

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era digital saat ini, penggunaan *website* telah menjadi bagian penting dalam kehidupan manusia. Semua orang memanfaatkan *website* untuk berbagai keperluan, seperti memperoleh informasi, membeli barang, atau mengakses layanan *online*. Namun, seringkali pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikan *website* tersebut dan melaporkan masalah pada *website* yang digunakan. Biasanya, pengguna harus menghubungi pihak pengelola *website* melalui email atau telepon untuk melaporkan masalah yang dihadapi, namun hal ini seringkali tidak efektif dan kurang efisien.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, RSUD Dr. Soetomo merancang sistem informasi *helpdesk* yang terintegrasi dengan sistem informasi RSUD Dr. Soetomo dan dilengkapi dengan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang baik. Pada *website helpdesk* RSUD Dr. Soetomo, UI dan UX yang dirancang haruslah *user-friendly* dan mudah digunakan. Beberapa contoh elemen UI dan UX yang dapat ditambahkan pada *website helpdesk* RSUD Dr. Soetomo adalah desain yang konsisten dan mudah dipahami oleh pengguna, tombol dan tautan yang mudah ditemukan dan diakses oleh pengguna, formulir pengajuan yang mudah diisi dan jelas, responsif pada berbagai perangkat, dan menyediakan *feedback* dan notifikasi yang jelas.

*Website helpdesk* ini memiliki fitur-fitur yang memudahkan pengguna dalam melaporkan masalah pada *website* yang digunakan, seperti fitur pengajuan formulir yang terdiri dari *Change Request Software*, Permintaan Pelatihan dan Pendampingan, Permintaan Data, Permintaan *Troubleshooting*, Peminjaman Ruang *Command Center*, Permintaan *Video Conference*, *Request Software*, dan Permintaan Konten *Website*. Dengan fitur pengajuan formulir ini, pengguna dapat memilih jenis formulir yang sesuai dengan permasalahan yang sedang dialami dan memberikan informasi yang dibutuhkan pada formulir tersebut. Hal ini akan memudahkan pihak Kepala *User*, *helpdesk* ITKI, dan kepala ITKI dalam melakukan verifikasi, analisis, dan penyelesaian masalah yang dilaporkan. Selain itu, fitur pengajuan formulir juga mempercepat proses pelaporan dan penyelesaian masalah yang dilaporkan oleh pengguna.

*Website helpdesk* RSUD Dr. Soetomo juga dilengkapi dengan fitur untuk melihat status laporan yang telah diajukan oleh pengguna. Pengguna dapat memantau progres penanganan masalah yang telah dilaporkan. Fitur ini akan membantu pengguna untuk mengetahui apakah masalah yang dilaporkan sedang dalam proses penanganan atau sudah selesai. Diharapkan dengan adanya *website helpdesk* ini, pengguna akan lebih mudah dalam melaporkan masalah yang dihadapi, dan penanganan masalah dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif. Antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang baik juga diharapkan dapat meningkatkan

kualitas layanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Soetomo kepada masyarakat. Sebagai bagian dari upaya meningkatkan layanan, RSUD Dr. Soetomo berkomitmen untuk terus mengembangkan website *helpdesk* ini agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan layanan yang terbaik.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, berikut ini merupakan perumusan masalah yang akan dikaji dari pengembangan *website helpdesk* instansi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr Soetomo, yaitu:

1. Bagaimana cara menghasilkan *website helpdesk* mempermudah pengguna dalam melaporkan masalah yang dialami?
2. Bagaimana cara menghasilkan *website* yang dapat membantu kepala *user helpdesk*, dan kepala ITKI dalam mengelola dan menyelesaikan masalah yang dilaporkan?

## **1.3. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

### **1. Tujuan Umum**

#### **a. Tujuan bagi Mahasiswa**

1. Mengembangkan dan mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur ke dalam lapangan kerja sesungguhnya.
2. Menciptakan suatu desain untuk *website* milik instansi yang lebih baik dan nyaman digunakan oleh pengguna.
3. Mengenal, mengetahui, dan membiasakan untuk beradaptasi dalam suasana kerja sesungguhnya.
4. Meningkatkan cara berpikir kritis secara efisien dalam menghadapi pekerjaan di lapangan.
5. Melatih kemampuan berkomunikasi baik secara lisan maupun tertulis.

#### **b. Tujuan bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

1. Mendapatkan masukan kompetensi yang diperlukan oleh dunia kerja saat ini khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo, Provinsi Jawa timur terhadap Sarjana Teknik (S1) khususnya program studi Informatika.
2. Mendapat masukan tentang masalah-masalah yang di tempat praktik kerja lapangan, sehingga dapat meningkatkan dan menghasilkan lulusan mahasiswa/i yang dibutuhkan di dunia kerja.
3. Dapat menjembatani penelitian dengan Lembaga Penelitian Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur.

### c. Tujuan bagi Instansi

1. Memperoleh hasil desain *user interface software* atau *website* yang sesuai standar dan keinginan.
2. Mendapatkan masukan dan bantuan dalam bidang IT khususnya *user interface Front-End* dalam aplikasi yang dimiliki Instansi.
3. Menjalinkan hubungan kerja sama dalam bidang IT khususnya *Front-End* dengan institusi sebagai suatu badan penelitian.

## 2. Tujuan Khusus

1. Untuk memenuhi mata kuliah praktik kerja lapangan dengan beban dua satuan kredit semester (SKS) yang harus ditempuh sebagai persyaratan akademis di Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Mengaplikasikan secara khusus bidang yang menjadi minat kami yaitu tentang *user interface Front-End*.
3. Memperoleh dan meningkatkan wawasan yang lebih luas yang belum didapatkan di perkuliahan sehingga harapannya dapat memudahkan kami dalam mengerjakan tugas akhir nanti.
4. Diharapkan setelah pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, peserta dan instansi terjadi hubungan timbal balik baik sehingga nantinya, peserta dapat direkrut sebagai karyawan.

## 1.4. Manfaat/Kegunaan

### 1. Bagi Penulis

1. Penulis dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam permasalahan nyata sehingga penulis lebih terbiasa dalam berpikir kritis, inovatif, dan kreatif.
2. Penulis dapat mengembangkan *soft-skill* dengan bekerja sama antara peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL) lainnya serta pegawai di instansi.

### 2. Bagi Pengguna

1. Pengguna *Website* yang merupakan *user/ka.user/itki/ka.itki* dapat dengan mudah menggunakan *website helpdesk* karena telah didesain menjadi *user-friendly* serta informasi yang diberikan telah lengkap.

### 3. Bagi Universitas

1. Menjalinkan kerja sama dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo.
2. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengimplementasikan dan mempraktekkan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki.
3. Sebagai bahan evaluasi / masukan dalam meningkatkan kualitas pendidikan, fasilitas, dan lain-lain.