

SISTEM INFORMASI PENGADUAN KAMPUS MENGUNAKAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) BERBASIS *WEB* (STUDI KASUS POLITEKNIK SUKABUMI)

Noverlindra¹, Nila Natalia²

Program Studi Teknik Komputer, Politeknik Sukabumi
Jl. Babakan Sirna No.25, Benteng, Kec. Warudoyong, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43132
noverlindraw@gmail.com, nilanatalia@polteksmi.ac.id

Abstrak

Sistem informasi pengaduan kampus adalah sistem yang memberikan informasi kepada pihak kampus dalam menangani pengaduan dari mahasiswa namun, di Politeknik Sukabumi proses pengaduan masih dilakukan secara manual, yang mengakibatkan mahasiswa sering mengalami kendala dalam mengungkapkan keluhan dan aspirasi mereka. Keadaan ini menimbulkan keterlambatan dalam penanganan. Dalam menyelesaikan permasalahan maka tugas akhir ini bertujuan untuk merancang dan menciptakan sistem informasi pengaduan kampus yang berbasis web dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) sebagai pendukung keputusan. Aplikasi ini juga dirancang menggunakan *framework laravel*, dengan *MySQL* sebagai basis data. Metode AHP diterapkan untuk mengidentifikasi prioritas dalam menentukan pengaduan dengan mempertimbangkan beberapa kriteria, termasuk urgensi, dampak, waktu penyelesaian. Hasil pengujian *black box testing* menunjukkan semua skenario fungsional pada sistem telah berjalan valid dan sesuai harapan. Sementara itu, implementasi metode AHP menunjukkan tingkat akurasi perhitungan yang sangat tinggi, berkisar antara 95,93% hingga 99,94% jika dibandingkan dengan perhitungan manual. Sistem yang dihasilkan berhasil menyediakan fitur penting seperti notifikasi *real-time* dan pelacakan status.

Kata kunci: Sistem informasi pengaduan kampus, *Analytical hierarchy process* (AHP), *web*, prioritas pengaduan, politeknik Sukabumi.

I. PENDAHULUAN

Berbagai lembaga pendidikan memiliki layanan-layanan yang diberikan baik itu berbentuk akademik, administrasi, hingga fasilitas fisik yang sangat memengaruhi kenyamanan serta lancarnya proses belajar dan mengajar[1]. Namun, kenyataannya layanan-layanan tersebut seringkali tidak terpenuhi dengan baik, baik disebabkan oleh fasilitas kampus yang rusak, jasa yang kurang maksimal, maupun aspirasi mahasiswa yang masih belum tersampaikan dengan baik[2]. Sudah sejak lama sistem pengaduan yang ada secara umum masih bersifat manual atau tidak terstruktur sehingga kerap kali pengaduan berbagai keluhan atau aspirasi terlambat ditangani, tidak terverifikasi[3]. Dampak dari situasi adalah penurunan kepuasan siswa serta

melemahnya reputasi layanan lembaga pendidikan. Seiring dengan kemajuan teknologi, diperlukan sebuah solusi yang dapat mengatasi permasalahan tersebut dengan cara yang efektif. Salah satu pilihan yang ada adalah menciptakan sistem informasi pengaduan berbasis *web*, yang dapat diakses oleh civitas akademika kapan saja dan di mana saja. Sistem ini bukan hanya berfungsi sebagai alat pelaporan, tetapi juga sebagai sarana dokumentasi, pelacakan, dan evaluasi pengaduan dalam format digital[4].

Permasalahan yang tengah dihadapi Politeknik Sukabumi terkait dengan sistem pengaduan adalah sistem pengaduan masih manual dan setelah melakukan survei kepuasan mahasiswa ada beberapa mahasiswa yang memberi tanggapan bahwasanya untuk menyampaikan pengaduan mereka tidak

mudah karena belum adanya fasilitas atau tempat persediaan untuk menyampaikan pengaduan mahasiswa khususnya berbasis *website*.

Adapun penelitian sebelumnya mengenai rancang bangun sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat Berbasis *web* Pada Desa Sukadama Kabupaten Tangerang diteliti oleh Fauyhi Eko Nugroho, Rohmat Taufiq, Mohamad Salman Alfarizi[5] Kemudian, Sistem Informasi Manajemen Pelayanan dan Pengaduan Siswa Berbasis *Web* Khoirul Fuadi[6] dan penelitian terakhir yaitu Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis *Website* pada PDAM Kota Ternate diteliti oleh Nofyat, Adelina Ibrahim, Arisandy Ambarita[7] untuk menyusun kembali sistem pengaduan yang masih bersifat manual dan dinilai tidak efisien, yang hanya dapat dilakukan selama jam kerja.

Berdasarkan penelitian sebelumnya untuk judul tugas akhir sistem informasi pengaduan kampus menggunakan metode AHP berbasis *web* ini memiliki keterbaruan yaitu menggunakan Notifikasi *real-time* yang merupakan informasi otomatis yang dikirim secara langsung melalui email dan SPK menggunakan AHP.

Berdasarkan uraian latar belakang pada paragraf sebelumnya penulis tertarik mengambil judul “**SISTEM INFORMASI PENGADUAN KAMPUS DENGAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) BERBASIS WEB**” yang akan menawarkan platform yang mudah dijangkau bagi mahasiswa untuk menyampaikan keluhan dan saran mereka. Dengan pengimplementasian sistem informasi pengaduan kampus berbasis *web*, diharapkan dapat memberikan solusi yang lebih efektif dan cepat dalam menangani masalah mahasiswa, meningkatkan standar layanan institusi, serta memberikan respons yang lebih cepat terhadap berbagai isu yang timbul.

II. METODE PENELITIAN

A. Sistem Pengambilan Keputusan (SPK)

Menurut Singkil dalam Chan dan Hasibuan (2017) Sistem dukungan keputusan merupakan kumpulan elemen yang terhubung untuk menciptakan satu kesatuan dalam proses pemilihan berbagai opsi tindakan untuk menyelesaikan masalah tertentu, sehingga masalah itu dapat ditangani secara efektif dan efisien dan sistem keputusan ini dapat diartikan sebagai suatu bentuk sistem informasi yang berfungsi untuk mengenali

peluang dalam pengambilan keputusan atau menyediakan data yang mendukung dalam proses pengambilan keputusan.

Tujuan dari Sistem Pendukung Keputusan adalah :

1. Membantu para manajer dalam membuat keputusan terkait isu semi-struktur.
2. Menyediakan dukungan untuk pertimbangan manajer dan bukannya dimaksudkan untuk menggantikan peran manajer.
3. Meningkatkan produktivitas.
4. Meningkatkan daya saing.
5. Tinjau konsistensi hierarki. Jika hasilnya lebih dari 10%, maka penilaian data judgment harus diperbaiki. Namun, jika Rasio Konsistensi (CI/CR) kurang atau sama dengan 0,1, maka hasil penghitungan bisa dianggap valid

Dari penjelasan di atas, bisa disimpulkan bahwa metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dapat diterapkan dalam pengambilan keputusan yang rumit dari beberapa alternatif yang tersedia dan mengharuskan pengambil keputusan untuk menetapkan bobot untuk setiap atribut dan kriteria.

B. *Analytical Hierarchy Process*(AHP)

Analytical hierarchy process (AHP) merupakan suatu pendekatan yang tepat untuk mengelola sistem yang rumit berkaitan dengan pengambilan keputusan di antara berbagai opsi serta memberikan alternatif yang dapat dianalisis (Saaty, 2016). Agar bisa mencapai pemahaman yang rasional, kita perlu memperhatikan empat prinsip berikut ini:

1. Timbal Balik Pengambilan keputusan harus mampu menggambarkan preferensinya. Preferensi tersebut harus memenuhi syarat timbal balik, artinya jika A1 lebih dipilih dibanding A2 dengan bobot w , maka A2 harus lebih dipilih dibanding A1 dengan bobot $1/w$.
2. Homogenitas Unsur-unsur dalam hirarki harus bisa dibandingkan satu sama lain dengan skala terbatas. Jika syarat ini tidak dapat dipenuhi, maka perlu dilakukan penggabungan terhadap unsur-unsur yang relatif sejenis.
3. Ketergantungan Preferensi ditentukan dengan asumsi bahwa kriteria tertentu tidak terpengaruh oleh alternatif dari kriteria yang lain, kecuali alternatif dari unsur yang ada di bawah kriteria tersebut. Atau, perbandingan unsur-unsur di level yang lebih tinggi. Ini

menunjukkan bahwa ketergantungan dalam AHP adalah vertikal, bukan horizontal.

4. Harapan Dalam konteks pengambilan keputusan, struktur hirarki AHP dianggap menyeluruh. Jika hal ini tidak terpenuhi, maka pengambil keputusan tidak menggunakan seluruh kriteria atau opsi yang tersedia, yang berujung pada keputusan yang kurang memuaskan[8], [9].

Seperti halnya metode pemeriksaan, AHP juga memiliki keunggulan dan kekurangan dalam pendekatan analisisnya. Keunggulan-keunggulan dari analisis ini adalah.

1. Kesatuan(*Unity*)
AHP mengubah isu yang kompleks dan tidak terorganisir menjadi sebuah model yang fleksibel dan mudah dimengerti.
2. Kompleksitas(*Complexity*)
AHP menyelesaikan isu-isu rumit dengan menggunakan pendekatan sistematis dan mengintegrasikannya secara deduktif.
3. Saling ketergantungan (*Interdependence*)
AHP dapat diterapkan pada komponen-komponen sistem yang independen dan tidak harus memiliki keterkaitan secara linear.
4. Struktur Hierarki (*Hierarchy Structuring*)
AHP menggambarkan cara berpikir alami yang cenderung mengorganisir komponen sistem ke dalam tingkat-tingkat yang berbeda, di mana setiap tingkat terdiri dari elemen-elemen.
5. Pengukuran (*Measurement*)
AHP menawarkan sebuah skala untuk mengukur dan cara untuk menentukan prioritas.
6. Sintesis(*Synthesis*)
AHP bertujuan untuk memberikan penilaian menyeluruh tentang tingkat keinginan terhadap setiap alternatif yang ada.
7. *Trade off*
AHP mengevaluasi urutan pentingnya elemen-elemen dalam suatu sistem agar individu dapat menentukan pilihan terbaik sesuai dengan sasaran mereka.
8. Penilaian dan Konsensus (*Judgement and Consensus*)
AHP tidak mensyaratkan adanya suatu kesepakatan, melainkan mengintegrasikan berbagai hasil penilaian yang berbeda.
9. Pengulangan Proses (*Process Repetition*)
AHP dapat membantu individu dalam memilah pemahaman mengenai suatu isu dan membangun evaluasi serta wawasan

mereka melalui pendekatan yang berulang[10].

Sedangkan kekurangan metode AHP yaitu sebagai berikut :

1. Ketergantungan dari model AHP tergantung pada input yang paling penting. Input yang dimaksud adalah pandangan seorang pakar, sehingga disini terdapat elemen subjektivitas dari pakar tersebut. Di samping itu, model ini akan kehilangan makna jika pakar tersebut memberikan penilaian yang salah.
2. Metode AHP ini hanya metode matematis tanpa ada pengujian secara statistik sehingga tidak ada batas kepercayaan dari kebenaran model yang terbentuk[10].

Menurut Kadarsyah dan Ali (1998), tahapan yang diambil dalam metode AHP adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi masalah dan menetapkan solusi yang diharapkan.
2. Menyusun struktur hierarki dengan memulai dari tujuan utama Secara umum.
3. Menyusun matriks perbandingan pasangan yang menunjukkan pengaruh relatif atau kontribusi setiap komponen terhadap sasaran atau kriteria yang lebih tinggi di atasnya.
4. Menormalkan setiap kolom dengan membagi setiap nilai pada kolom ke i dan baris ke j dengan jumlah total dari masing-masing kolom.

$$a_{ij} = \frac{a_{ij}}{\sum a_{ij}} \quad (1)$$

Ket :

a_{ij} : Nilai pada baris ke i, kolom ke j dari suatu matriks

$\sum a_{ij}$: Jumlah semua elemen pada kolom ke j

5. Menentukan perbandingan pasangan agar didapatkan total penilai keseluruhan sebanyak $n \times [(n-1)/2]$ item, di mana n merupakan jumlah elemen yang dibandingkan.

Tabel 1. Skala penilaian perbandingan

Intentitas perbandingan	Keterangan
1	Sama pentingnya dibanding dengan yang lain.
3	Sedikit lebih penting dibanding dengan yang lain.

5	Cukup penting dibanding dengan yang lain
7	Sangat penting dibanding dengan yang lain.
9	Ekstrem lebih penting dibanding dengan yang lain.
2,4,6,8	Nilai diantara dua penilaian yang berdekatan.
Kebalikan	Jika kegiatan i memperoleh satu nilai dibandingkan dengan kegiatan j, maka j memiliki nilai yang berlawanan dibandingkan dengan i.

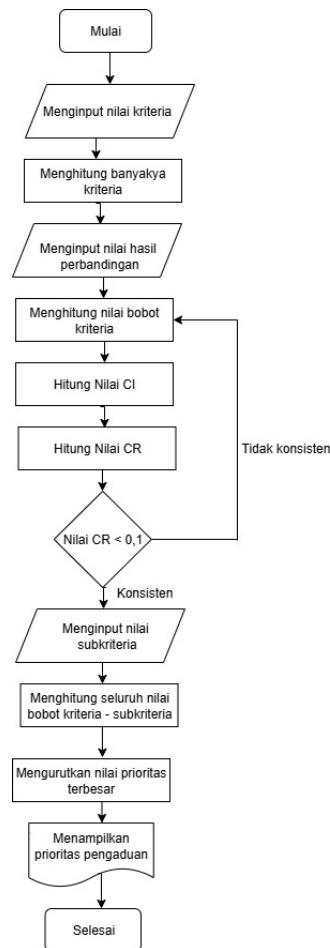
C. Perancangan sistem

Pada perancangan AHP untuk sistem informasi pengaduan kampus berbasis *web*, alur proses dalam menentukan prioritas pengaduan mahasiswa penjelasannya sebagai berikut :

1. Mulai, proses perhitungan AHP di mulai
2. Menginput kriteria, admin atau sistem memasukan nilai perbandingan antar kriteria menggunakan skala perbandingan 1-9.
3. Menghitung banyaknya kriteria, sistem akan mendeteksi jumlah kriteria yang akan diproses(misalnya 3 kriteria akan dibuat matriks 3x3).
4. Menghitung nilai hasil perbandingan, sistem membuat matriks perbandingan berpasangan dari tiap kriteria.
5. Menghitung nilai bobot kriteria, matriks dinormalisasi dan dihitung nilai rata-rata setiap baris untuk menghasilkan bobot prioritas tiap kriteria
6. Hitung nilai CI (*consistency indeks*), digunakan untuk mengecek apakah perbandingan.
7. Hitung nilai CR (*consistency Rasio*), yaitu hasil CI dibandingkan dengan nilai RI(*Random indeks*)
8. Cek konsistensi, jika $CR < 0.1$ (10%) -> konsisten maka proses lanjut, jika $CR \leq 0.1$ -> tidak konsisten maka input nilai perbandingan harus diperbaiki.
9. Menginput nilai subkriteria, setelah bobot kriteria valid maka lanjut input perbandingan antar subkriteria berdasarkan tiap kriteria
10. Menghitung seluruh nilai bobot kriteria-subkriteria, sistem akan mengalikan bobot

kriteria dengan bobot subkriteria sehingga akan menghasilkan bobot final.

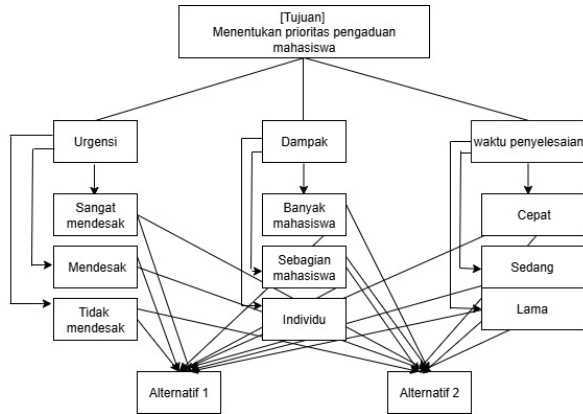
11. Mengurutkan nilai prioritas terbesar, sistem mengurutkan alternatif atau pengaduan berdasarkan bobot final terbesar(prioritas tertinggi).
 12. Menampilkan prioritas pengaduan, output akhir pengaduan mana yang paling prioritas untuk ditangani terlebih dahulu.
 13. Selesai, proses selesai.
- Untuk gambar alurnya bisa dilihat dibawah ini.



Gambar 1. Flowchart

Setelah menggambarkan alur maka langkah-langkah perhitungan metode AHP sebagai berikut :

1. Mendefinisikan suatu masalah yang akan diselesaikan dan membuat struktur hierarkinya.



Gambar 2. Stuktur Hierarki

2. Membuat matriks perbandingan berpasangan, untuk nilai matriksnya di dapatkan dari skala perbandingan 1-9 dan di sesuaikan dengan kebutuhan aplikasi.

Tabel 2. Matriks perbandingan berpasangan

Kriteria	Urgensi	Dampak	Waktu penyelesaian
Urgensi	1	3	5
Dampak	0,333	1	2
Waktu penyelesaian	0,2	0,5	1
Total	1,53	4,5	8

3. Normalisasi matriks perbandingan antar kriteria dengan cara membagi setiap nilai kolom dengan total kolom yang ada.

Tabel 3. Normalisasi matriks

Kriteria	Urge nsi	Dam pak	Waktu penyelesaian	Jum lah
Urgensi	0,653	0,667	0,625	1,945
Dampak	0,217	0,222	0,250	0,689
Waktu penyelesaian	0,130	0,111	0,125	0,366

4. Menentukan bobot kriteria dengan cara mencari nilai bobot dari normalisasi untuk setiap kriterianya.

Tabel 4. Nilai bobot kriteria

Kriteria	Urge nsi	Dam pak	Waktu penyelesaian	Bo bot
Urgensi	0,653	0,667	0,625	0,648
Dampak	0,217	0,222	0,25	0,229
Waktu penyelesaian	0,130	0,111	0,125	0,122

5. Setelah perhitungan kriteria maka dilanjutkan dengan perhitungan matriks perbandingan,

normalisasi matriks dan menghitung bobot subkriteria berdasarkan kriterianya.

Tabel 5. Matriks perbandingan sub-urgensi

Urgensi	Sangat mendesak	Men desak	Tidak mendesak
Sangat mendesak	1	7	5
Mendesak	0,142	1	2
Tidak mendesak	0,2	0,5	1
Total	1,342	8,5	8

Tabel 6. Normalisasi sub-urgensi

Urgensi	Sangat mendesak	Men desak	Tidak mendesak	Jum lah
Sangat mendesak	0,744	0,824	0,625	2,193
Mendesak	0,106	0,118	0,25	0,474
Tidak mendesak	0,149	0,058	0,125	0,332

Tabel 7. Nilai bobot sub-urgensi

Urgensi	Sangat mendesak	Men desak	Tidak mendesak	Bo bot
Sangat mendesak	0,745	0,824	0,625	0,731
Mendesak	0,106	0,118	0,250	0,158
Tidak mendesak	0,149	0,059	0,125	0,110

Tabel 8. Matriks perbandingan Sub-dampak

Dampak	Banyak mahasiswa	Sebagian mahasiswa	Individu
Banyak mahasiswa	1	5	3
Sebagian mahasiswa	0,2	1	2
individu	0,33	0,5	1
Total	1,53	6,5	6

Tabel 9. Normalisasi sub-dampak

Dampak	Banyak mahasiswa	Sebagian mahasiswa	Individu
Banyak mahasiswa	0,653	0,769	0,5
Sebagian mahasiswa	0,130	0,153	0,333
individu	0,217	0,076	0,166

Tabel 10. Nilai bobot sub-dampak

Dampak	Banyak mahasiswa	Sebagian mahasiswa	individu	Bobot
Banyak mahasiswa	0,653	0,769	0,5	0,640
Sebagian mahasiswa	0,130	0,153	0,333	0,205
Individu	0,217	0,076	0,167	0,153

Tabel 11. Matriks perbandingan sub- waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian	Cepat	Sedang	Lama
Cepat	1	4	7
Sedang	0,25	1	3
Lama	0,142	0,33	1
Total	1,392	5,33	11

Tabel 12. Normalisasi sub-waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian	Cepat	Sedang	Lama
Cepat	0,717	0,75	0,636
Sedang	0,179	0,187	0,272
Lama	0,102	0,062	0,090

Tabel 13. Nilai bobot sub-waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian	Cepat	Sedang	Lama	Bobot
Cepat	0,717	0,75	0,636	0,701
Sedang	0,179	0,187	0,272	0,213
Lama	0,102	0,062	0,090	0,085

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi menentukan prioritas pengaduan mahasiswa ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada pihak kampus politeknik

sukabumi dalam menangani pengaduan dari mahasiswa secara cepat dan tepat dan juga memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam menyampaikan pengaduan.

Dalam rumusan metode AHP untuk hasil perbandingan kriteria dan subkriteria sehingga bisa menentukan prioritas pengaduan adalah sebagai berikut :

Tabel 14. Bobot Kriteria

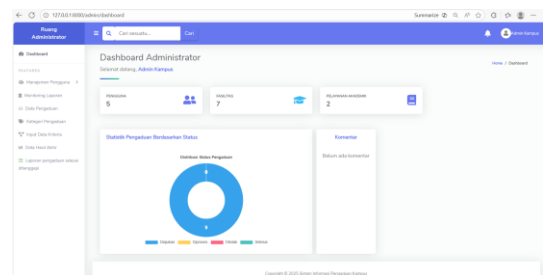
Kriteria	Bobot
Urgensi	0,648
Dampak	0,230
Waktu penyelesaian	0,122

Tabel 15. Bobot Subkriteria

Subkriteria	Bobot
Sangat mendesak	0,73
Mendesak	0,16
Tidak mendesak	0,11
Banyak mahasiswa	0,64
Sebagian mahasiswa	0,20
Individu	0,15
Cepat	0,70
Sedang	0,21
Lama	0,08

Tahap implementasi sistem merupakan tahap kelanjutan dari kegiatan perancangan sistem. wujud dari hasil implementasi ini nantinya adalah sebuah sistem yang siap untuk diuji dan digunakan sebagai berikut :

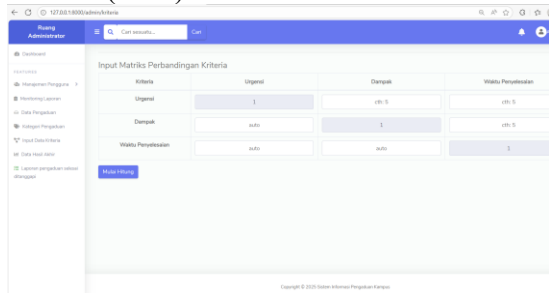
1. Halaman dashboard, Untuk tampilan dibawah ini merupakan tampilan utama yang muncul setelah admin sukses berhasil login di halaman ini, admin memiliki akses untuk memantau total pengguna, fasilitas, pelayanan akademik, serta statistik pengaduan sesuai dengan status beserta komentar.



Gambar 3. Halaman dashboard

2. Halaman input data kriteria, Untuk tampilan dibawah ini merupakan halaman yang digunakan oleh admin untuk menginput nilai matriks berpasangan data kriteria yang akan diterapkan dalam proses perhitungan

dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).



Gambar 4. Input Kriteria

- Halaman data hasil akhir, Untuk tampilan dibawah ini merupakan tampilan yang menunjukkan hasil perhitungan prioritas pengaduan berdasarkan implementasi metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). di halaman ini, sistem memberikan nilai prioritas setiap pengaduan.

No.	Kategori	Deskripsi	Salahsaja	Prioritas	Rangking	Status	Aksi
1	Penyakit	Terpapar penyakit akibat tidak memakai masker saat pembelajaran di kelas	Salahsaja	0,70840000	1	Selesai	
2	Penyakit	gigitan pengampon tidak dibatasi dan informasi tidak jelas	Salahsaja	0,68070000	2	Selesai	
3	Penyakit	Perilaku dan sikap yang tidak sesuai dengan protokol kesehatan	Salahsaja	0,44800000	3	Selesai	
4	Penyakit	Saluran pembuangan limbah yang tidak dibersihkan	Salahsaja	0,33020000	4	Selesai	
5	Penyakit	Perilaku yang tidak sesuai dengan protokol kesehatan	Salahsaja	0,24200000	5	Selesai	

Gambar 5. Data hasil akhir

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tugas akhir dengan judul sistem informasi pengaduan kampus menggunakan metode *analytical hierarchy process* (AHP) berbasis *web* dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- Sistem informasi pengaduan kampus telah berhasil dirancang dengan menggunakan metode *analytical hierarchy process* (AHP) sebagai sistem keputusan dan dengan penerapan AHP ini sistem mampu memprioritaskan pengaduan secara objektif berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. sistem ini secara telah memudahkan pihak kampus (politeknik sukabumi) dalam mengelola dan memproses pengaduan mahasiswa serta menyediakan fitur notifikasi dan *tracking* status secara real-time.

- Dengan hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem informasi ini berjalann dengan baik dan valid. pengujian fungsional(*black box testing*) membuktikan bahwa seluruh fungsi sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan selain itu, pengujian teknik terhadap metode AHP menunjukkan tingkat akurasi perhitungan yang sangat tinggi, berkisar antara 95,93% hingga 99,94%. Dengan adanya hasil observasi berupa kuesioner pengalaman mahasiswa dalam menyampaikan pengaduan di kampus politeknik sukabumi sekitar 72,73% mahasiswa kurang puas terhadap layanan pengaduan saat ini.

Untuk meningkatkan efektivitas pengembangan sistem di waktu yang akan datang, berikut adalah beberapa saran dari peneliti:

- Pengembangan aplikasi mobile (Android/iOS) yang memungkinkan mahasiswa untuk menyampaikan pengaduan serta melacak status dengan cara yang lebih efisien melalui ponsel smartphone.
- Untuk tugas akhir mendatang, disarankan untuk mengintegrasikan teknik AHP dengan metode lain seperti TOPSIS atau Fuzzy AHP, agar dapat menganalisis sejauh mana akurasi dan efisiensi dalam menetapkan prioritas pengaduan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kampus Politeknik Sukabumi atas dukungan fasilitas, sarana, dan prasarana yang telah disediakan, sehingga seluruh rangkaian kegiatan penelitian—mulai dari tahap perancangan, pengembangan, hingga pengujian sistem—dapat dilaksanakan dengan baik dan terarah. Penulis juga menyampaikan apresiasi mendalam kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan ilmiah, masukan konstruktif, serta dukungan moril selama proses penyusunan dan penyelesaian penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

REFERENSI

- [1] Y. A. , Y. Y. Sri Ipnuwati1, “Oktober 2024 1 Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Mahasiswa (Sri Ipnuwati, Yoana Arlisa,” Oct. 2024.

- [2] [2] S. Tresnawati and I. Latifah, "Sistem Layanan Pengaduan dan Aspirasi Mahasiswa Berbasis Web di Politeknik TEDC."
- [3] [3] E. R. Naufal, R. A. Kristantini, A. Silvanie, and D. S. Permana, "PERANCANGAN APLIKASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA DEPOK BERBASIS WEBSITE," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, vol. 6, no. 1, pp. 135–141, Apr. 2025, doi: 10.55122/junsibi.v6i1.1636.
- [4] I. Noval Niati, L. Hadjaratie, and T. Abdillah, "SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN MAHASISWA BERBASIS ANDROID," vol. 3, no. 1, 2023.
- [5] Ergie Suhendri and Jaroji Jaroji, "Aplikasi Pengaduan Tumpukan Sampah dengan Algoritma Analytical Hierarchy Process (AHP) untuk Menentukan Prioritas Layanan," *Repeater : Publikasi Teknik Informatika dan Jaringan*, vol. 2, no. 4, pp. 27–47, Aug. 2024, doi: 10.62951/repeater.v2i4.204.
- [6] F. E. Nugroho, R. Taufiq, and M. S. Alfarizi, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB PADA DESA SUKADAMAI KABUPATEN TANGERANG," 2021.
- [7] K. Fuadi, "Sistem Informasi Manajemen Pelayanan dan Pengaduan Siswa Berbasis Web," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Sistem Informasi dan Komputer Akuntansi*, vol. 1, no. 1, pp. 1–6, May 2023, doi: 10.33365/jimasika.v1i1.2494.
- [8] Y. I. Melani, "Sistem Pengaduan Layanan Akademik Menggunakan Responsive Web Design," *Jurnal SISFOKOM*, vol. 08, 2019.
- [9] Y. S. N. A. E. S. S. 1), 2), 3) T. I. U. T. S. Herfandi*, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGADUAN LAYANAN SARPRAS DI UNIVERSITAS TEKNOLOGI SUMBAWA BERBASIS WEB".
- [10] J. Pendidikan and D. Konseling, "Jenis-Jenis Sistem Informasi Dan Model Sistem Informasi."