

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Wawancara

Wawancara 1

Narasumber : Masrur, S. Hi, M.H

Jabatan : Kepala Sub Bagian Hukmas RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

Lokasi : RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Jalan Manyar Kertoadi Surabaya

Waktu : 20 Oktober 2023, Pukul: 08:30 WIB

Mencari informasi tentang tugas pokok dan fungsi di Bagian

Tujuan : Hukmas khususnya mengenai mekanisme penyelesaian pengaduan atau keluhan dari pelanggan.

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Proses bisnis apa saja yang terjadi di Bagian Hukmas?	Menerima dan mengelola pengaduan, masukan dan keluhan dari pelanggan, sebagai penyambung lidah antara pihak rumah sakit dengan masyarakat umum, mengkoordinir perjanjian kerjasama dengan pihak ketiga seperti pihak kampus yang akan mengirim mahasiswanya untuk magang, koas atau pendidikan dokter spesialis, serta melakukan kegiatan dokumentasi baik foto maupun video pada kegiatan yang berlangsung di rumah sakit. Bagian Hukmas juga bertugas untuk menyediakan media informasi yang berupa papan petunjuk, spanduk, pamflet dan brosur.

No	Pertanyaan	Jawaban
2	Bagaimana struktur organisasi yang ada di Hukmas serta apa saja tupoksinya?	<p>1. KasubBag Hukmas, bertugas melakukan koordinasi dengan bawahan maupun jajaran struktural lain di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur serta sebagai petugas pengelola pengaduan.</p> <p>2. Staff administrasi, melakukan pekerjaan yang bersifat administratif seperti membuat SPJ (Surat Pertanggung Jawaban) uang makan, melakukan koordinasi dengan pihak ketiga, serta mengelola perjanjian kerjasama dengan pihak eksternal.</p> <p>3. Staff dokumentasi kegiatan, bertugas mendokumentasikan kegiatan serta mengelola media cetak yang berkaitan dengan event maupun promosi yang diselenggarakan oleh RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.</p> <p>4. Petugas informasi, bertugas menjawab pertanyaan, pengaduan maupun keluhan dari pelanggan baik secara lisan maupun melalui telepon resmi rumah sakit serta menjawab konsultasi dan tanggapan yang ada di media sosial resmi rumah sakit.</p>
3	Bagaimana alur penyelesaian jika terdapat keluhan dari pelanggan?	Apabila keluhan bersifat dapat segera dijawab, maka akan langsung dijawab dan diselesaikan oleh petugas pengelola pengaduan dan petugas informasi yang -

No	Pertanyaan	Jawaban
		berada di lobi depan rumah sakit. Apabila pengaduan disampaikan melalui surat atau media lainnya, maka bagian hukmas akan berkoordinasi dengan unit / bagian terlapor untuk menjawabnya. Apabila pengaduan atau keluhan tersebut sudah masuk dalam ranah kriminal, maka pihak hukmas akan meminta bantuan konsultan hukum yang dimiliki dan telah diajak kerjasama sebelumnya oleh pihak RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

Wawancara 2

- Narasumber** : Nopy Mintarsa
- Jabatan** : Staff Informasi, Petugas Pengelola Pengaduan
- Lokasi** : RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Jalan Manyar Kertoadi Surabaya
- Waktu** : 24 Oktober 2023, Pukul: 11:30 WIB
- Tujuan** : Mencari informasi tentang alur atau proses dalam menjawab pengaduan maupun keluhan pelanggan pada media sosial.

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Melalui kanal apa saja apabila ada pengunjung rumah sakit yang ingin melakukan keluhan/pengaduan?	Dapat melalui kotak pengaduan yang tersebar diberbagai titik didalam gedung RSUD Haji, dapat juga melalui media sosial milik rumah sakit seperti di Whatsapp, Instagram, ulasan Google <i>Review</i> , Facebook, serta <i>Website</i> resmi milik rumah sakit.

No	Pertanyaan	Jawaban
2	Secara teknis, bagaimana proses distribusi keluhan yang akan disampaikan ke unit di RSUD Haji?	Petugas informasi pada akhir pekerjaan setiap sore hari, keliling untuk mengambil surat yang ada di kotak pengaduan yang tersebar di beberapa titik yang ada di gedung RSUD Haji. Selain itu juga mengecek pada <i>website</i> , ulasan <i>Google Review</i> , Facebook, maupun Instagram apakah ada keluhan/pengaduan dari pengunjung media sosial tersebut. Dari hasil rekapan tadi, petugas pengelola pengaduan akan mengetik ulang pada aplikasi Microsoft Word, untuk kemudian di cetak dan diedarkan ke unit yang dituju (terkena keluhan). Penanggung jawab unit tersebut nantinya akan memberikan respon kembali melalui Whatsapp milik petugas pengelola pengaduan untuk kemudian disampaikan kembali kepada pengadu yang menulis keluhan, dengan catatan, pengadu tersebut menuliskan nomor kontak atau alamat <i>email</i> -nya.

Lampiran 2. Lembar Pengujian *Blackbox Testing*

LEMBAR PENGUJIAN *BLACKBOX TESTING*
APLIKASI MASUKAN DAN PENGADUAN RSUD HAJI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nopy Mintarsa, A.md
NIPTT : 102.10-04071982-112010-7198
Instansi : RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

Menerangkan bahwa, saya telah menguji Aplikasi Pengaduan Pelanggan RSUD Haji sebagai *user* "Petugas Pengelola Pengaduan". Dan menyatakan bahwa aplikasi berjalan sesuai dengan fungsi dan kebutuhan pengguna. Pada judul riset/penelitian yang berjudul "Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis *Web* Menggunakan Metode RAD (*Rapid Application Development*)" yang disusun oleh:

Nama : Devy Brinendo
NIM : 04221043
Prodi : Sistem Informasi Universitas Narotama Surabaya

Surabaya, 15 Januari 2024


(..... NOPY MINTARSA)

LEMBAR PENGUJIAN *BLACKBOX TESTING*
APLIKASI MASUKAN DAN PENGADUAN RSUD HAJI

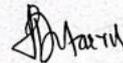
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dita Yapati Puteri, S. Kom
NIPTT : 102.10-08031981-052005-7022
Instansi : RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

Menerangkan bahwa, saya telah menguji Aplikasi Pengaduan Pelanggan RSUD Haji sebagai *user* "Petugas Unit Penunjang Medik". Dan menyatakan bahwa aplikasi berjalan sesuai dengan fungsi dan kebutuhan pengguna. Pada judul riset/penelitian yang berjudul "Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis *Web* Menggunakan Metode RAD (*Rapid Application Development*)" yang disusun oleh:

Nama : Devy Brinendo
NIM : 04221043
Prodi : Sistem Informasi Universitas Narotama Surabaya

Surabaya, 15 Januari 2024



DITA Y.P.
(.....)

LEMBAR PENGUJIAN *BLACKBOX TESTING*
APLIKASI MASUKAN DAN PENGADUAN RSUD HAJI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andian Anugrahana

NIP : 19720518 200801 1 011

Instansi : RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

Menerangkan bahwa, saya telah menguji Aplikasi Pengaduan Pelanggan RSUD Haji sebagai *user* “**Petugas Unit Umum**”. Dan menyatakan bahwa aplikasi berjalan sesuai dengan fungsi dan kebutuhan pengguna. Pada judul riset/penelitian yang berjudul “**Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Menggunakan Metode RAD (Rapid Application Development)**” yang disusun oleh:

Nama : Devy Brinendo

NIM : 04221043

Prodi : Sistem Informasi Universitas Narotama Surabaya

Surabaya, 16-01-..... 2024



(.....andian anugrahana.....)

LEMBAR PENGUJIAN *BLACKBOX TESTING*
APLIKASI MASUKAN DAN PENGADUAN RSUD HAJI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Latiful Puji Lestari
NIP : 19880108 201001 2 006
Instansi : RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

Menerangkan bahwa, saya telah menguji Aplikasi Pengaduan Pelanggan RSUD Haji sebagai *user* "Petugas Unit Pelayanan Medik". Dan menyatakan bahwa aplikasi berjalan sesuai dengan fungsi dan kebutuhan pengguna. Pada judul riset/penelitian yang berjudul "Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis *Web* Menggunakan Metode RAD (*Rapid Application Development*)" yang disusun oleh:

Nama : Devy Brinendo
NIM : 04221043
Prodi : Sistem Informasi Universitas Narotama Surabaya

Surabaya, 19 Januari 2024


(..... S. Latiful. P. L)

Lampiran 3. Artikel Penelitian / Riset (Halaman pertama)

RANCANG BANGUN APLIKASI PENGADUAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE RAD (RAPID APPLICATION DEVELOPMENT)

Devy Brinendo, Alexander Machiky Mayestino, S.T., M.MT.
Sistem Informasi, Universitas Narotama Surabaya
Jalan Arief Rachman Hakim 51, Sukolilo Surabaya (60117)
devy.mhs@narotama.ac.id

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Provinsi Jawa Timur merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang menyelenggarakan pelayanan publik bagi seluruh kalangan masyarakat. Hanya saja, dalam kegiatan pelayanan masih terdapat perbedaan persepsi, ketidaksesuaian harapan, dan kesalahpahaman, yang di antaranya dapat menjadi pemicu keluhan atau pengaduan dari pemakai jasa. Untuk itu RSUD Haji telah menyediakan akses dan sarana melalui kotak saran, telepon, media sosial, serta petugas layanan pengaduan. Namun selama ini, pengelolaan pengaduan masih dilakukan dengan cara manual oleh petugas pengelola pengaduan, sehingga hal tersebut mengakibatkan waktu penyelesaian pengaduan menjadi lama dan tidak terpantau dengan baik. Dari permasalahan tersebut, akan dibuat sebuah sistem yang akan digunakan oleh petugas pengelola pengaduan berbasis *web* menggunakan bahasa pemrograman PHP serta *framework* CodeIgniter dan menggunakan metode RAD (*Rapid Application Development*). Sistem ini akan mempermudah petugas pengelola pengaduan dalam melakukan pengelolaan, melihat riwayat, serta mengetahui *response time* proses penyelesaian pengaduan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, dengan menggunakan metode RAD dalam membangun sistem ini, maka proses pembangunan aplikasi menjadi lebih cepat, kemudian petugas pengelola pengaduan menjadi lebih mudah dalam merespon pengaduan yang masuk, serta mempercepat *response time* proses penyelesaian pengaduan.

Kata kunci: *Pengelolaan Pengaduan, Metode RAD, Framework CodeIgniter*

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu institusi kesehatan yang memiliki peran penting dalam melayani masyarakat dalam bidang kesehatan publik, khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Provinsi Jawa Timur. Pelayanan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur melibatkan banyak Sumber Daya Manusia yang melayani dengan berbagai macam ilmu, kompetensi maupun keahlian. Pelayanan yang prima senantiasa diupayakan oleh para dokter, perawat, petugas administrasi, juru parkir, serta tenaga kesehatan lainnya agar pelanggan menjadi puas.

Namun demikian, dalam proses pelayanan di rumah sakit dapat terjadi pengaduan/komplain dari pengunjungnya yang disebabkan karena adanya perbedaan persepsi, ketidaksesuaian harapan dan kesalahpahaman. Untuk itu RSUD Haji Provinsi Jawa Timur telah menyediakan akses, sarana melalui kotak saran, telepon maupun media *online* serta petugas layanan pengaduan sebagai penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik agar pengaduan/keluhan dapat dilayani dengan baik sesuai standar. Guru Besar Kebijakan Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Prof. Dr. M. Irfan Islamy, MPA, menjelaskan bahwa keluhan pelanggan memiliki arti penting bagi organisasi[1]. Penanganan keluhan yang baik dan efektif akan meningkatkan kepuasan pelanggan, apalagi keluhan tersebut segera ditangani, maka pelanggan akan merasa harapan dan keluhannya tersebut diperhatikan.

Selama ini petugas pengelola pengaduan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dalam mengelola masukan, pengaduan maupun keluhan masih menggunakan cara manual yakni dengan mengetik kembali pengaduan tersebut menggunakan aplikasi pengolah kata, kemudian mencetaknya di kertas, memasukkannya ke dalam amplop kemudian mengantarkannya kepada unit/bagian/instalasi yang mendapatkan pengaduan atau keluhan tersebut. Proses tersebut membutuhkan waktu yang relatif lama, menghabiskan banyak biaya untuk kertas, amplop dan biaya tak terduga lainnya. Asal sumber pengaduan yang berasal dari berbagai media seperti dari kotak pengaduan, *email*, media sosial maupun disampaikan secara lisan kepada petugas informasi maupun petugas pelayanan, akan membuat proses penanganan dan monitoring pengaduan menjadi susah untuk diselesaikan sesegera mungkin.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ali Ikhwan dan Dina Amalia Putri Lubis (2023) yang berjudul "Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis *website* pada Dinas ESDM Sumut"[2], yang di mana pengembangan aplikasinya menggunakan metode RAD (*Rapid Application Development*). Penelitian ini hanya menjembatani masyarakat untuk melakukan input pengaduan pada aplikasinya, tetapi tidak ada fitur atau fungsi yang memperlihatkan keterlibatan pemangku kepentingan internal yakni disposisi antar unit yang terkena keluhan maupun pengaduan dan juga tidak ada keterangan berapa *response time* yang dibutuhkan dari proses penyelesaian pengaduan tersebut. *Response*

Lampiran 4. Poster Penelitian



Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Menggunakan Metode RAD (*Rapid Application Development*) Studi Kasus: RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

Oleh: Alexander Machiky Mayestino, S.T., M.MT & Devy Brinendo NIM.04221043

01 Latar Belakang

Petugas pengelola pengaduan dalam mengelola masukan, pengaduan dan komplain masih menggunakan cara manual

02 Rumusan Masalah

Bagaimana merancang Sistem Informasi, untuk mempermudah proses pengelolaan pengaduan

03 Tujuan Penelitian

Menghasilkan suatu Sistem Informasi untuk mengelola masukan, pengaduan dan komplain yang nantinya akan melibatkan 3 aktor

04 Metodologi Penelitian

Metode RAD (*Rapid Application Development*):

1. Perencanaan Kebutuhan
2. Desain Sistem
3. Pengembangan
4. Implementasi

05 Hasil Penelitian



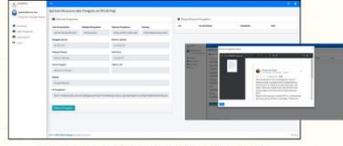
Gambar 1. Halaman Login

Pada gambar 1 menunjukkan bahwa pengguna harus memasukkan *username* dan *password* agar dapat masuk ke halaman selanjutnya



Gambar 2. Halaman Daftar Pengaduan

Pada gambar 2 menunjukkan halaman daftar pengaduan. Halaman ini menampilkan daftar pengaduan yang baru masuk, serta terdapat keterangan status pengaduan



Gambar 3. Halaman Detail Pengaduan

Pada gambar 3 dapat dilihat bahwa pengguna dapat melihat detail pengaduan, serta dapat melihat dokumen atau bukti pengaduan yang sudah di unggah sebelumnya



Gambar 4. Halaman Tambah Data

Gambar 4 merupakan tampilan halaman untuk menambah data pengaduan. Pengguna harus mengisi data dengan lengkap agar data pengaduan berhasil disimpan oleh sistem.



Gambar 5. Halaman Tambah Disposisi

Untuk menambah disposisi, pengguna harus memilih terlebih dahulu nama penanggung jawab yang akan menerima disposisi. Seperti dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 6. Halaman Laporan Pengaduan

Gambar 6 merupakan halaman yang digunakan oleh pengguna untuk dapat melihat laporan pengaduan. Pengguna terlebih dahulu memilih periode yang akan ditampilkan. Laporan pengaduan dapat di ekspor ke dalam format .xls

06 Kesimpulan

Dengan adanya sistem ini, maka petugas pengelola pengaduan di RSUD Haji dapat dengan mudah dalam mengelola pengaduan yang masuk. Hal ini juga akan mempercepat *response time* dari penyelesaian pengaduan yang dikeluarkan oleh pelanggan, karena sebelum adanya sistem ini, petugas pengelola pengaduan mengelola seluruh data pengaduan dengan cara manual yang membutuhkan waktu relatif lama

08 Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Narotama Surabaya, serta dosen pembimbing Pak Machiky atas dukungan dan bimbingan dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada RSUD Haji sebagai tempat studi kasus. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif, baik bagi Universitas, RSUD Haji, maupun kepada penulis.

09 Penutup

Pada penelitian ini, penulis mengambil jalur peminatan Rekayasa Perangkat Lunak dan berfokus pada rancang bangun aplikasi pengaduan pelanggan. Penulis membangun *website*, dengan harapan agar petugas pengelola pengaduan di RSUD Haji dalam mengelola pengaduannya menjadi lebih mudah. Serta akan mempercepat proses penyelesaian pengaduan, sehingga meningkatkan indikator mutu pelayanan di RSUD Haji.

07 Referensi

Aditya Sudiatmno. (2021). Sistem Informasi Manajemen Gudang Obat Menggunakan Database dan Form Oracle di PT. Leuwitex. *Norostri Jurnal Nasional Riset Aplikasi dan Teknik Informatika*, Vol.3 No.01, 64-70.

Ady Kusnanjaya. (2013). Rancang Bangun Sistem Informasi Data Guru Menggunakan Metode Rapid Application Development. *Pilar Nusa Mandiri*, Vol.5 No.1, 11-21.

Darmawan Setyia Budi, Taghfirul Azhima Yoga Siswa, & Heri Abjono. (2017). Analisis Pemilihan Penerapan Proyek Metodologi Pengembangan Rekayasa Perangkat Lunak. *Teknika*, Vol.05 No.01, 24-31

Aetris Firmans, Hansi Wicover, & Xaverius Najjon. (2016). Sistem Informasi Perpustakaan Online Berbasis Web. *E-journal Teknik Elektro dan Komputer*, Vol.02 No.01, 11-23

Nurman Hidayat & Kusuma Hati. (2021). Penerapan Metode Rapid Application Development (RAD) dalam Rancang Bangun Sistem Informasi Rapor Online (SIRALINE). *Jurnal Sistem Informasi*, Vol.10 No.1, 8-17

Salfrian Awati, M. Sabir Ramadhani, Ada Udi Firmansyah, & Khairil Anwar. (2017). Studi Analisis Model Rapid Application Development Dalam Pengembangan Sistem Informasi. *Jurnal Metrik*, Vol.16, No.1, 1-20.

Yudha Sansena. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, Vol.15 No.02, 91-102

Deri Susanti, & Elmiyati. (2020). Perancangan Website Media Informasi dan Pemesanan pada PT. Trita Musi Prasaada dengan Metode RAD. *Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, Vol.20 No.01, 35-46.

Dian Gustina & Yudi Irawan Chandra. (2020). Aplikasi Sistem Pakar Untuk Mendiagnosa Penyakit Paru Pada Anak Menggunakan Metode Rapid Application Development (RAD). *Jurnal Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta*, Vol.05 No.01, 23-35.

Ali Ikhsan, & Dina Amalia Putri Lubis. (2023). Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB pada Dinas ESDM SUMUT. *Jurnal Ilmu Komputer*, Vol.02 No.01, 1-13

Henny Nur Ahdah. (2013). Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Universitas Airlangga*, Vol.5 No.1, 166-172

Lampiran 5. Hasil Cek Plagiasi

Plagiasi_04221043_Devy Brinendo - Brinendo (1)			
ORIGINALITY REPORT			
17 %	17 %	5 %	8 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.dinamika.ac.id Internet Source		2 %
2	dspace.uui.ac.id Internet Source		1 %
3	repository.ub.ac.id Internet Source		1 %
4	text-id.123dok.com Internet Source		1 %
5	repo.palcomtech.ac.id Internet Source		1 %
6	docplayer.info Internet Source		1 %
7	repository.usm.ac.id Internet Source		1 %
8	id.123dok.com Internet Source		1 %
9	eprints.upj.ac.id Internet Source		<1 %

DAFTAR PERBAIKAN SEMINAR AKHIR PENELITIAN/RISET

NIM : 04221043
 Nama : Devy Brinendo
 Pembimbing 1 : Alexander Machicky Mayestino, S.T., M.MT.
 Pembimbing 2 :
 Judul Penelitian : Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Menggunakan Metode RAD (Rapid Application Development) (Studi Kasus: RSUD Haji Provinsi Jawa Timur)

BENTUK PERBAIKAN	BAB	HALAMAN
Ubat di brew		15

Surabaya, 7 Februari 2024
 Ketua



Dr. Cahyo Darujati S.T., M.T

Apabila, telah direvisi, Form ini Harap dilampirkan di Buku Laporan Penelitiannya

DAFTAR PERBAIKAN SEMINAR AKHIR PENELITIAN/RISET

IM : 04221043
nama : Devy Brinendo
pembimbing 1 : Alexander Machicky Mayestino, S.T., M.MT.
pembimbing 2 :
Judul Penelitian : Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Menggunakan Metode RAD (Rapid Application Development) (Studi Kasus: RSUD Haji Provinsi Jawa Timur)

BENTUK PERBAIKAN	BAB	HALAMAN

Surabaya, 7 Februari 2024
Anggota



Moh. Noor Al Azam, S.Kom. M.MT.

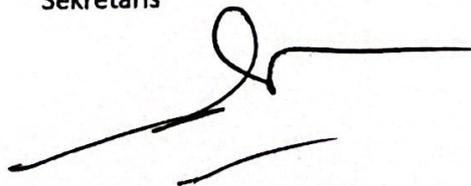
Apabila, telah direvisi, Form ini Harap dilampirkan di Buku Laporan Penelitiannya

DAFTAR PERBAIKAN SEMINAR AKHIR PENELITIAN/RISET

IM : 04221043
nama : Devy Brinendo
pembimbing 1 : Alexander Machicky Mayestino, S.T., M.MT.
pembimbing 2 :
Judul Penelitian : Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Menggunakan Metode RAD (Rapid Application Development)
(Studi Kasus: RSUD Haji Provinsi Jawa Timur)

BENTUK PERBAIKAN	BAB	HALAMAN

Surabaya, 7 Februari 2024
Sekretaris



Alexander Machicky Mayestino, S.T., M.MT.

abila, telah direvisi, Form ini Harap dilampirkan di Buku Laporan Penelitiannya