

**PENGEMBANGAN USER INTERFACE
WEBSITE HELPDESK RSUD DR. SOETOMO
UNTUK PENINGKATAN EFISIENSI
DALAM PELAPORAN MASALAH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN



NAMA MAHASISWA :

- 1. Devina Margarita (20081010009)**
- 2. Firdausa Yasmin H (20081010105)**
- 3. Nabila Sya'bani W (20081010114)**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN
PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

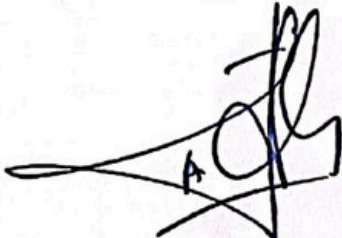
**Judul : Pengembangan User Interface Website Helpdesk RSUD
Dr. Soetomo untuk Peningkatan Efisiensi dalam Pelaporan
Masalah**

**Oleh : 1. Devina Margarita (20081010009)
2. Firdausa Yasmin Hermadiputri (20081010105)
3. Nabila Sya'bani Wardana (20081010114)**

**Telah Diseminarkan Dalam Ujian PKL, pada :
Hari Selasa , Tanggal 30 Mei 2023**

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Fetty Tri Anggraeny, S.Kom. M.Kom

NIP : 19820211 2021212 005

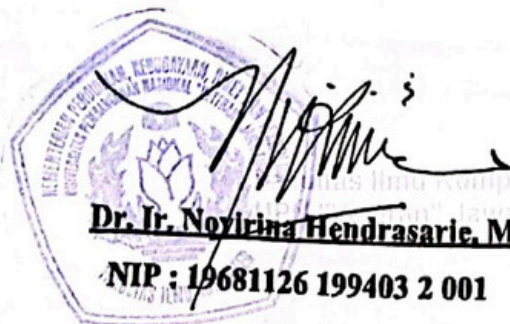


Jemmy Andijaya S. dr., Sp.B., M.Ked.Klin.

NIP: 19900318 202012 1 006

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Dr. Ir. Noylira Hendrasarie, MT.

NIP : 19681126 199403 2 001

Koordinator Program Studi

Informatika



Fetty Tri Anggraeny, S.Kom. M.Kom

NIP : 19820211 2021212 005

Judul	: Pengembangan User Interface Website Helpdesk RSUD Dr. Soetomo untuk Peningkatan Efisiensi dalam Pelaporan Masalah
Penulis	: 1. Devina Margarita (20081010009) 2. Firdausa Yasmin Hermadiputri (20081010105) 3. Nabila Sya'bani Wardana (20081010114)
Pembimbing	: Fetty Tri Anggraeny, S.Kom., M.Kom

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi pada era modern sekarang merupakan hal yang dibutuhkan oleh kehidupan manusia dalam menjalani kegiatan maupun pekerjaan. Manusia membutuhkan informasi yang mudah untuk diakses tanpa adanya batasan jarak serta waktu. *Website* merupakan fasilitas internet yang memiliki berbagai fungsi yang bergantung dengan tujuan adanya *website* tersebut sehingga *website* dapat digunakan di hampir seluruh bidang pekerjaan yang ada, termasuk pada bidang kesehatan. RSUD Dr. Soetomo adalah rumah sakit pendukung Pemerintah Provinsi (Pemprov) yang menyelenggarakan sebagian urusan dibidang pelayanan kesehatan serta memiliki berbagai *website* resmi yang dapat diakses oleh pengguna, pasien, maupun karyawan. Salah satu contoh *website* yang digunakan oleh RSUD Dr. Soetomo adalah *website* helpdesk yang dimanajemen oleh Instalasi Teknologi Komunikasi dan Informasi (ITKI) yang memiliki tanggung jawab sepenuhnya dalam bidang teknologi di RSUD Dr. Soetomo.

Website Helpdesk ini bertujuan untuk mengelola kebutuhan helpdesk di ITKI dengan *user* diseluruh pengguna pelayanan IT di RSUD Dr. Soetomo sehingga dapat mempermudah pelaporan permasalahan pengguna. *Website* ini melibatkan 4 pengguna yaitu pengguna, kepala *user*, *helpdesk* ITKI, dan kepala ITKI. Pengguna dapat mengajukan laporan melalui fitur pengajuan formulir. Laporan pengguna akan melewati 3 tahapan / jangkauan, yaitu mendapatkan verifikasi dari kepala *user*, mendapatkan verifikasi dari helpdesk ITKI, dan mendapatkan analisis lanjut berupa data analisis terhadap laporan yang diajukan dari helpdesk ITKI. Setelah pengajuan selesai, pengguna akan diberikan tanggapan dan status dari laporannya. Seluruh pengajuan *user* akan dipantau oleh Kepala ITKI.

Website ini membantu pengguna dalam melaporkan permasalahan mereka dengan lebih mudah dan cepat serta membantu kepala *user*, helpdesk, dan kepala ITKI dalam mengelola dan menyelesaikan masalah yang dilaporkan. *website* ini, berguna agar masalah yang dilaporkan oleh pengguna dapat ditindaklanjuti dengan lebih cepat dan efisien.

Kata kunci: *Website helpdesk, Pengguna, Kepala user, Helpdesk, Kepala ITKI*

Abstract

The development of information technology in the modern era is now a necessity for human life in carrying out activities and work. Humans need information that is easy to access without any distance and time restrictions. Websites are internet facilities that have various functions that depend on the purpose of the website so that they can be used in almost all existing fields of work, including in the health sector. RSUD Dr. Soetomo is a supporting hospital for the Provincial Government (Pemprov) that manages some matters in the field of health Services and has various official websites that can be accessed by users, patients, and employees. One example of a website used by RSUD Dr. Soetomo is a helpdesk website managed by the Communication and Information Technology Installation (ITKI), which has full responsibility in the field of technology at RSUD Dr. Soetomo.

The Helpdesk website aims to manage helpdesk needs at ITKI with users of all IT Service users at RSUD Dr. Soetomo so that it can facilitate the reporting of user problems. This website involves 4 users, namely the user, the head user, the ITKI helpdesk, and the ITKI head. Users can submit reports through the form submission features User reports will go through 3 stages/outreach, namely getting verification from the head user, getting verification from the ITKI helpdesk, and getting further analysis in the form of data analysis of reports submitted from the ITKI helpdesk. After the submission is complete, the user will be given a response and the status of the report. All user submissions will be monitored by the Head of ITKI.

This website helps users to report their problems more easily and quickly and assists user heads, helpdesk, and ITKI heads in managing and resolving reported problems. This website is useful to ensure that issues reported by users can be followed up more quickly and efficiently.

Keywords: Helpdesk website, User, Head user, Helpdesk, ITKI head

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Puji syukur selalu penulis panjatkan kepada Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan kuasa-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan serangkaian kegiatan Praktek Kerja Lapangan di RSUD Dr. Soetomo, Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan menyusun Laporan Akhir ini dengan baik. Penyusunan laporan akhir ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan ujian Praktek Kerja Lapangan (PKL).

Surabaya, 16 Mei 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyusun Laporan Akhir Praktek Kerja Lapangan ini, khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Novirina Hendrasarie, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Fetty Tri Anggraeny, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Praktek Kerja Lapangan yang memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
3. Seluruh Pembimbing Lapangan yang telah membantu dan membimbing penulis selama menjalankan Praktek Kerja Lapangan ditempat.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Komputer yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
5. Orang tua penulis yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan, dan doa serta semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Teman-teman penulis yang telah membantu membagikan informasi terkait Praktek Kerja Lapangan.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam laporan akhir ini. Maka dari itu, penulis mengharapkan segala saran dan kritik agar penulis dapat menulis karya lebih baik di masa depan.

Akhir kata, semoga Laporan Akhir Praktek Kerja Lapangan di RSUD Dr. Soetomo, Pemerintah Provinsi Jawa Timur ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan kepada pihak yang membaca Laporan Akhir Praktek Kerja Lapangan.

Surabaya, 16 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	viii
Bab I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Praktek Kerja Lapangan	2
1.4 Manfaat Praktek Kerja Lapangan	3
Bab II	4
2.1 Sejarah Organisasi.....	4
2.2 Struktur Organisasi.....	5
2.3 Bidang Usaha	9
Bab III	10
3.1 Waktu dan Tempat PKL.....	10
3.2 Pelaksanaan.....	10
3.3 Capaian	36
Bab IV	39
4.1 Hasil.....	39
4.2 Pembahasan.....	39
Bab V	95
IV.1 Kesimpulan	95
IV.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	vii
Lampiran	viii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi RSUD Dr. Soetomo.....	6
Gambar 2.2 Struktur Organisasi ITKI.....	9
Gambar 3.1 User Flow User / Pengguna.....	20
Gambar 3.2 User Flow Kepala User / Pengguna	22
Gambar 3.3 User Flow Helpdesk ITKI	24
Gambar 3.4 User Flow Kepala ITKI.....	26
Gambar 3.5 User Flow Master	28
Gambar 3.6 Class Diagram (UML).....	30
Gambar 4.1 Halaman User Beranda.....	41
Gambar 4.2 Daftar Pengajuan Masalah Yang Telah Terkirim	43
Gambar 4.3 Formulir Pengajuan Change Request <i>Software</i> (bentuk fisik)	44
Gambar 4.4 Formulir Pengajuan Change Request <i>Software</i> (bentuk transformasi digital)	45
Gambar 4.5 Formulir Pengajuan Permintaan Pelatihan/Pendampingan (bentuk fisik).....	47
Gambar 4.6 . Formulir Pengajuan Permintaan Pelatihan/Pendampingan (bentuk transformasi digital)	48
Gambar 4.7 Formulir Pengajuan Permintaan Data (bentuk fisik).....	49
Gambar 4.8 Formulir Pengajuan Permintaan Data (bentuk transformasi digital).....	50
Gambar 4.9 Formulir Pengajuan Permintaan Trouble Shooting (bentuk fisik)	52
Gambar 4.10 Formulir Pengajuan Permintaan Trouble Shooting (bentuk transformasi digital)	53
Gambar 4.11 . Formulir Pengajuan Permintaan Ruang <i>Command Center</i> (bentuk transformasi digital)	55
Gambar 4.12 Formulir Pengajuan Permintaan <i>Video Conference</i> (bentuk transformasi digital)	57
Gambar 4.13 Formulir Pengajuan Request <i>Software</i> (bentuk fisik)	58
Gambar 4.14 Formulir Pengajuan Request <i>Software</i> (bentuk transformasi digital) ...	60
Gambar 4.15 Formulir Pengajuan Konten Website (bentuk transformasi digital)	62
Gambar 4.16 Tampilan beranda Kepala <i>user</i>	64
Gambar 4.17 . Fitur Pemberi Keputusan Oleh Kepala <i>User</i> (Setuju Atau Tidak Setuju).....	64
Gambar 4.18 Tampilan Halaman Helpdesk Beranda.....	66
Gambar 4.19 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Change Request <i>Software</i> (bentuk fisik).....	67
Gambar 4.20 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Change Request <i>Software</i> (bentuk transformasi digital)	68

Gambar 4.21 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Permintaan Pelatihan/Pendampingan (bentuk fisik)	69
Gambar 4.22 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Permintaan Pelatihan/Pendampingan (bentuk transformasi digital)	70
Gambar 4.23 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Permintaan Data (bentuk fisik)	71
Gambar 4.24 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Permintaan Data (bentuk transformasi digital)	72
Gambar 4.25 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Permintaan Trouble Shooting (bentuk fisik)	73
Gambar 4.26 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Permintaan Trouble Shooting (bentuk transformasi digital)	74
Gambar 4.27 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Ruang <i>Command Center</i> (bentuk transformasi digital)	77
Gambar 4.28 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Permintaan <i>Video Conference</i> (bentuk transformasi digital)	79
Gambar 4.29 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Request <i>Software</i> (bentuk fisik).....	81
Gambar 4.30 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Request <i>Software</i> (bentuk transformasi digital)	82
Gambar 4.31 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Permintaan Konten Website (bentuk transformasi digital)	84
Gambar 4.32 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Peminjaman Barang Keluar (bentuk fisik)	84
Gambar 4.33 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Peminjaman Barang Keluar (bentuk transformasi digital)	85
Gambar 4.34 . Tampilan Formulir Tindak Lanjut Permintaan Barang Keluar (bentuk fisik)	87
Gambar 4.35 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Permintaan Barang Keluar (bentuk transformasi digital)	88
Gambar 4.36 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Koordinasi (bentuk fisik)	89
Gambar 4.37 Tampilan Formulir Tindak Lanjut Koordinasi (bentuk transformasi digital)	90
Gambar 4.38 Tampilan Halaman Beranda Kepala ITKI	93
Gambar 4.39 Tampilan Halaman Beranda Master	94

DAFTAR TABEL

Gambar 3.1 Jadwal jam kerja pelaksanaan PKL.....	11
Gambar 3.2 Logbook kegiatan PKL	36