

ABSTRAK

Fakultas Teknologi Industri merupakan salah satu fakultas pada Universitas Islam Sultan Agung yang memberikan banyak fasilitas untuk menunjang proses pendidikan. Disamping tersedianya fasilitas tersebut, FTI Unissula perlu untuk meningkatkan pelayanan terhadap fasilitas yang diberikan. Salah satu cara untuk meningkatkannya adalah dengan menyerap aspirasi dan keluhan dari seluruh mahasiswa dan dosen FTI Unissula. Cara penyerapan aspirasi dan pengaduan dilakukan dengan memanfaatkan kotak saran. Hal tersebut dinilai kurang efektif, karena kotak saran tidak dipergunakan dengan maksimal. Oleh karena ketidakefektifan sarana dan prasarana penyampaian aspirasi dan pengaduan, maka dibangun sebuah sistem yang dapat dijadikan sebagai media untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan yang bersifat membangun. Selain itu, sistem ini diharapkan dapat menampung aspirasi dan pengaduan dari mahasiswa dan dosen, sehingga penanganan keluhan terkait fasilitas yang diberikan dapat ditanggapi secara cepat dan transparan. Sistem yang dibangun bersifat *responsive* dan *userfriendly*. Metode dalam pembangunan sistem menggunakan metode modified waterfall, dimana setiap fase dalam pembangunan sistem akan dilakukan bertahap, namun dimungkinkan terjadinya feedback dari satu tahap ke tahap sebelumnya. Dengan adanya Sistem Informasi Aspirasi dan Pengaduan FTI Unissula ini dapat mempermudah dan mempercepat proses pengaduan dan pemberian tanggapan. Selain itu, penanganan aspirasi dan pengaduan dapat terdokumentasi dengan baik dan dapat dijadikan sebagai bahan untuk evaluasi, yang merupakan bagian dari penjaminan dan peningkatan mutu FTI Unissula dan dapat meningkatkan kinerja dari FTI Unissula yang menyebabkan peningkatan pelayanan pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung. Kata kunci : aspirasi, pengaduan, peningkatan pelayanan, FTI, Unissula.

ABSTRACT

Faculty of Industrial Technology is one of the faculty at Sultan Agung Islamic University which provides a lot of facilities to support the educational process. Besides the availability of such facilities, FTI Unissula need to improve service to the facilities provided. One way to increase it is to absorb the aspirations and grievances of all students, faculty and employees of FTI Unissula. How aspiration and complaints made by utilizing a suggestion box. It is considered less effective, because the suggestion box is not used to the maximum. Because of the ineffectiveness of the facilities and infrastructure aspiration and complaints, then built a system that can be used as a medium to convey the aspirations and complaints constructive. In addition, the system is expected to accommodate the aspirations and complaints from students and lecturers, so that the handling of complaints related to the facilities provided can be responded to quickly and transparently. The system is built to be responsive and userfriendly. Methods in Systems is modified waterfall method, where each phase in the development of the system will be done gradually, but it is possible occurrence of feedback from one stage to the previous stage. With the aspiration of Information Systems and Complaints FTI Unissula can facilitate and accelerate the process of complaints and responses. In addition, the aspirations and complaints handling can be well documented and can be used as material for evaluation, which is part of the quality assurance and improvement of FTI Unissula and quality improvement FTI Unissula and can improve the performance of FTI Unissula which led to an increase in service at the FTI Unissula. Keywords: aspirations, complaints, improving services, FTI, Unissula.