN Maliki. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan ISO 10002 dalam mendesain sistem informasi keluhan dan juga untuk mempermudah proses pengaduan dan penanganan keluhan yang tepat, cepat, dan akurat dari sivitas akademika UIN Maliki.

3.2 Sumber Data

Data dalam penelitian ini didapatkan dari wawancara dan pengisian kuisioner dalam *google form* dari para sivitas akademika UIN Maliki yang meliputi dosen, mahasiswa, karyawan dan staf yang pernah mengalami keluhan. Sumber data penelitian ini juga diperoleh dari beberapa penelitian sebelumnya. Para peneliti memperoleh beberapa jurnal yang pengelolaan penanganan keluhan berbasis ISO 10002.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam sebuah penelitian, teknik pengumpulan adalah salah satu langkah terpenting. Hal ini dilaksanakan dalam analisis penelitian agar mendorong terkumpulnya informasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat 3 teknik, yaitu observasi, angket dan wawancara.

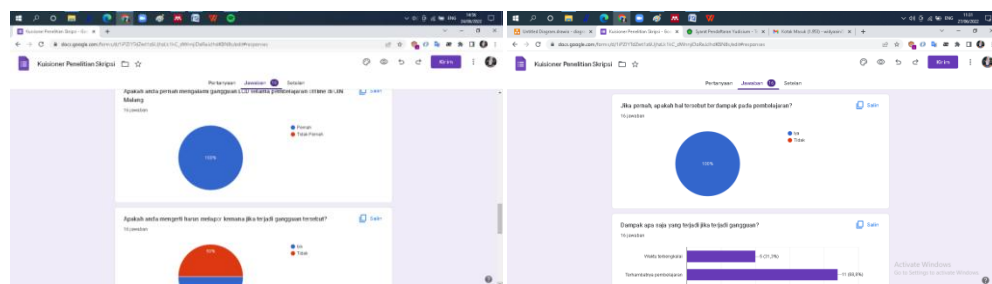
1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem. Observasi adalah

pengatan langsung suatu kegiatan yang sedang dilaksanakan. Pada saat melaksanakan observasi, analis sistem dapat ikut juga berpartisipasi atau hanya mengamati saja orang-orang yang sedang melaksanakan suatu kegiatan tertentu (Jogiyanto, 1990). Observasi adalah salah satu aktifitas penting dalam metode penelitian dan saat ini sudah sangat beragam. Istilah ini mencakup beberapa jenis, teknik dan pendekatan yang disesuaikan dengan masalah penelitian dan konteks ilmiah. Observasi juga harus dilaksanakan secara sistematis, terarah, dan atas dasar ilmiah (Ciesielska & Jemielniak, 2017). Dalam penelitian ini, observasi dilaksanakan secara langsung kepada pengelola layanan pengaduan umum UIN Maliki serta kepada para sivitas akademika UIN Maliki

2. Angket

Angket atau kuisisioner berisi daftar pertanyaan yang nantinya diisi oleh responden sebagai sarana mengumpulkan informasi. Penyebaran angket dalam penelitian ini melalui google form yang diisi oleh para sivitas akademika UIN Maliki yang terdapat dalam gambar 3.1.



Gambar 3.1 Angket yang disebarakan kepada sivitas akademika UIN Maliki

3. Wawancara

Wawancara telah diakui sebagai teknik pengumpulan data yang penting dan banyak dilaksanakan dalam pengembangan sistem informasi. Wawancara memungkinkan analisis sistem sebagai pewawancara untuk mengumpulkan data seecara tatap muka langsung dengan orang yang diwawancarai. Seperti halnya

dengan teknik pengumpulan data yang lain, wawancara bukanlah satu-satunya teknik yang terbaik untuk semua situasi (Jogiyanto, 1990). Wawancara ini dilaksanakan oleh peneliti kepada pihak pengelola layanan pengaduan umum UIN Maliki agar mendapatkan data tentang pengaduan di lapangan secara langsung.

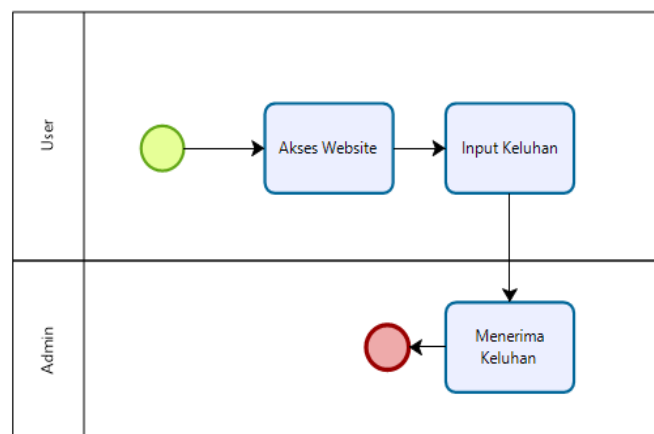


Gambar 3.2 Proses Penelitian pada Bagian Umum UIN Maliki

3.4 Analisis Sistem

3.4.1 Proses Penyampaian Keluhan

Proses yang menyampaikan pengaduan keluhan pada saat yang diusulkan dari saat user akses website dan login diakun user untuk memasukan keluhan juga masalah yang dikeluhkan.

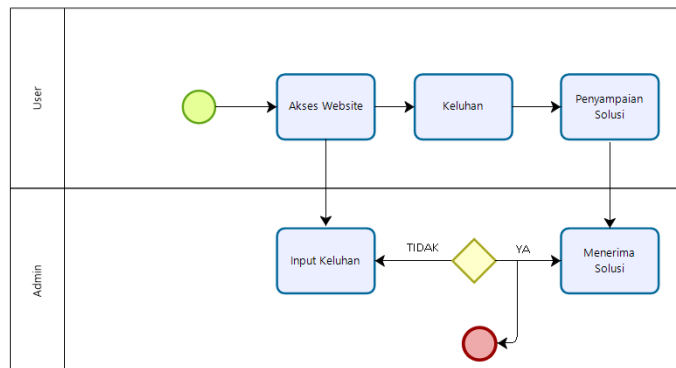


Gambar 3.1 Proses Penyampaian Keluhan Baru

3.4.2 Proses Penanganan Keluhan

Proses ini adalah proses penanganan keluhan dimulai saat petugas akan menerima keluhan dari pengguna yang diakses dari website. Petugas akan

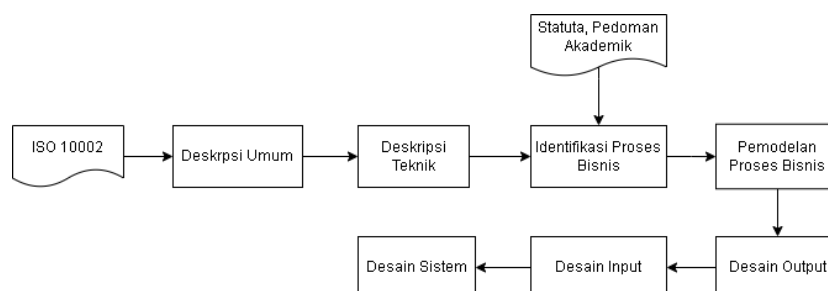
memberikan solusi setiap keluhan yang telah diadukan oleh pengguna yang masuk. Balasan keluhan akan disampaikan ke akun pemakai melalui website.



Gambar 3.2 Proses Penanganan Keluhan Baru

3.5 Desain Penelitian

Penelitian ini berfokus pada sistem informasi penanganan keluhan dengan menggunakan website berdasarkan ISO 10002, dibawah ini adalah gambaran desain penelitiannya :



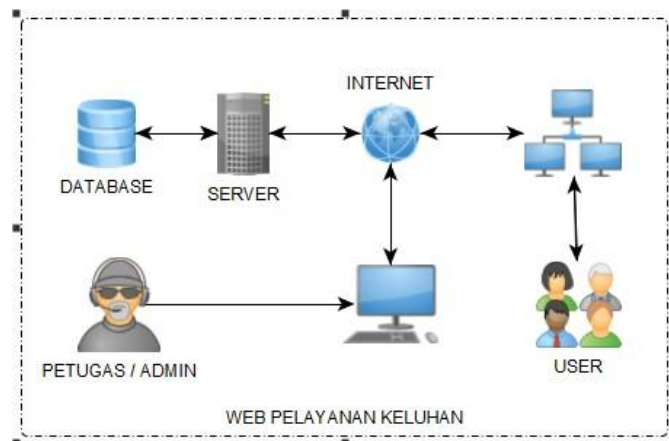
Gambar 3.3 Desain Penelitian

Penjelasan dalam gambar tersebut adalah ISO 10002 digunakan sebagai standar dalam sistem informasi penanganan keluhan yang dilanjutkan dengan deskripsi umum deskripsi teknis, identifikasi proses bisnis dan pemodelan proses bisnis. Selanjutnya dilaksanakan perancangan desain output, perancangan proses input dan desain sistem.

3.6 Arsitektur Sistem

Dalam mendukung sistem informasi pelayanan keluhan dibutuhkan suatu

arsitektur sistem yang dibagi menjadi 3 antara lain:



Gambar 3. 4 Desain Arsitektur Sistem Penanganan Keluhan

Desain dari arsitektur sistem data merupakan sistem Informasi layanan pengaduan keluhan supaya mengelola pengaduan keluhan yang akan masuk dari pengguna

a. Desain dari arsitektur sistem dengan membangun sistem informasi dengan pelayanan pengaduan keluhan dengan spesifikasi sistem yang digunakan untuk pengelola dan pendukung antara lain:

- *Processor Intel Dual Core E1 - 2100 /GH*
- *Sistem Operasi Windows 7 Professional*
- *Hardisk 500 GB*
- *Random Access Memory (RAM) 4GB*
- *Processor Graphic AMD Radeon HD 8210M graphics*

b. Desain dari arsitektur sistem teknologi yang menentukan teknologi yang akan dibutuhkan untuk membangun sistem pelayanan keluhan di UIN Maulana Malik Ibrahim menggunakan aplikasi *Figma* dan *xampp*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Perancangan Sistem

Dalam penelitian ini, perancangan sistem dengan menggunakan desain pada aplikasi Figma, dengan studi kasus pada pelayanan keluhan yang ada di UIN Maliki. Berikut ini perancangan desain dengan menerapkan 15 variabel pada ISO 10002, diantaranya:

4.2 Instalasi Program Pendukung

Berikut ini adalah spesifikasi perangkat keras dan perangkat lunak yang peneliti gunakan dalam melaksanakan perancangan sistem informasi keluhan berdasarkan ISO 10002 pada UIN Maliki, diantaranya:

Tabel 4.1 Perangkat dan Spesifikasi

Perangkat	Spesifikasi
Perangkat Keras (Hardware)	1. Laptop Processor Intel Dual Core E1 - 2100 /GH Sistem Operasi Window 7 Professional 2. Hardisk 500 GB
Perangkat Lunak (Software)	1. Windows 7 Profesional 2. Browser Google Chrome 3. Figma

4.3 Perancangan Input

Nama Proyek : Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Dari Sivitas Akademika UIN Malang

Nama Manager Proyek : M. Fahson Hakim, S.Kom

Dibuat oleh : Widya Aini Lathifah, S.Kom

Tanggal dibuat : 14 Juni 2022

Tabel 4.2 Identifikasi Input

Nama Input	Jumlah Input	Deskripsi input	Informasi yang dimasukkan
Sumber daya manusia	5 orang	Petugas pelayanan yang bertugas melayani keluhan	Jumlah petugas yang dibutuhkan
Sarana dan prasarana	Jaringan wifi pada masing-masing lantai	Saranan dan prasaranan yang digunakan	Jaringan
Anggaran	Rp. 5.000.000	Anggaran yang dibutuhkan	Jumlah dana

Contoh Formulir Calon Pendaftar Layanan Pengaduan UIN Maliki
Tahun Akademik 2021/2022

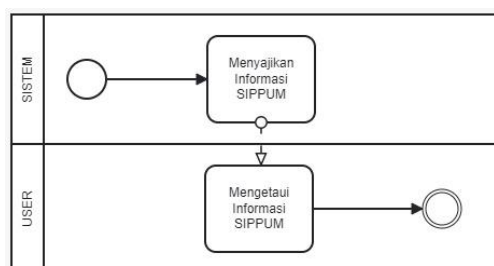
Tabel 4.3 Biodata Pendaftar sebagai Pengelola Layanan Pengaduan UIN Maliki

Biodata	
Nama Pendaftar	
Jenis Kelamin	
TTL	
Alamat	
Kartu Keluarga	

4.4 Perancangan Proses

Perancangan proses meliputi proses bisnis pada masing-masing prinsip panduan ISO 10002 yang berjumlah 15 diantaranya :

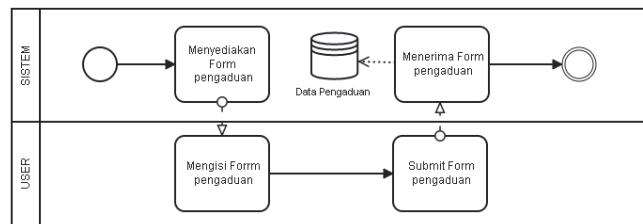
4.4.1 Proses Prinsip Umum



Gambar 4.1 Proses Prinsip Umum

Gambar diatas menjelaskan prinsip panduan umum, yang menjelaskan tentang sebuah informasi umum dari sistem informasi penanganan pengaduan UIN Maliki.

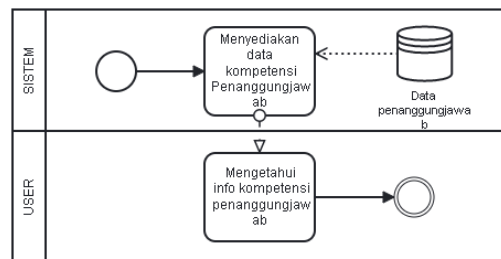
4.4.2 Proses Prinsip Komitmen



Gambar 4.2 Proses Prinsip Komitmen

Gambar dari proses komitmen adalah sistem menyediakan form pengaduan, kemudian data pengaduan lalu menerima form pengaduan. Bagian user adalah mengisi form pengaduan dan *submit* form pengaduan

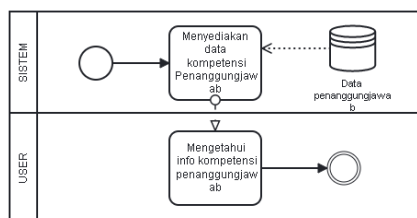
4.4.3 Proses Prinsip Kapasitas



Gambar 4.3 Proses Prinsip Kapasitas

Penjelasan dari proses prinsip kapasitas adalah sistem menyediakan data penanggung jawab yang berkompetensi dan data penanggung jawab. Kemudian user mengetahui info kompetensi penanggung jawab.

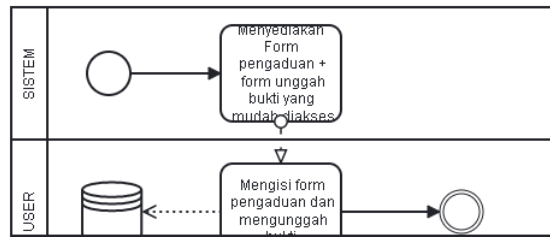
4.4.4 Proses Prinsip Transparansi



Gambar 4.4 Proses Prinsip Transparansi

Penjelasan dari prinsip transparansi adalah semua pengguna dapat melihat keluhan yang belum ditangani, yang sedang ditangani, dan yang sudah selesai ditangani.

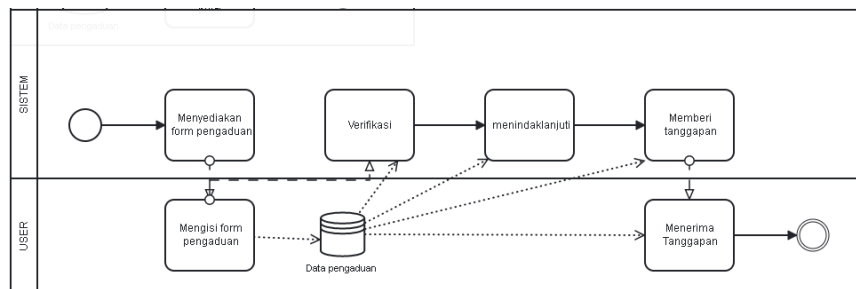
4.4.5 Proses Prinsip Akseibilitas



Gambar 4.5 Proses Prinsip Akseibilitas

Gambar diatas menjelaskan bahwa sistem menyediakan form pengaduan dan form bukti unggah bukti yang mudah diakses. Kemudian *user* mengisi form pengaduan dan mengunggah bukti.

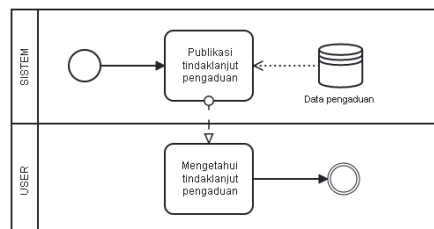
4.4.6 Proses Prinsip Ketanggapan



Gambar 4.6 Proses Prinsip Ketanggapan

Gambar diatas menjekaskan bahwa sistem menyediakan form pengaduan, verifikasi, menindaklanjuti, dan memberi tanggapan. kemudian *user* mengisi form pengaduan, dan menerima tanggapan.

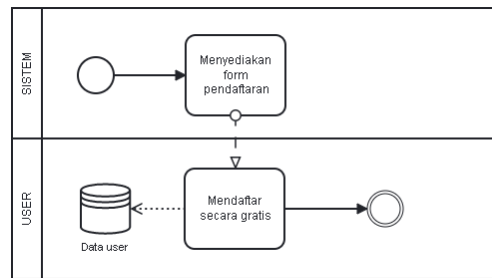
4.4.7 Proses Prinsip Objektivitas



Gambar 4.7 Proses Prinsip Objektivitas

Gambar diatas menjelaskan bahwa sistem melaksanakan publikasi tindaklanjut dari pengaduan dan masuk data pengaduan. Kemudian *user* mengetahui tindaklanjut dari pengaduan.

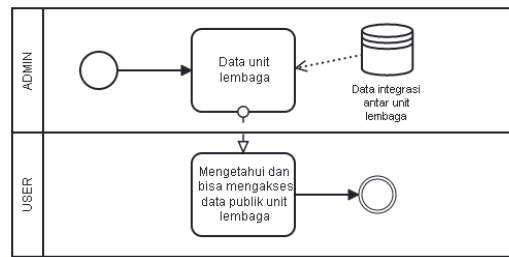
4.4.8 Proses Prinsip Tanpa Biaya



Gambar 4.8 Proses Prinsip Tanpa Biaya

Gambar diatas menjelaskan bahwa sistem menyediakan form pendaftaran. Kemudian *user* mendaftar pengaduan secara gratis (tanpa biaya).

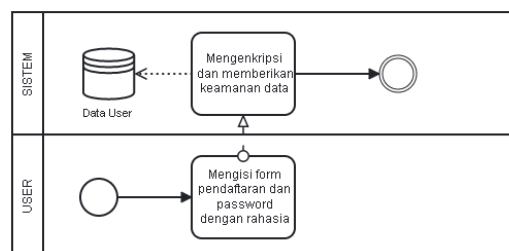
4.4.9 Proses Prinsip Integrasi Informasi



Gambar 4.9 Proses Prinsip Integrasi Informasi

Gambar diatas menjelaskan bahwa sistem menyediakan data unit lembaga dan data terintegrasi antar unit lembaga. Kemudian *user* mengetahui dan bisa mengakses data publik unit lembaga.

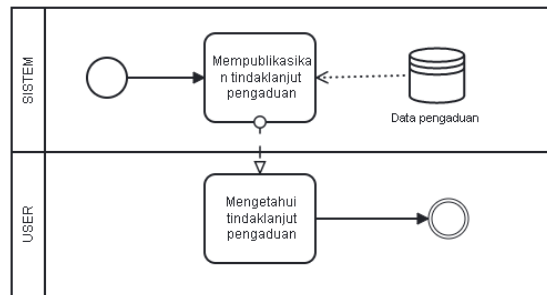
4.4.10 Proses Prinsip Kerahasiaan



Gambar 4.10 Proses Prinsip Kerahasiaan

Gambar diatas menjelaskan bahwa sistem menyediakan data user dan mengenkripsi dan memberikan keamanan data. Kemudian *user* mengisi form pendaftaran dan *password* dengan rahasia.

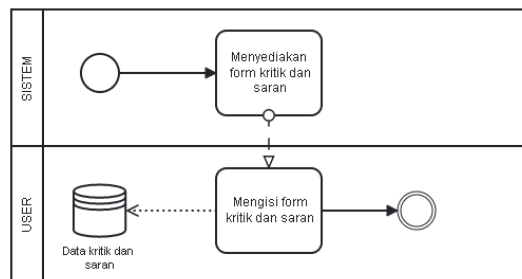
4.4.11 Proses Prinsip Pendekatan yang Berfokus pada Pelanggan



Gambar 4.11 Proses Prinsip Pendekatan yang Berfokus pada Pelanggan

Gambar diatas menjelaskan bahwa sistem mempublikasikan tindaklanjut dari pengaduan. Kemudian *user* mengetahui tindaklanjut pengaduan.

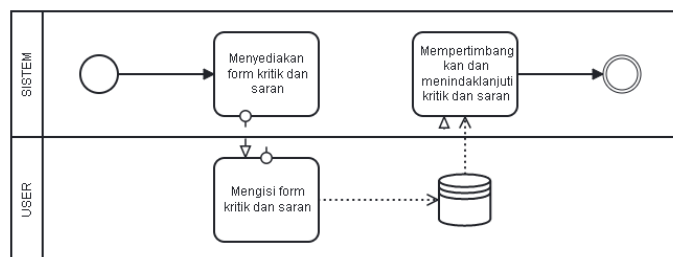
4.4.12 Proses Prinsip Akuntabilitas



Gambar 4.12 Proses Prinsip Akuntabilitas

Gambar diatas menjelaskan bahwa sistem menyediakan form kritik dan saran. Kemudian *user* mengisi form kritik dan saran.

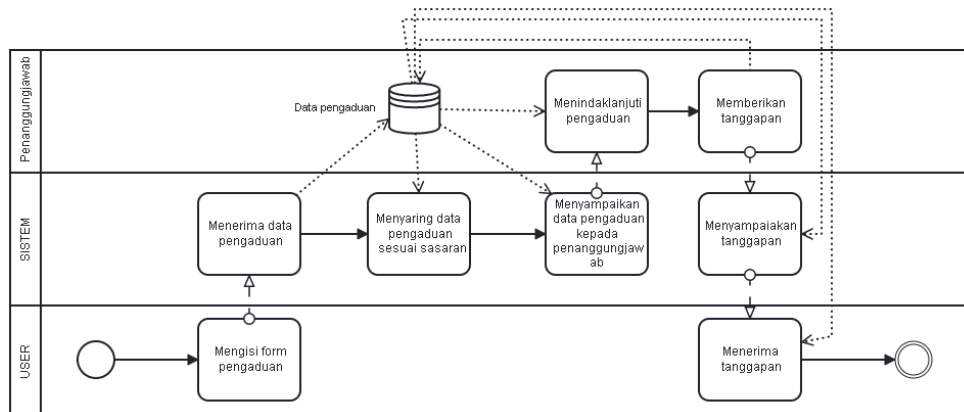
4.4.13 Proses Prinsip Peningkatan



Gambar 4.13 Proses Prinsip Peningkatan

Gambar diatas menjelaskan bahwa sistem menyediakan form kritik dan saran dan mempertimbangkan dan menindaklanjuti kritik dan saran. Kemudian *user* mengisi form kritik dan saran.

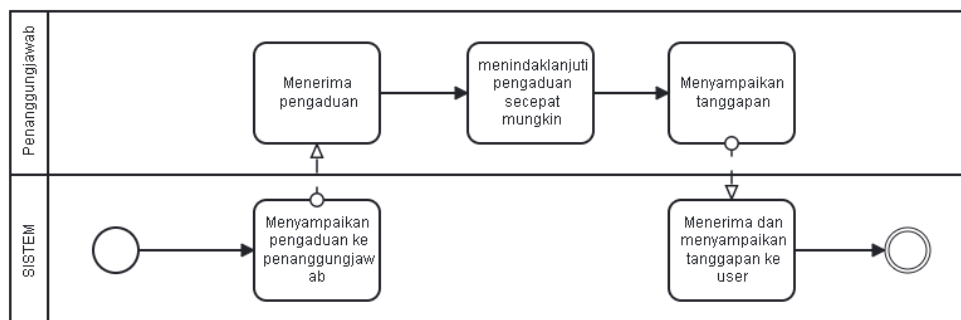
4.4.14 Proses Prinsip Kompetensi



Gambar 4.14 Proses Prinsip Kompetensi

Gambar diatas menjelaskan bahwa penanggung jawab menyediakan data pengaduan, menindaklanjuti pengaduan, dan memberikan tanggapan. Sistem menerima data pengaduan, menyaring data pengaduan, menyampaikan data pengaduan sesuai sasaran, menyampaikan data pengaduan kepada penanggung jawab dan menyampaikan tanggapan. Kemudian *user* mengisi form pengaduan dan menerima tanggapan.

4.4.15 Proses Prinsip Ketepatan Waktu



Gambar 4.15 Proses Prinsip Ketepatan Waktu

Gambar diatas menjelaskan bahwa penanggung jawab menerima pengaduan, menindaklanjuti pengaduan secepat mungkin dan menyampaikan tanggapan. Kemudian sistem menyampaikan pengaduan kepada penanggung jawab dan menerima tanggapan kepada *user*.

4.5 Perancangan Output

Nama Proyek : Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Dari
Sivitas Akademika UIN Malang

Nama Manager Proyek : M. Fahson Hakim, S.Kom

Dibuat oleh : Widya Aini Lathifah, S.Kom

Tanggal dibuat : 14 Juni 2022

Tabel 4.4 Perancangan Output

Nama Laporan	Alat untuk menampilkan	Informasi yang ditampilkan
Laporan data calon pelapor	Monitor, printer	- Tanggal memasukkan data - Nomor pendaftaran - Alamat - Tanggal lahir
Laporan bukti pendaftaran	Monitor, printer	- Nomor pendaftaran - Hari dan tanggal laporan Alamat
Jumlah laporan	Monitor, printer	- Jumlah seluruh laporan yang masuk
Jumlah laporan per kategori	Monitor, printer	- Jumlah laporan yang pada masing-masing kategori
Laporan terselesaikan	Monitor, printer	- Jumlah laporan yang sudah terselesaikan
Laporan per bulan	Monitor, printer	- Jumlah laporan yang masuk dalam satu bulan

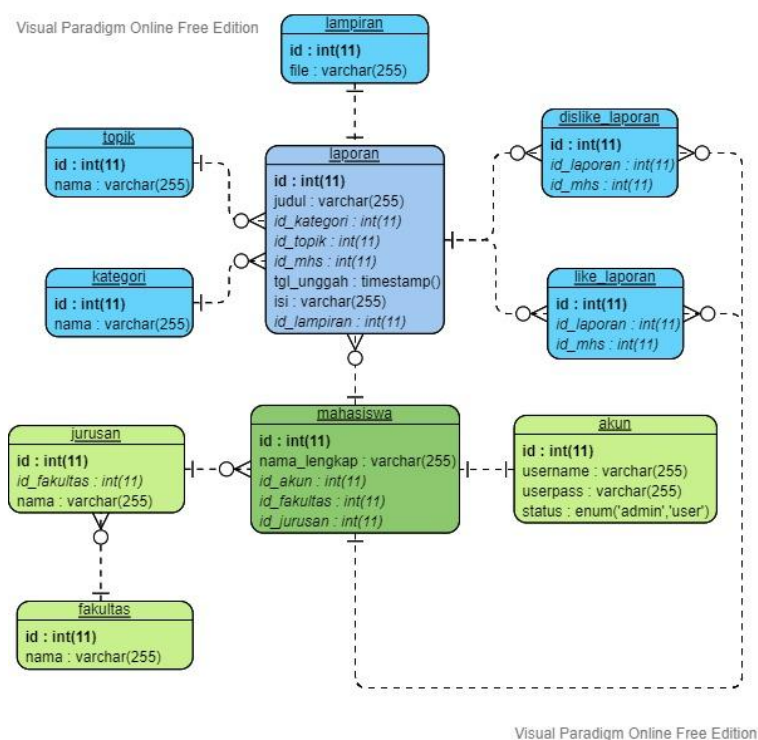
Contoh Formulir Calon Pelapor Layanan Pengaduan UIN Maliki

Tabel 4. 5 Biodata Pelapor Layanan Pengaduan UIN Maliki

Biodata	
Nama pelapor	
Fakultas	
Jurusan	
Judul Laporan	
Kategori laporan	
Topik laporan	
Tanggal laporan	
Isi laporan	
Lampiran	

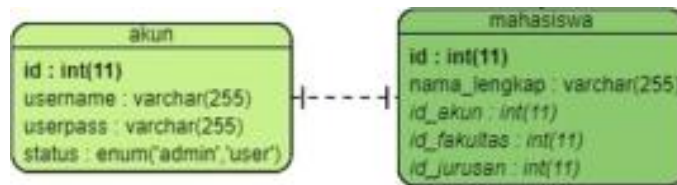
4.6 Perancangan Database

Database (basis data) merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu sama lain, tersimpan di simpanan luar komputer dan digunakan perangkat lunak tertentu untuk memanipulasinya. Database merupakan salah satu komponen yang penting dalam sistem informasi, karena berfungsi sebagai basis penyedia informasi bagi para pemakainya. Penerapan database dalam sistem informasi disebut dengan database sistem. Sistem basis data ini adalah suatu sistem informasi yang mengintegrasikan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan lainnya dan membuatnya tersedia untuk beberapa aplikasi bermacam-macam di dalam suatu organisasi (Jogiyanto, 1990). Rancangan database dalam sistem informasi pengaduan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah sebagai berikut :



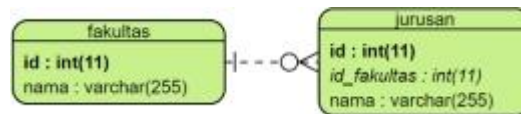
Gambar 4.16 Desain Database

Terdapat tiga jenis relasi pada database sistem ini yaitu relasi *one to one*, *one to many*, dan *many to many*. Adapun rinciannya relasi yang ada pada database ini adalah sebagai berikut.



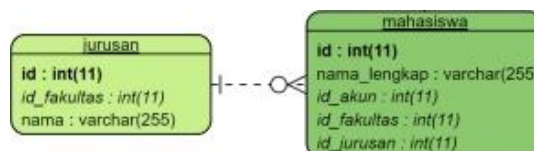
Gambar 4.17 Relasi one to one: akun – mahasiswa

Pada gambar diatas adalah relasi one to one tabel akun - mahasiswa. Dimana satu akun hanya boleh dimiliki oleh satu mahasiswa. Pada relasi tersebut terdapat foreign key *id_akun* pada tabel mahasiswa yang berelasi dengan *id* pada tabel akun.



Gambar 4.18 Relasi *one to many* : fakultas - jurusan

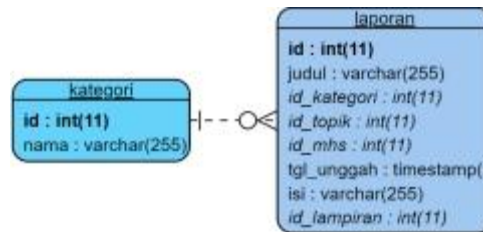
Pada gambar diatas adalah relasi one to many tabel *fakultas* - *jurusan*. Dimana satu fakultas dapat memiliki banyak jurusan. Pada relasi tersebut terdapat *foreign key id_fakultas* pada tabel jurusan yang berelasi dengan *id* pada tabel fakultas.



Gambar 4.19 Relasi one to many: jurusan – mahasiswa

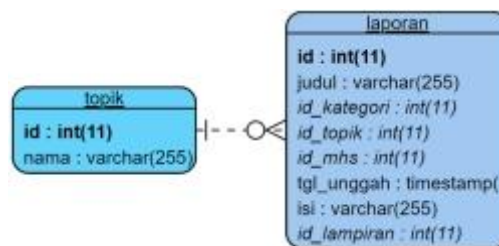
Pada gambar diatas adalah relasi *one to many* tabel jurusan - mahasiswa. Dimana satu jurusan dapat memiliki banyak mahasiswa. Pada relasi tersebut

terdapat *foreign key* `id_jurusan` pada tabel mahasiswa yang berelasi dengan `id` pada tabel jurusan.



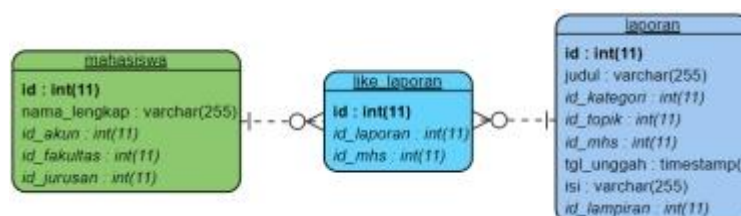
Gambar 4.20 Relasi *one to many* : kategori - laporan

Pada gambar diatas adalah relasi *one to many* tabel kategori - laporan. Dimana satu kategori dapat dimiliki oleh banyak laporan atau dengan kata lain setiap laporan dapat memiliki satu kategori. Pada relasi tersebut terdapat *foreign key* `id_kategori` pada tabel laporan yang berelasi dengan `id` pada tabel kategori.



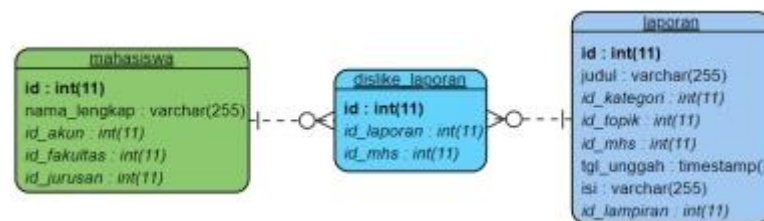
Gambar 4.21 Relasi *one to many*: topik – laporan

Pada gambar diatas adalah relasi *one to many* tabel topik - laporan. Dimana satu topik dapat dimiliki oleh banyak laporan atau dengan kata lain setiap laporan dapat memiliki satu topik. Pada relasi tersebut terdapat *foreign key* `id_topik` pada tabel laporan yang berelasi dengan `id` pada tabel topik.



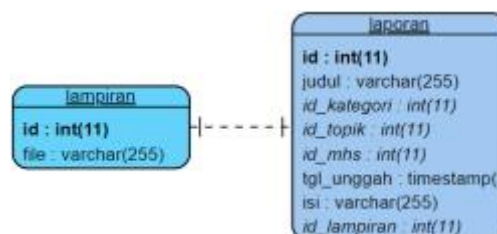
Gambar 4.22 Relasi *many to many*: mahasiswa – like_laporan - laporan

Pada gambar diatas adalah relasi *one to many* tabel mahasiswa - like_laporan dan laporan – like_laporan membentuk relasi many to many. Dimana satu mahasiswa dapat menyukai banyak laporan dan satu laporan dapat disukai oleh banyak mahasiswa. Pada relasi tersebut terdapat *foreign key* id_laporan pada tabel like_laporan yang berelasi dengan id pada tabel laporan dan terdapat *foreign key* id_mhs pada tabel like_laporan yang berelasi dengan id pada tabel mahasiswa.



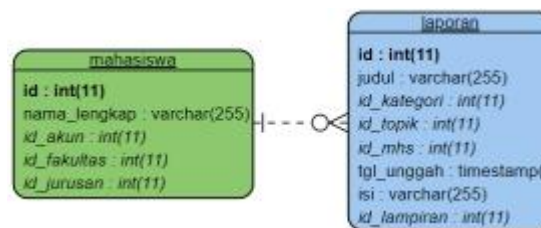
Gambar 4.23 Relasi *many to many* : mahasiswa - dislike_laporan - laporan

Pada gambar diatas adalah relasi *one to many* tabel mahasiswa - dislike_laporan dan laporan – dislike_laporan membentuk relasi *many to many*. Dimana satu mahasiswa dapat tidak menyukai banyak laporan dan satu laporan dapat tidak disukai oleh banyak mahasiswa. Pada relasi tersebut terdapat *foreign key* id_laporan pada tabel dislike_laporan yang berelasi dengan id pada tabel laporan dan terdapat *foreign key* id_mhs pada tabel dislike_laporan yang berelasi dengan id pada tabel mahasiswa.



Gambar 4.24 Relasi one to many: lampiran - laporan

Pada gambar diatas adalah relasi one to one tabel lampiran - laporan. Dimana setiap lampiran hanya dapat dimiliki oleh satu laporan atau dengan kata lain setiap laporan dapat memiliki satu lampiran. Pada relasi tersebut terdapat foreign key id_lampiran pada tabel laporan yang berelasi dengan id pada tabel lampiran.



Gambar 4.25 Relasi *one to many* : mahasiswa - laporan

Pada gambar diatas adalah relasi *one to many* tabel mahasiswa – laporan, dimana setiap mahasiswa dapat memiliki banyak laporan atau dengan kata lain setiap laporan hanya dimiliki oleh satu mahasiswa. Pada relasi tersebut terdapat *foreign key* id_mhs pada tabel laporan yang berelasi dengan id pada tabel mahasiswa.

4.7 Perancangan Antarmuka/ Interface Berdasarkan ISO 10002

Pada penelitian ini, perancangan dilaksanakan kepada sivitas akademika UIN Maliki dengan dua menu, yaitu menu admin, dan menu pengguna/pelapor. Terdapat 2 topik yaitu kritik dan saran. Kategori dalam penanganan pengaduan dibagi menjadi 4 kategori yaitu :

1. Sarana dan Prasarana
2. Administrasi
3. Kurikulum, Pembelajaran, Akademik
4. Keuangan

Prinsip panduan ISO 10002 mempunyai 15 kategori yang akan dijabarkan

dalam sebuah desain dengan penjelasan sebagai berikut :

Tabel 4.6 Prinsip Pedoman ISO 10002 dan Implementasi dalam UI/UX, berdasarkan model proses

No	Prinsip Pedoman ISO 10002	Deskripsi	Implementasi / Fitur dalam UI /UX
1.	Umum	Ketaatan pada prinsip-prinsip panduan yang ditetapkan dari poin nomor 2 sampai dengan 15 direkomendasikan untuk penanganan pengaduan yang efektif dan efisien.	Fitur Beranda pada UI : Panduan dan pengisian serta penjelasan sistem informasi penanganan dengan standart ISO 10002
2.	Komitmen	Organisasi harus secara aktif berkomitmen untuk mendefinisikan dan menerapkan proses penanganan keluhan.	Adanya deskripsi pelapor serta kejadian pada sistem informasi penanganan pengaduan berdasarkan ISO 10002. Wujudnya apa SOP pengaduan, prosedur pengaduan yg bisa diketahui semua pihak yg menangani
3.	Kapasitas	Sumberdaya yang memadai harus tersedia dan berkomitmen untuk menangani pengaduan, dan harus dikelola secara efektif dan efisien.	Sumber daya harus memadai, Dari yang menangani sampai resoulve Fitur login untuk admin, mahasiswa, dosen, karyawan, pimpinan (syarat admin min S1 dan mengetahui ISO 10002)
4.	Transparansi	Proses penanganan keluhan harus	Log in (admin,

		dikomunikasikan kepada pelanggan, personel dan pihak berkepentingan terkait lainnya. Pengaduan pada individu harus diberikan informasi yang memadai tentang penanganan pengaduan mereka.	mahasiswa, dosen, pimpinan/pejabat struktural) NIM : Password :
5.	Akseibilitas	Proses penanganan pengaduan harus mudah diakses oleh semua pelapor. Informasi harus tersedia tentang perincian pembuatan dan penyelesaian pengaduan. Proses penanganan pengaduan dan informasi pendukung harus mudah dipahami dan digunakan. Informasi harus dalam bahasa yang jelas dan baku. Informasi dan bantuan dalam membuat pengaduan harus tersedia, dalam bahasa atau format apa pun yang ditawarkan atau disediakan oleh produk dan layanan, termasuk format alternatif, seperti cetakan besar, <i>braille</i> , atau kaset audio, sehingga tidak ada pelapor yang kurang puas.	Form Registrasi (Nama NIP/NIP No Hp Alamat Jurusan Dan Seterusnya
6.	Ketanggapan	Organisasi harus menangani kebutuhan dan harapan pelanggan sehubungan dengan penanganan keluhan.	Form Isi data <i>complaint</i> Form Pemberitahuan Penanganan Form Isi survey kepuasan layanan
7.	Objektivitas	Setiap pengaduan harus ditangani secara adil, obyektif dan tidak memihak melalui proses penanganan pengaduan.	Format kepada petugas penanganan keluhan
8.	Tanpa biaya	Akses ke proses penanganan pengaduan harus gratis bagi pelapor.	Pelayanan Pengaduan tidak berbayar (gratis)
9.	Integritas informasi	Organisasi harus memastikan bahwa informasi tentang penanganan keluhannya akurat dan tidak menyesatkan, dan data yang dikumpulkan relevan, benar,	Form aduan disertai bukti File untuk mengirim bukti keluhan

		lengkap, bermakna, dan berguna.	
10.	Kerahasiaan	Informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi mengenai pelapor harus tersedia jika diperlukan, tetapi hanya untuk tujuan menangani keluhan di dalam organisasi dan harus dilindungi secara aktif dari pengungkapan, kecuali jika pelanggan atau pelapor secara tegas menyetujui pengungkapan atau pengungkapannya diwajibkan oleh hukum. Informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi adalah informasi yang bila dikaitkan dengan seseorang dapat digunakan untuk mengidentifikasinya, dan dapat diperoleh kembali dengan nama, alamat, alamat email, nomor telepon, atau pengidentifikasi spesifik yang serupa dari individu tersebut.	Informasi tentang kerahasiaan data pada sistem informasi pelayanan pengaduan
11.	Pendekatan yang berfokus pada pelanggan	Organisasi harus mengadopsi pendekatan yang berfokus pada pelanggan sehubungan dengan penanganan keluhan dan harus terbuka untuk umpan balik.	Form umpan balik berupa form isian kepuasan pelayanan <i>complaint</i>
12.	Akuntabilitas	Organisasi harus menetapkan dan memelihara akuntabilitas untuk, dan melaporkan, keputusan dan tindakan sehubungan dengan penanganan keluhan.	Form laporan keluhan kepada universitas dan laporan penanganan keluhan
13.	Peningkatan	Peningkatan efektivitas dan efisiensi proses penanganan keluhan harus menjadi tujuan permanen organisasi.	Form isian kepuasan pelayanan dan penanganan <i>complaint</i>
14.	Kompetensi	Anggota organisasi harus memiliki atribut pribadi, keterampilan, pelatihan, pendidikan dan pengalaman yang diperlukan untuk menangani keluhan.	Pengujian sistem dan penyelenggaraan sosialisasi tentang ISO 10002
15.	Ketepatan waktu	Keluhan harus ditangani secepat mungkin mengingat sifat keluhan dan proses yang digunakan.	Penanganan keluhan mencantumkan

			waktu maksimal penanganan serta keterangan status keluhan tersebut Status keluhan meliputi : – Belum diselesaikan – Sedang diselesaikan – Sudah diselesaikan
--	--	--	--

4.7.1 Prinsip Panduan Umum



Gambar 4.26 Prinsip Panduan Umum

Prinsip panduan umum menjelaskan penjelasan tentang pengertian dari Sistem Informasi Penanganan Pengaduan UIN Maliki seperti apa dan juga penjelasan berbagai kategorinya.

4.7.2 Prinsip Panduan Komitmen

Gambar 4.27 Prinsip Panduan Komitmen

Dalam komitmen dijelaskan bahwa pengaduan harus berkomitmen dalam menangani pengaduan, dengan cara menjelaskan hal-hal yang ingin diajukan, beserta alasan dan juga bukti gambar dan video jika ada.

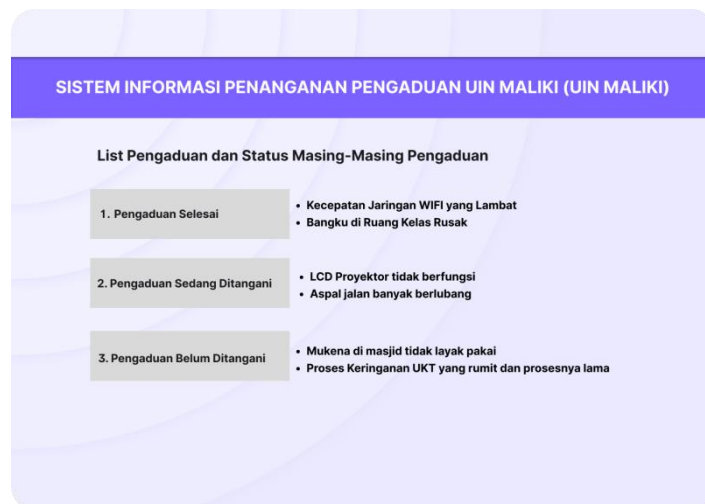
4.7.3 Prinsip Panduan Kapasitas



Gambar 4.28 Prinsip Panduan Kapasitas

Dalam kapasitas menjelaskan sumber daya manusia harus memadai sesuai dengan bidang masing-masing penanggung jawab kategori pengaduan. Misal bagian keuangan harus berkompetensi dengan bidang tersebut, ditandai dengan gelar dan penguasaan di bidang ekonomi.

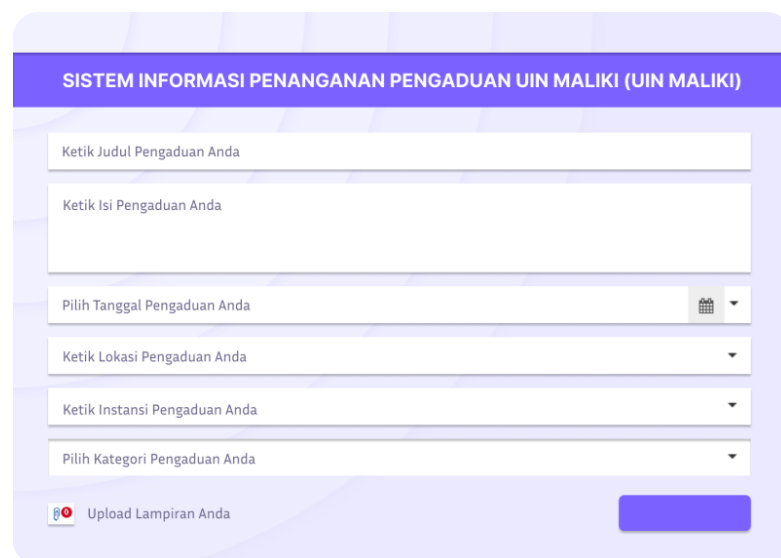
4.7.4 Prinsip Panduan Transparansi



Gambar 4.29 Prinsip Panduan Transparansi

Transparansi ini menjelaskan bahwa masing-masing kategori pengaduan yang sudah selesai, yang sedang ditangani dan yang belum ditangani harus dijelaskan dan dijabarkan dalam perancangan.

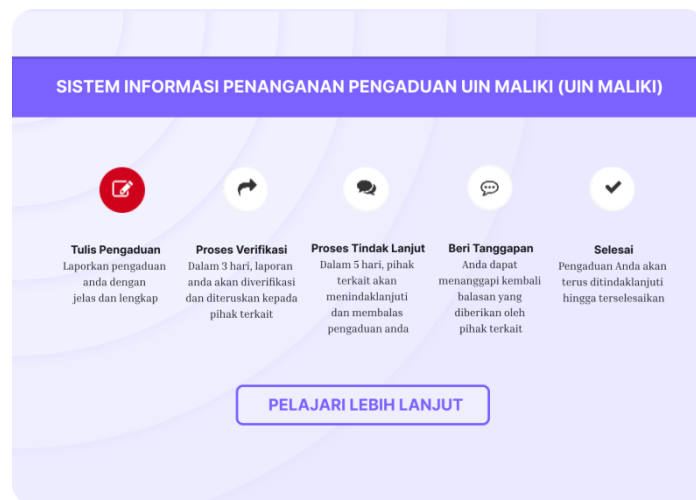
4.7.5 Prinsip Panduan Akseibilitas



Gambar 4.30 Prinsip Panduan Akseibilitas

Dalam akseibilitas dijelaskan bahwa pengaduan harus mudah diakses juga harus melampirkan bukti berupa foto ataupun video jika ada. Gambar diatas menjelaskan bahwa dalam lampiran disi foto ataupun video bukti pendukung.

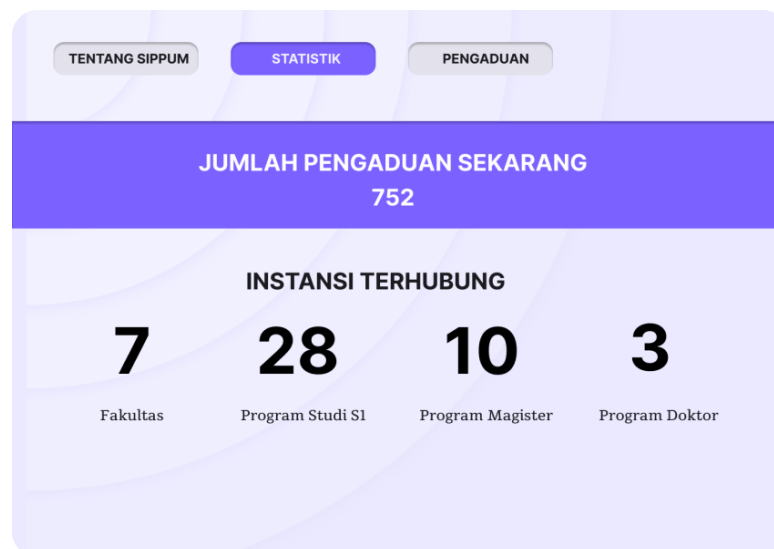
4.7.6 Prinsip Panduan Ketanggapan



Gambar 4.31 Prinsip Panduan Ketanggapan

Dalam ketanggapan menjelaskan tahap-tahap proses penanganan keluhan, mulai dari menulis pengaduan, proses verifikasi, proses tindak lanjut, proses pemberian tanggapan dan proses pengaduan selesai.

4.7.7 Prinsip Panduan Objektifitas



Gambar 4.32 Prinsip Panduan Objektifitas

Dalam objektifitas menjelaskan bahwa jumlah pengaduan yang sudah masuk harus dipublikasikan secara luas. Instansi dari masing-masing fakultas dan jurusan juga dipublikasikan, termasuk jumlahnya.

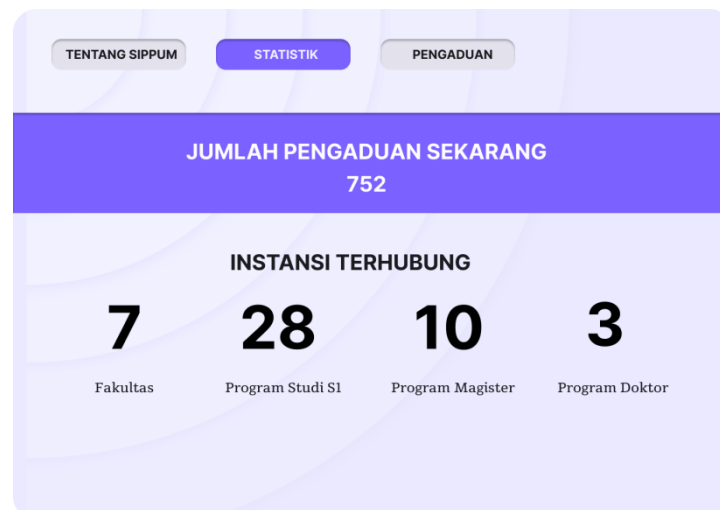
4.7.8 Prinsip Panduan Tanpa Biaya

The screenshot shows the 'Sistem Informasi Penanganan Pengaduan UIN Maliki (SIPPUM)' interface. It features two main sections: 'Daftar' (Register) and 'Masuk' (Login), separated by an 'Atau' (Or) label. The 'Daftar' section includes input fields for 'NIM/NIP', 'Nama', 'Username', and 'Password'. The 'Masuk' section includes input fields for 'Username' and 'Password'. All input fields are represented by blue bars.

Gambar 4.33 Prinsip Panduan Tanpa Biaya

Tanpa biaya ini menjelaskan ketika kita login dan daftar langsung bisa masuk tanpa adanya biaya yang dikeluarkan. Tanpa biaya ini juga bisa diakses siapa saja tanpa memandang golongan apapun.

4.7.9 Prinsip Panduan Integritas Info



Gambar 4.34 Prinsip Panduan Integritas Info

Semua info harus terintegrasi secara jelas dan benar. Info ini harus menjelaskan bahwa data ini benar adanya. Contoh diatas adalah salah satu data yang ada di UIN Maliki yaitu data jumlah fakultas serta program studi S1, program magister, hingga program doktor.

4.7.10 Prinsip Panduan Kerahasiaan

Sistem Informasi Penanganan Pengaduan UIN Maliki (SIPPUM)

Daftar Atau **Masuk**

Daftar Fields:

- NIM/NIP
- Nama
- Username
- Password

Masuk Fields:

- Username
- Password

Gambar 4.35 Prinsip Panduan Kerahasiaan

Dalam kerahasiaan menjelaskan bahwa username dan password harus dirahasiakan ketika daftar dan juga masuk di sistem informasi ini.

4.7.11 Prinsip Panduan Pendekatan yang Berfokus pada Pelanggan

SISTEM INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN UIN MALIKI (UIN MALIKI)

List Pengaduan dan Status Masing-Masing Pengaduan

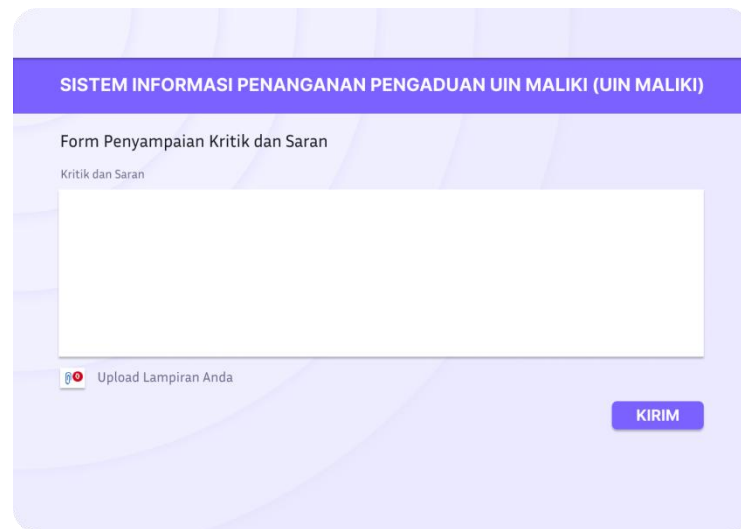
1. Pengaduan Selesai	- Kecepatan Jaringan WIFI yang Lambat - Bangku di Ruang Kelas Rusak
2. Pengaduan Sedang Ditangani	- LCD Proyektor tidak berfungsi - Aspal jalan banyak berlubang
3. Pengaduan Belum Ditangani	- Mukena di masjid tidak layak pakai - Proses Keringanan UKT yang rumit dan prosesnya lama

Gambar 4.36 Prinsip Panduan Pendekatan yang Berfokus pada Pelanggan

Dalam pendekatan menjelaskan bahwa sistem informasi ini dekat dengan pelanggan dengan mempublikasikan semua penanganan keluhan, progres dan juga hasilnya. Penanganan yang sudah selesai, yang sedang ditangani, dan yang belum

ditangani bisa dilihat oleh pelanggan, jadi pelapor/pelanggan merasa dekat dengan pengelola pengaduan.

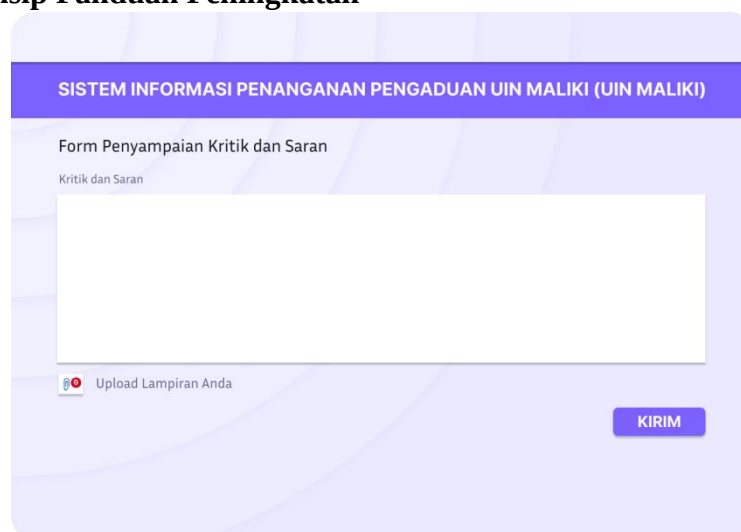
4.7.12 Prinsip Panduan Akuntabilitas



Gambar 4.37 Prinsip Panduan Akuntabilitas

Akuntabilitas menjelaskan bahwa dalam sistem informasi harus terus ada perbaikan. Perbaikan ini dapat berupa kritik dan saran dari pengguna agar semakin baik dan berkelanjutan.

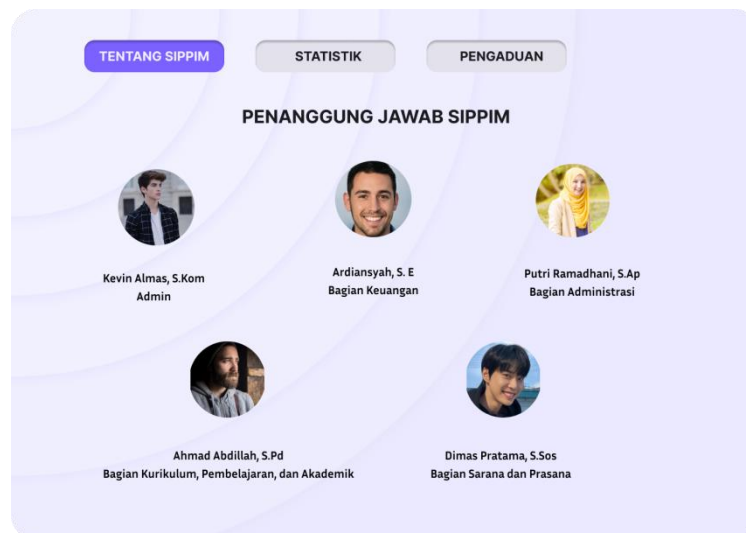
4.7.13 Prinsip Panduan Peningkatan



Gambar 4.38 Prinsip Panduan Peningkatan

Kritik dan saran adalah salah satu hal yang dapat meningkatkan kualitas sistem informasi tersebut. Dengan adanya kritik maka sistem pelayanan keluhan lebih baik dari masa ke masa.

4.7.14 Prinsip Panduan Kompetensi



Gambar 4.39 Prinsip Panduan Kompetensi

Kompetensi yang menangani sistem informasi pengaduan harus sesuai dengan bidang masing-masing. Dengan adanya kompetensi sesuai bidang akan meningkatkan kualitas dari pengaduan tersebut.

4.7.15 Prinsip Panduan Ketepatan Waktu

SISTEM INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN UIN MALIKI (UIN MALIKI)		
List Pengaduan dan Status Masing-Masing Pengaduan		
1. Pengaduan selesai	Kecepatan jaringan wifi yang lambat	Pengaduan masuk : Senin, 23 Mei 2022 Pengaduan selesai : Rabu, 25 Mei 2022
2. Pengaduan sedang ditangani	LCD proyektor tidak berfungsi	Pengaduan masuk : Selasa, 24 Mei 2022 Pengaduan sedang ditangani progres 30%
3. Pengaduan belum ditangani	Proses keringanan UKT yang rumit dan prosesnya lama	Pengaduan masuk : Selasa, 24 Mei 2022 Pengaduan belum ditangani

Gambar 4.40 Prinsip Panduan Ketepatan Waktu

Dalam menangani sebuah pengaduan harus ada tepat waktu. Ketepatan ini harus sesuai dengan kategori masing-masing pengaduan baik tanggal dan hari dari pengaduan tersebut harus tepat dan pasti.

4.8 Integrasi Sains dan Islam

Pengaduan dan keluhan kesah ini sudah terdapat dalam salah satu ayat di Al-Qur'an yang berbunyi :

﴿ إِنَّ الْإِنْسَانَ خُلِقَ هَلُوعًا ۖ إِذَا مَسَّهُ الشَّرُّ جَزُوعًا ۖ ﴾

Artinya : *.Sesungguhnya manusia diciptakan bersifat keluh kesah lagi kikir. Apabila ia ditimpa kesusahan ia berkeluh kesah, (Al-Ma'arij, 19-20)*

Penjelasan tafsir ringkas dari ayat diatas adalah sebagian dari sifat dasar manusia yang suka mengeluh. Ketika manusia ditimpa suatu hal yang buruk maka ia akan mengeluh. Maka keluhan adalah suatu hal wajar yang ada dalam sebuah organisasi karena didalamnya terdapat manusia. Hal tersebut juga bisa terjadi di UIN Maliki. Salah satu solusi dari keluhan tersebut, adalah sebuah perancangan sistem informasi penanganan pengaduan (L. P. M. A.-Q. Institution, 2016).

Dalam membuat sistem informasi penanganan pengaduan juga terdapat unsur tolong menolong kepada sesama manusia dalam hal kebaikan, yang terdapat dalam Al-Qur'an Surah Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْفَلَاحِ

وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۚ وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا ۚ

وَلَا تَجْرِمَنكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا ۚ

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu Telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum Karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. Al-Maidah : 2) (L. P. M. A.-Q. Institution, 2016).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa ISO 10002 memberikan pedoman bagi pengelola layanan pengaduan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk secara efektif menangani keluhan dan memberikan penyelesaian keluhan yang memuaskan. ISO 10002 telah diimplementasikan dalam rancangan sistem informasi pengaduan. Rancangan sistem informasi pengaduan ini layak digunakan dalam pengembangan sistem informasi pengaduan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

5.2 SARAN

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam perancangan sistem informasi pengaduan, sehingga diperlukan perbaikan untuk penelitian selanjutnya. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambahkan pembuatan sistem informasi supaya ISO 100002 dapat diterapkan dalam penanganan pengaduan pada sivitas akademika UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex, A. O. I., Usman, K., Uzoamaka, E. O., & Obianuju, I. J. (2021). Design and Implementation of a Tertiary Institution Web-Based Student Complaint Management System. *International Journal of Software & Hardware Research in Engineering*, 9(8). <https://doi.org/10.26821/ijshre.9.8.2021.9802>
- Ang, L., & Buttle, F. (2012). Complaints-handling processes and organisational benefits: An ISO 10002-based investigation. *Journal of Marketing Management*, 28(9–10), 1021–1042. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2011.615335>
- Ashiqur Rahman Khan, M., & Karapetrovic, S. (2014). An ISO 10002:2004-based feedback-handling system for the emergency and inpatients care. *European Accounting and Management Review*, 1(1 (December 2014)), 25–43. <https://doi.org/10.26595/eamr.2014.1.1.2>
- Boell, S. K., & Cecez-Kecmanovic, D. (2015). What is an information system? *Hawaii International Conference on System Sciences*, 48, 4959–4968. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2015.587>
- Ciesielska, M., & Jemielniak, D. (2017). Qualitative methodologies in organization studies. *Qualitative Methodologies in Organization Studies*, 2(December), 32–52. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-65442-3>
- Dermawan, M. I., Aknuranda, I., Hayuhardhika, W., & Putra, N. (2019). Pengembangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Warga Desa Berbasis Web (Studi Kasus Pemerintah Desa Suwayuwo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(2), 1557–1566.
- Garding, S., & Bruns, A. (2015). *Complaint Management and Channel Choice: An analysis of customer perceptions*. Springer.
- Institution, L. P. M. A.-Q. (2016). *Tafsir Ringkas Al-Qur'an Al-Karim* (1st ed.). IKAPI DKI Jakarta. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2015.587>
- Institution, T. B. S. (2018). *BS ISO 10002 : 2018 BSI Standards Publication Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations* (3th ed.). BSI Standarts Limited 2018.
- Jasmine, T. R., & Joshua, A. L. Y. (2013). *An Empirical Inquiry on Knowledge Sharing Among Academicians in Higher Learning Institutions*. 131–154. <https://doi.org/10.1007/s11024-013-9229-7>
- Jogiyanto. (1990). *Analisis dan Desain Sistem Informasi* (A. Offset (ed.); III). CV Andi Offset.
- Jumaryadi, Y. (2019). Customer Complaint Information Systems At National Standardization of Indonesia. *International Journal Information System and Computer Science (IJISCS)*, 3(2), 43–49.
- Manuhutu, M. A., & Uktolseja, L. J. (2018). Design and Implementation of Online Students Complaint (Case Study of English Study Program at Victory University, Sorong). *International Journal of Computer Sciences and Engineering*, 6(1), 228–232. <https://doi.org/10.26438/ijcse/v6i1.228232>
- Muthmainnah. (2015). Model Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi (It Governance) Pada Proses Pengelolaan Data Di Universitas Malikussaleh Lhokseumawe. *Techsi*, 6, 117–131.
- Naomi, M., & Noprisson, H. (2019). Analisa Dan Perancangan Sistem Pengaduan Mahasiswa Berbasis Web (Studi Kasus : Universitas Mercu Buana

- Kranggan). *JUSIBI (Jurnal Sistem Informasi Dan E-Bisnis)*, 1(5), 185–193.
- Nickel, S. (2011). *Strategic Management in Higher Education Institutions – Approaches , Strategic Management in Higher Education Institutions – Approaches , Processes and Tools*. March.
- Ramphal, R. R. (2016). A Complaints Handling System for the Hospitality Industry. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 5(2), 1–15.
- Simon, A., Kafel, P., Nowicki, P., & Casadesus, M. (2015). The development of complaints handling standards in spa companies: A case study analysis in Spain. *International Journal for Quality Research*, 9(4), 675–688.
- Sohail, M. S. (2012). The Antecedents of Relationship Marketing and Customer Loyalty: A Conceptual Framework to Determine Outcomes. *International Conference on Economics, Business Innovation*, 38, 236–240.
- Stair, R. M., & Reynold, G. W. (2018). *Principles of Information Systems* (13th ed.). Cengage Learning.
- Taleghani, M., Largani, M. S., Gilaninia, S., & Mousavian, S. J. (2011). The Role of Customer Complaints Management in Consumers Satisfaction for New Industrial Enterprises of Iran. *International Journal of Business Administration*, 2(3), 140–147. <https://doi.org/10.5430/ijba.v2n3p140>
- Vandika, A. Y. (2014). *Sistem Complaint Handling Berbasis Iso 10002 : 2004 Pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bandar Lampung*. 28–37.
- Wicaksono, M., Soetomo, M. A., & Apriatin, T. (2020). *Analysis corellation of the Implementation Framework COBIT 5 , ITIL V3 and ISO 27001 for ISO 10002 Customer satisfaction*. December 2020, 0–16. <https://doi.org/10.33555/ejaict.v>

