

**SISTEM PENGURUSAN ADUAN DAN CADANGAN SECARA
ONLINE DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU
INDONESIA**

ZARNELLY

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

DEDIKASI...

Buat...

Ama dan Aba yang tercinta dan dikasihi.....,
“terima kasih atas segala pengorbanan, bimbingan dan tunjuk ajarnya selama ini, sehingga menjadikan aku insan yang berjaya dan telah menjaga dan mendidik anak-anakku selama aku di Malaysia”.

Istimewa buat suami tercinta dan tersayang, Agus Supriadi.....,
”terimakasih atas tunjuk ajar, pengorbanan dan kesetiaanmu menungguku dan menjaga anak-anak”.

Kepada dua buah hatiku, Fauzan dan Syifa yang bunda sayangi....,
“kalian menjadi sumber inspirasi dan pemberi semangat bagi bunda untuk menyelesaikan projek ini”.

Terimakasih untuk Uni Yati, Imai, Nani dan Aam, serta semua keluarga yang tercinta, semoga bantuannya yang suci dan ikhlas menjadi amal ibadah yang diterima disisi Allah SWT, Amin

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang

Syukur kehadiran Ilahi kerana dengan limpah kurnianya, dapatlah saya menyelesaikan Projek Sarjana Sains (Teknologi Maklumat – Pengurusan) dengan jayanya. Berkat kesabaran dan motivasi daripada semua pihak, segala halangan dan rintangan dalam menghasilkan projek ini dapat diatasi dengan sempurna.

Saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada penyelia saya, Dr. Azizah Abdul Rahman diatas tunjuk ajar dan komen – komen membina dalam menyiapkan projek ini.

Saya juga ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada panel penilai, Dr. Othman Ibrahim dan Dr. Abdul Razak yang sedia meneliti dan memberikan komen yang membina dalam memperbaiki mutu projek ini.

Saya juga ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada Rektor UIN SUSKA Riau dan Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau, yang telah memberi peluang kepada saya untuk melanjutkan pelajaran di Malaysia, serta semua pihak-pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir sekali, Tidak lupa juga rakan – rakan seperjuangan Mira Afrina, Rahmi Meilina Sari, Okfalisa, Wiwied Virgianty, Wan Ainor, Zuhairiah dan Syarifah Nurfadzila dan mereka yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menyumbangkan idea dan pendapat semasa pelaksanaan projek ini.

Mudah-mudahan semua bantuannya menjadi ibadah dan diredhoi oleh Allah, Amin, ya Rabbal Alamin.....

ABSTRAK

Sistem Pengurusan Aduan dan Cadangan (SPACO) ialah sistem pengurusan aduan untuk mengatasi masalah pengurusan aduan dan cadangan dalaman di Universitas Islam Negeri SUSKA Riau Indonesia. Pembangunan sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online ini adalah objektif utama yang perlu dicapai dalam projek ini, sedangkan objektif yang lainnya adalah membuat sebuah aturan dan prosedur pengurusan aduan, serta rangka kerja (*framework*) aduan. Kajian literatur dilakukan dengan melakukan kajian terhadap berbagai sumber seperti buku-buku, artikel, jurnal dan temu bual. Bagi mencapai objektif pembangunan sistem tersebut, metodologi air terjun (*Waterfall Methodology*) telah dipilih sebagai metodologi pembangunan sistem. Analisis dan rekabentuk sistem untuk mendukung pembangunan sistem telah dilakukan, diantara analisis tersebut ialah kajian terhadap aktiviti pembuatan aduan, proses aduan, pemberian maklumbalas, pengawalan aduan dan kajian sistem sedia ada serta rekabentuk sistem baru. Sistem SPACO dibangunkan menggunakan bahasa pengaturcaraan ASP, manakala proses pengujian yang dilakukan ialah pengujian kotak hitam, pengujian kotak putih, pengujian integrasi, pengujian sistem dan pengujian penerimaan pengguna. Strategi organisasi yang dicadangkan ialah pembangunan pusat aduan (*complaint centre*). Diharapkan sistem SPACO ini dapat membantu Universitas Islam Negeri SUSKA dalam meningkatkan perkhidmatan kepada pelajar, pensyarah dan semua staff dalam menangani aduan kearah yang lebih baik.

ABSTRACT

Sistem Pengurusan Aduan dan Cadangan (SPACO) is complaint and suggestion management system for handling complaint in UIN SUSKA Riau. Main objective of this project is developing SPACO. And other objectives are developing complaint policy, procedure and framework for UIN SUSKA. The information for literature review got from some book, journals, article and interview with the user. Waterfall model has been chose for system development methodology. Analyzes and design have been developed to support in building system. Type of analyzes such as analysis for activities to make complaint, receive complaint, complaint processing and complaint reaction. Design model data for As-Is system and To-Be system by using UML. The implementation systems have been developed in using ASP programming language. And testing has been provided such as black box testing, white box testing, integration testing, system testing and user acceptance testing. However, suggestion for organization strategy is developing the complaint centre in UIN SUSKA Riau. After all, hopefully SPACO can improve the UIN SUSKA Riau to serve their customers like students, lectures and staffs better.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	HALAMAN JUDUL	i
	PENGAKUAN PELAJAR	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xiv
	SENARAI ISTILAH	xvi
	SENARAI SINGKATAN	xvii
	SENARAI LAMPIRAN	xviii
1	Pengenalan	1
	1.1 Pengenalan Kajian	1
	1.2 Latar Belakang Masalah	3
	1.3 Pernyataan Masalah	4
	1.4 Objektif Kajian	4
	1.5 Skop Kajian	5
	1.6 Kepentingan Projek	5
	1.7 Ringkasan	6

2	KAJIAN LITERATUR	7
2.1	Pengenalan	7
2.2	Customer Relationship Management	9
2.2.1	Definisi CRM	10
2.2.2	Perkembangan CRM	12
2.2.3	Keupayaan Membangun Perhubungan	13
2.2.4	Tujuan CRM	14
2.2.5	Senibina CRM	15
2.2.6	Aduan Sebagai Inti dari CRM	16
	2.2.6.1 Aduan Sebagai Cabaran bagi Perusahaan	16
	2.2.6.2 Pengurusan Aduan Sebagai Inti dari CRM	17
2.3	Aduan	19
2.3.1	Jenis-jenis Aduan	20
2.3.2	Polisi dan Prosedur Aduan	20
	2.3.2.1 Panduan dalam Membuat Polisi dan Prosedur Aduan	20
2.4	Sistem Pengurusan Aduan	23
2.4.1	Prinsip – Prinsip dalam Pengurusan Aduan	26
2.4.2	Proses-Proses Utama dalam Sistem Pengurusan Aduan	26
	2.4.2.1 Merangsang Aduan	27
	2.4.2.2 Menerima Aduan	28
	2.4.2.3 Memproses Aduan	31
2.5.	Kajian Organisasi	34
2.5.1	SPA di Queensland’s Education-Australia	34
2.5.2	SPA di Trafford Housing Trust - UK	36
2.5.3	SPA di Kementerian Pelajar Malaysia	38
2.6	Ringkasan	43
3	METODOLOGI	44
3.1	Pengenalan	44

3.2	Metodologi Projek	44
3.2.1	Fasa 1 : Fasa Perancangan	45
3.2.2	Fasa 2 : Fasa Analisis	45
3.2.3	Fasa 3 : Fasa Rekabentuk	47
3.2.4	Fasa 4 : Fasa Implementasi	47
3.2.5	Fasa 5 : Fasa Pengujian	47
3.3	Metodologi Pembangunan Sistem	48
3.4	Keperluan Sistem	50
3.4.1	Perkakasan	50
3.4.2	Perisian	51
3.5	Jadual Pembangunan	51
3.6	Ringkasan	51
4	ANALISA DAN REKABENTUK SISTEM	52
4.1	Pengenalan	52
4.2	Analisis Organisasi	52
4.2.1	Struktur Organisasi	53
4.2.2	Fungsi	54
4.2.3	Bisnis Utama	55
4.2.4	Sistem Maklumat / Teknologi Maklumat Sedia Ada	55
4.2.5	Pernyataan Masalah didalam konteks Organisasi	56
4.3	Analisis Proses Sedia Ada (<i>As-Is Process</i>)	56
4.3.1	Kelemahan Sistem Semasa	61
4.4	Cadangan Penambahbaikan	62
4.5	Keperluan Pengguna	63
4.6	Polisi dan Prosedur Pengurusan Aduan UIN SUSKA	63
4.7	Rangka Kerja Sistem Pengurusan Aduan di UIN SUSKA Riau	64
4.8	Analisis Proses Akan Datang (To-Be)	68
4.8.1	Jenis-Jenis Aduan Sistem Cadangan	68
4.8.2	Pengguna Sistem Cadangan	68

4.8.2.1	Administrator	68
4.8.2.2	Pengadu	69
4.8.2.3	Petugas Aduan	69
4.8.3	Sistem Pengurusan Aduan Cadangan	70
4.9	Model Data Proses Akan Datang (<i>To-Be</i>)	75
4.9.1	Rajah Aktiviti	75
4.9.2	Rajah Use Case	76
4.9.2.1	Spesifikasi Use Case	77
4.9.3	CRC Cards	84
4.9.4	Rajah Kelas	85
4.9.5	Rajah Jujukan	85
4.9.6	Rajah Keadaan	87
4.10	Rekabentuk Pangkalan Data	87
4.11	Rekabentuk Input	87
4.11.1	Spesifikasi Input	88
4.12	Rekabentuk Output	93
4.12.1	Spesifikasi Output	93
4.13	Rekabentuk Antarmuka	99
4.14	Rekabentuk Program	100
4.15	Senibina Sistem	100
4.16	Ringkasan	101
5	PELAKSANAAN DAN PENGUJIAN	102
5.1	Pengenalan	102
5.2	Pelaksanaan Sistem Pengurusan Aduan dan Cadangan Online	102
5.3	Pembangunan Program	103
5.4	Pengujian	103
5.4.1	Pengujian Unit	103
5.4.1.1	Pengujian Kotak Hitam	104
5.4.1.2	Pengujian Kotak Putih	105
5.4.2	Pengujian Integrasi	105

5.4.3	Pengujian Sistem	106
5.4.4	Pengujian Penerimaan Pengguna	106
5.4.4.1	Prosedur Pengujian	107
5.4.4.2	Keputusan Pengujian	107
5.5	Ringkasan	108
6	STRATEGI ORGANISASI	109
6.1	Pengenalan	109
6.2	Strategi Peralihan	109
6.2.1	Jenis Peralihan	110
6.2.2	Lokasi Peralihan	111
6.2.3	Modul Peralihan	111
6.3	Perubahan dalam Pengurusan	112
6.3.1	Faktor Penentangan dalam Perubahan	112
6.3.2	Polisi Pengurusan	112
6.4	Rancangan Kesyinambungan Sistem	113
6.5	Anggaran Kos	114
6.6	Ringkasan	115
7	PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	116
7.1	Pengenalan	116
7.2	Hasil Pencapaian Sistem	116
7.3	Rintangan dan Cabaran Penulis	118
7.4	Harapan Terhadap Penggunaan Sistem	118
7.5	Kekuatan Sistem	119
7.6	Kekangan Sistem	119
7.7	Cadangan Penambahbaikan	120
7.8	Pengajaran dan Pengalaman	120
7.9	Ringkasan	121
	RUJUKAN	122
	LAMPIRAN A-J	125

SENARAI JADUAL

JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.1	Spesifikasi Minimum Perkakas	50
3.2	Spesifikasi Minimum Perisian	51
4.1	Jenis-Jenis Aduan Sistem Semasa	56
4.2	Cadangan Penambah Baikkan	62
4.3	Deskripsi Use Case Login	77
4.4	Deskripsi Use Case Logout	78
4.5	Deskripsi Use Case Daftar Pengguna	78
4.6	Deskripsi Use Case kemaskini Pengguna	79
4.7	Deskripsi Use Case Hapus Pengguna	79
4.8	Deskripsi Use Case Daftar Jenis Aduan	80
4.9	Deskripsi Use Case Daftar Jenis Aduan	80
4.10	Deskripsi Use Case Hapus jenis aduan	81
4.11	Deskripsi Use Case Buat Aduan	81
4.12	Deskripsi Use Case Semak Aduan	82
4.13	Deskripsi Use Case Terima Maklumbalas	82
4.14	Deskripsi Use Case Terima Aduan	83
4.15	Deskripsi Use Case Proses Aduan	83
4.16	Deskripsi Use Case Lihat Laporan	84
4.17	Rajah Jujukan Sistem Cadangan	85
4.18	Spesifikasi-spesifikasi Input	88
4.19	Spesifikasi-spesifikasi Output	93
5.1	Rating pengguna bagi setiap soalan	108
6.1	Strategi Peralihan bagi Sistem Pengurusan Aduan dan Cadangan	110

6.2	Anggaran kos bagi sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online	114
-----	---	-----

SENARAI RAJAH

RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Struktur Kajian Literatur	8
2.2	Senibina CRM	16
2.3	Klasifikasi Pengurusan Aduan di dalam CRM	18
2.4	Jenis-Jenis Aduan	21
2.5	Sistem Pengurusan Aduan menurut [11]	24
2.6	Sistem Pengurusan Aduan menurut [20]	25
2.7	Proses-proses utama dalam sistem pengurusan aduan	27
2.8	Kandungan dokumen aduan menurut [23]	29
2.9	Kandungan informasi mengatasi aduan menurut [23]	30
2.10	Proses-Proses dalam menanggapi Aduan Pelanggan	33
2.11	Carta Alir sistem pengurusan aduan di Queensland	37
2.12	Carta Alir Proses Pengurusan Aduan di Kementerian Pelajar	40
2.13	Sistem Aduan Disiplin di Kementerian Pelajar Malaysia	43
3.1	Rangka Kerja Metodologi	46
4.1	Struktur Organisasi UIN SUSKA Riau	54
4.2	Carta Alir Sistem Aduan Semasa di Fakulti	59
4.3	Carta Alir Sistem Aduan Semasa di Pejabat	60

	Pendtadbiran	
4.4	Rangka Kerja Sistem Pengurusan Aduan di UIN SUSKA Riau	64
4.5	Carta Alir Sistem Cadangan	71
4.6	Paparan menu Tambah Aduan	70
4.7	Paparan menu Aduan Masuk	73
4.8	Paparan menu Terima Aduan	73
4.9	Paparan menu Input Maklumbalas	74
4.10	Paparan menu Laporan	75
4.11	<i>Use case</i> Sistem Cadangan	76
4.12	Paparan skrin untuk Login Pengguna	89
4.13	Paparan skrin untuk Tambah Pengguna	89
4.14	Paparan menu Kemaskini Data Pengguna	90
4.15	Paparan skrin untuk Tambah Jenis aduan	90
4.16	Paparan menu Kemaskini Jenis aduan	91
4.17	Paparan menu Buat aduan	91
4.18	Paparan menu Input Petugas In Charge	92
4.19	Paparan menu Input Maklumbalas	92
4.20	Paparan Maklumat Pengadu	94
4.21	Paparan Maklumat Petugas In Charge	95
4.22	Paparan Maklumat Aduan	95
4.23	Paparan Maklumat Status Aduan	96
4.24	Paparan Maklumat Maklumbalas	96
4.25	Paparan Maklumat Jenis Aduan	97
4.26	Paparan Maklumat Jenis Sub Aduan	97
4.27	Paparan Maklumat Tarikh Aduan	98
4.28	Paparan Maklumat Lewat Tempoh Masa Aduan	98
4.29	Hirarki Antaramuka Sistem Pengurusan Aduan secara Online	99
4.30	Senibina Sistem Cadangan Untuk UIN SUSKA Riau	101

SENARAI ISTILAH

BAHASA MELAYU

BAHASA INGGRIS

Pengurusan perhubungan pelanggan	Customer Relationship Management
Rajah Aktiviti	Activiti Diagram
Rajah Use Case	Use Case Diagram
Rajah Jujukan	Sequence Diagram
Rajah Keadaan	State Diagram
Pangkalan Data	Database
Bahasa Pengaturcaraan	Programming Language
Pelaksanaan	Implementation
Pengujian	Testing
Pusat Aduan	Complaint centre
Model air terjun	Waterfall Model
Kesetiaan Pelanggan	Customer loyalty
Pelanggan berulang	Customer retention
Perkhidmatan	Service
Percakapan	Verbal
Laman web	Website
Rangkakerja	Framework
Kordinator Dalaman	Internal coordinator
Kordinator Luaran	External Coordinator

SENARAI SINGKATAN

SINGKATAN	MAKNA
UIN SUSKA	Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasin
CRM	Customer Relationship Management
CRC	Class-Responsibility-Collaboration
SPACO	Sistem Pengurusan Aduan dan Cadangan Online
ASP	Active Server Pages

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Carta Gantt Projek 1 dan Projek 2	125
B	Daftar Senarai Fakulti dan Jurusan di UIN SUSKA Riau	128
C	Prosedur Sistem Pengurusan Aduan di UIN SUSKA Riau	131
D	Kumpulan Rajah Sistem Cadangan	137
E	CRC Cards Sistem Cadangan	154
F	Pangkalan Data	161
G	Manual Pengguna	165
H	Pengujian Kotak Hitam	217
I	Pengujian Integrasi	233
J	Pengujian Penerimaan Pengguna	236

BAB I

PENGENALAN

1.1. Pengenalan Kajian

Pada asasnya tidak ada perniagaan atau organisasi yang dapat mencapai kejayaan tanpa membina hubungan baik dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memahami kehendak pelanggan adalah salah satu cara untuk mendapatkan kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*) dan pelanggan yang berulang (*customer retention*), dua hal yang paling penting di dalam perniagaan terutama sekali perniagaan yang berkaitan langsung dengan perkhidmatan (*service*) seperti hotel, bank dan lain-lain.

Dalam bidang teknologi maklumat telah dikenal pasti suatu konsep yang berkaitan dengan pengurusan pelanggan iaitu *Customer Relationship Management* (CRM). Menurut [25] CRM ialah strategi yang digunakan oleh perniagaan atau organisasi untuk memilih dan mengurus semua nilai yang berkenaan dengan pelanggan, termasuk di dalamnya adalah mengurus masalah aduan pelanggan . Menurut [23] pengurusan aduan (*complaint management*) adalah teras daripada CRM. Aduan, kebiasaannya, terhasil apabila kehendak pelanggan tidak terpenuhi. Aduan membuktikan bahawa adanya jurang di dalam perkhidmatan pelanggan. Jurang ini adalah perbezaan di antara apa yang dijanjikan kepada pelanggan (dan apa yang pelanggan harapkan) dan apa yang telah diberikan kepada mereka. Kebolehan menangani aduan secara efektif dan efisien adalah kunci penting dalam memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan.

Aduan dapat dibuat dengan berbagai cara, secara manual iaitu percakapan (*verbal*) dengan terus mendatangi bahagian yang berkenaan, melalui telefon, tulisan, mel elektronik , *short message service* dan lain-lain. Dengan adanya teknologi internet, perkhidmatan kepada pelanggan dapat ditingkatkan lagi dengan wujudnya laman web (*website*) aduan pelanggan secara online sehingga pelanggan dapat membuat aduan di mana-mana saja pada bila-bila masa dan maklum balas juga dapat diterima dengan cepat lantas diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Kenyataan diatas telah menimbulkan keperluan bagi suatu kajian yang diberi tajuk “ Sistem Pengurusan Aduan dan Cadangan secara Online di UIN SUSKA Riau, Indonesia ”. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Riau , Indonesia dipilih sebagai kajian kes kerana sistem aduan yang sedia ada belum mampu menyelesaikan masalah aduan yang semakin rumit beberapa tahun kebelakangan ini. Kebanyakan tuntutan-tuntutan pelajar yang disampaikan kepada pihak universiti dengan cara-cara yang tidak sepatutnya menimbulkan minat penulis untuk mengkaji masalah aduan di UIN SUSKA Riau dengan membangun sebuah sistem maklumat dengan tujuan untuk memudahkan pengguna dalam membuat aduan dan menerima maklum balas, dan membantu pimpinan universiti dalam mengambil keputusan berdasarkan laporan - laporan yang tersedia di dalam sistem aduan.

Penulisan kajian ini terbahagi atas tujuh bab, bab satu membahaskan tentang pengenalan kajian , latar belakang, objektif dan skop kajian, bab dua membahaskan tentang kajian literatur, bab tiga membahaskan tentang metodologi yang digunakan dalam membuat kajian, bab empat tentang rekabentuk sistem dan bab lima pula ialah implementasi dan testing dan bab enam tentang studi organisasi dan terakhir bab tujuh ialah kesimpulan.

1.2. Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun kebelakangan ini UIN SUSKA mendapat imej buruk ditengah masyarakat awam sebagai universiti yang sering mendapatkan tuntutan (aksi demo) daripada pelajarnya. Dan hal itu terus berkesinambungan hingga sekarang jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan kehendak pelajar maka pelajar akan melakukan aksi demo dan mengajukan tuntutan-tuntutan dengan cara yang tidak patut seperti mogok lapar , mogok belajar dan lain-lain. Hal itu boleh saja terjadi kerana UIN SUSKA belum mempunyai suatu sistem pengurusan aduan yang baik dan hal itu perlu dipandang serius oleh UIN SUSKA kerana untuk mencapai visi dan misinya mewujudkan Universitas Islam Negeri sebagai institusi pendidikan tinggi awam yang mengembangkan ajaran Islam, ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni secara integral di kawasan Asia Tenggara tahun 2013 , UIN SUSKA harus mampu memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelajar, pensyarah dan staff.

Disamping itu UIN SUSKA Riau mempunyai beberapa latarbelakang organisasi yang terkait dengan masalah aduan ini diantaranya belum terdapatnya peraturan-peraturan bertulis yang mengatur bagaimana menguruskan aduan dalaman UIN SUSKA sesuai dengan peraturan-peraturan akademik yang berlaku saat ini, sistem aduan belum diuruskan secara bersepadu, lambat dalam memberikan maklum balas ,Sistem aduan semasa belum memberikan jaminan kerahsiaan identiti pengadu sehingga menyebabkan pengadu takut dalam membuat aduan dan menyampaikan aduan tanpa identiti seperti membuat surat layang dan menghantar mesej gelap, sistem aduan semasa masih membebani pimpinan universiti dengan aduan-aduan yang seharusnya dapat diselesaikan di peringkat pentadbiran atau staff , belum mempunyai bahagian pentadbiran yang khusus dalam menangani masalah aduan.

Dengan berlatar belakang pada masalah diatas maka penulis berminat untuk mengkaji masalah aduan dalaman di UIN SUSKA Riau sehingga diharapkan hasil kajian ini mampu memberikan imej yang baik kepada UIN SUSKA dimasa hadapan.

1.3. Pernyataan Masalah

Berdasarkan latarbelakang masalah di atas, beberapa masalah telah dikenalpasti dalam membangun sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online (SPACO) di UIN SUSKA Riau, pernyataan masalah tersebut adalah :

- a. Bagaimanakah membuat polisi dan prosidur aduan yang sesuai bagi UIN SUSKA Riau ?
- b. Bagaimanakah sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online (SPACO) dapat menyokong prosidur aduan tersebut ?
- c. Apakah strategi untuk menyokong pelaksanaan sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online di UIN SUSKA Riau ?

Kajian ini dibuat untuk menyelesaikan semua masalah diatas. Dengan menggunakan sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online (SPACO) , diharapkan UIN SUSKA Riau dapat menyelesaikan masalah aduan secara benar.

1.4. Objektif Kajian

Objektif utama dalam kajian ini adalah membangunkan sebuah sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online untuk UIN SUSKA Riau, beberapa objektif yang lain adalah :

- a. Untuk mengenal pasti jenis-jenis aduan di UIN SUSKA Riau.
- b. Untuk mengenal pasti proses pengurusan aduan di UIN SUSKA Riau.
- c. Untuk membuat polisi dan prosidur aduan yang sesuai bagi UIN SUSKA Riau.
- d. Membuat rangka kerja (*framework*) pengurusan aduan yang sesuai bagi UIN SUSKA Riau
- e. Mencadangkan sebuah strategi organisasi yang sesuai untuk menyokong sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online bagi UIN SUSKA Riau

1.5. Skop Kajian

Skop kajian dalam pembangunan sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online ialah :

- a. Sistem ini dibuat untuk menguruskan aduan di UIN SUSKA Riau.
- b. Sistem ini diperuntukkan bagi semua warga UIN SUSKA Riau seperti pelajar, pensyarah, staff dan pimpinan universiti.
- c. Aduan yang dikaji adalah aduan dan cadangan dalaman UIN SUSKA Riau tidak termasuk aduan dan cadangan diluar UIN SUSKA Riau.
- d. Pengadu perlu menjadi pengguna berdaftar sebelum boleh membuat aduan
- e. Sistem mampu menguruskan pembuatan aduan, penerimaan aduan, proses aduan dan memberikan maklum balas.
- f. Sistem mampu menampilkan laporan untuk pimpinan teras di UIN SUSKA Riau.
- g. Dalam kajian ini cadangan adalah aduan yang positif sehingga mempunyai proses yang sama dengan aduan, sehingga tidak disebutkan secara khas.

1.6. Kepentingan Projek

Kepentingan sistem pengurusan aduan berasaskan web ini dibangunkan adalah untuk menggantikan sistem manual yang sedia ada di universiti dengan sebuah sistem maklumat yang menggunakan aplikasi interaktif web dan ia diharapkan dapat membantu UIN SUSKA Riau dalam meningkatkan perkhidmatan. Beberapa kebaikan yang diharapkan dapat diperoleh dengan adanya sistem pengurusan aduan ini ialah :

- a Perspektif pengguna (pelajar, pensyarah, staff, pimpinan universiti)
 - Memudahkan pengguna dalam membuat aduan yang bertanggungjawab
 - Mendapatkan maklum balas yang cepat
 - Menjamin kerahsiaan identiti pengadu

- Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan universiti.

b Perspektif Universiti

- Mencapai visi dan misi universiti.
- Membendung aduan supaya tidak disalurkan kepada pihak luar yang boleh dimanipulasi hingga menjejaskan imej dan kewibawaan UIN SUSKA Riau.
- Meningkatkan imej universiti dengan penyelesaian aduan dan cadangan yang berkesan.
- Memudahkan pihak universiti dalam memberikan maklum balas
- Menyampaikan maklumat dengan cepat dan tepat.
- Membantu pihak universiti dalam membuat laporan aduan.

1.7. Ringkasan

Bab satu ini menerangkan tentang gambaran umum projek, termasuk di dalamnya pengenalan kajian, latar belakang masalah, objektif kajian, pernyataan masalah, skop kajian dan kepentingan projek, diharapkan dapat membantu dan memandu penulis dalam membuat kajian lebih lanjut sesuai dengan objektif dan tujuan yang diharapkan.