

Gambar 4.1.1 Tampilan Halaman Login	.....	33
Gambar 4.1.1 Segmen Controller Login	.....	33
Gambar 4.1.1 Tampilan Halaman Register	.....	33
Gambar 4.1.1 Segmen Controller Register	.....	34
Gambar 4.1.1 Tampilan Lupa Password	.....	34
Gambar 4.1.1 Segmen Controller Lupa Password	.....	35

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1. 1 Latar Belakang**

Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi, banyak perusahaan dan instansi terus berusaha meningkatkan pengelolaan data informasi yang lebih efektif dan efisien guna menunjang produktifitas dalam pekerjaan. Dalam perjalanannya penggunaan teknologi informasi sering muncul permasalahan-permasalahan yang jika tidak ditangani akan mengakibatkan adanya kemunduran kinerja bagi pengguna teknologi informasi itu sendiri. Adapun masalah yang berkaitan dengan teknologi ini seperti gangguan jaringan , aplikasi atau kerusakan perangkat yang digunakan.

RSUD Sumberglagah adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam melakukan pelayanannya , RSUD Sumberglagah menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang terinstal pada setiap perangkat komputer. Ketika ada keluhan yang berkaitan dengan teknologi informasi, selama ini pengguna perangkat hanya melaporkannya secara manual

atau lisan lewat telpon ruangan kepada unit IT selaku pengelola perangkat teknologi informasi.

Adanya bermacam-macam keluhan dan permintaan dari pengguna perangkat mengakibatkan unit IT kesulitan dalam menangani keluhan secara tepat dan cepat. Hal ini dikarenakan kondisi saat ini pada unit IT melakukan pengelolaan informasi masalah secara manual dan data permasalahan tidak tercatat. Akibat dari pengelolaan informasi ini yang tidak tercatat, unit IT kesulitan dalam melakukan penanganan keluhan atau aduan terkait penggunaan TIK yang nantinya akan mempengaruhi pelayanan di RSUD Sumberglagah.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dibutuhkan suatu sistem IT *helpdesk* berbasis web yang hanya diakses di area rumah sakit dengan jaringan lokal yang dapat menunjang pelaksanaan kegiatan unit IT dalam menangani keluhan, baik dari proses pencatatan pelaporan keluhan, proses penanganan dan laporan hasil penanganan keluhan itu sendiri sebagai bahan evaluasi kinerja unit IT agar nantinya pelayanan di RSUD Sumberglagah berjalan dengan lancar.

## **1. 2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka dapat dirumuskan :

Bagaimana membuat aplikasi *helpdesk* berbasis web pada unit IT RSUD Sumberglagah untuk memudahkan penanganan keluhan, sehingga nantinya akan memperlancar kegiatan unit IT dan proses pelayanan RSUD Sumberglagah.

## **1. 3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk merancang dan membangun Aplikasi *helpdesk* berbasis web pada unit IT RSUD Sumberglagah untuk memudahkan penanganan keluhan.

## **1. 4 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada sistem ini adalah :

1. Sistem informasi ini terbatas pada lingkup RSUD Sumberglagah.
2. Sistem informasi ini berbasis *web*.
3. Sistem ini dapat menginputkan dan menghasilkan laporan, baik data laporan keluhan serta data penanganan keluhan.

4. Sistem ini diharapkan dapat melakukan pengelolaan pelaporan keluhan baik dari segi pengajuan keluhan hingga penyelesaian masalah yang di laporkan ke unit IT.
5. Pengguna sistem ini adalah pengguna perangkat (level user/pelapor), petugas IT (level operator), dan penanggung jawab IT (level admin).

## 1. 5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya sistem ini, yaitu :

1. Bagi RSUD Sumberglagah :
  - a. Membantu unit IT dalam pemantuan dan penanganan keluhan yang di laporkan.
  - b. Membantu Penanggung jawab IT melakukan pengawasan serta evaluasi kinerja petugas IT untuk kelancaran pelayanan RSUD Sumberglagah.
  - c. Membantu pelapor/*user* memantau perkembangan keluhan yang di laporkan.
2. Bagi penulis :
  - a. Dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam dunia kerja.
  - b. Dapat menambah ilmu yang telah dipelajari dari penelitian ini

## 1. 6 Metodologi Penelitian

### 1.6. 1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di RSUD Sumberglagah Mojokerto, yang beralamat di Dusun Sumberglagah Desa Tanjungkenongo Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto Jawa Timur 61374. Waktu penelitian akan dimulai Oktober 2022 sampai dengan Maret 2023.

**Table 1.1 Waktu Penelitian**

NO	Kegiatan	Tahun penelitian 2022 Periode Bulan ke																							
		Okt				Nop				Des				Jan				Feb				Mar			
1	Pengumpulan data																								
2	Analisis																								
3	Pembuatan																								

[illegible]

### 1.6.2 Bahan Dan Alat Penelitian

1. Bahan penelitian
  - a. Data barang/perangkat IT
  - b. Data pelaksana IT, pelapor dan penanggung jawab IT
  - c. Data admin
  - d. Dan data lain-lain
2. Alat penelitian
  - a. Laptop
  - b. Internet
  - c. Handphone
  - d. Sublime
  - e. Xampp
  - f. Bootstrap
  - g. Codeigniter

### 1.6.3 Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian kegiatan hingga pembuatan aplikasi *helpdesk* berbasis web pada unit IT RSUD Sumberlagah untuk memudahkan penanganan keluhan ini penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data, yaitu:

1. **Observasi**  
Suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati, melihat, dan mengambil suatu data yang dibutuhkan ditempat penelitian itu dilakukan. Observasi juga bisa diartikan sebagai proses yang kompleks. Pengumpulan data yang dilakukan di RSUD Sumberglagah.
2. **Wawancara**  
Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka langsung dengan narasumber dengan

cara Tanya jawab secara langsung. Wawancara dilakukan dengan pelaksana unit IT RSUD Sumberglagah yang berhubungan dengan data terkait.

#### **1.6. 4 Analisa Data**

Pada pembuatan sistem informasi ini penulis menggunakan metode sebab akibat yang didapatkan hasil observasi dan wawancara di RSUD Sumberglagah , sehingga dapat menegetahui fitur apa saja yang dibutuhkan dalam sistem informasi yang akan dibuat.

#### **1.6. 5 Prosedur Penelitian**

1. Pengumpulan data
2. Analisa
3. Pembuatan aplikasi
4. Implementasi
5. Uji aplikasi

#### **1. 7 Metodologi Penelitian**

Dalam penyusunan tugas akhir ini sistematika yang digunakan adalah sebagai berikut :

##### **BAB 1. Pendahuluan**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, prosedur penelitian, dan metodologi penelitian.

##### **BAB II. Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi tentang refrensi yang akan digunakan untuk mengkaji dan membandingkan tentang permasalahan/topik yang sedang dibahas dan berkaitan dengan sistem informasi yang akan dibuat.

##### **BAB III. Analisa dan Perancangan**

Pada bab ini berisi tentang bagaimana proses menganalisa sebuah masalah yang sudah ada dan mencari solusi terbaik serta merancang dan membangun sistem baru sesuai dengan teknik yang akan digunakan.

##### **BAB IV. Implementasi dan Uji coba**

Pada bab ini berisi tentang pengimplementasian mulai dari awal perancangan hingga jadi program yang telah dibuat.