

ABSTRAK

Ainur Rofik. 2023. **Aplikasi *Helpdesk* Berbasis Web Pada Unit IT RSUD Sumberglagah Untuk Memudahkan Penanganan Keluhan**. Tugas Akhir. Program Studi Manajemen Informatika (D3). STIKI – MALANG. Pembimbing: Meivi Kartikasari, S.Kom.,M.T

Kata kunci : Pengelolaan Keluhan, Sistem Informasi, *Helpdesk*

RSUD Sumberglagah merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan memanfaatkan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) untuk menunjang pelayanan. Ketika ada keluhan yang berkaitan dengan TIK, selama ini pengguna hanya melaporkannya secara manual atau lisan lewat telpon ruangan kepada unit IT selaku pengelola perangkat teknologi informasi. Adanya bermacam-macam keluhan terkait TIK ini mendorong terbentuknya suatu sistem informasi yang dapat menunjang kegiatan tersebut. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka dibutuhkan sistem informasi *helpdek* berbasis web yang dapat memberikan solusi pada unit IT dalam melakukan pengelolaan keluhan terkait TIK guna memperlancar penanganan keluhan tersebut. Sistem ini dapat membantu dalam mengelola keluhan baik dari proses pelaporan keluhan hingga proses penanganan dan laporan hasil penaganan keluhan. Sistem informasi ini diimplementasikan berdasarkan analisis dan desain sistem yang sudah dibuat. Hasil uji coba menggunakan *black-box testing* untuk membuktikan aplikasi berjalan lancar sesuai kebutuhan.

ABSTRACT

Ainur Rofik. 2023. **Web-Based Helpdesk Application at the IT RSUD Sumberglagah Unit to Facilitate Complaint Handling**. Final Project. Informatics Management Study Program (D3). STIKI – MALANG. Supervisor: Meivi Kartikasari, S.Kom., M.T

Keywords: Complaint Management, Information System, Helpdesk

RSUD Sumberglagah is a health service institution that provides complete individual health services by utilizing Information Communication Technology (ICT) to support services. When there are complaints related to ICT, so far users have only reported them manually or verbally by telephone to the IT unit as the manager of information technology devices. The existence of various complaints related to ICT encourages the formation of an information system that can support these activities. Based on the existing problems, a web-based helpdeck information system is needed that can provide solutions to the IT unit in managing ICT-related complaints to expedite the handling of these complaints. This system can assist in managing complaints, both from the complaint reporting process to the handling process and reports on the results of complaint handling. This information system is implemented based on the analysis and design of the system that has been made. The test results use black-box testing to prove the application runs smoothly as needed.