

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI HELPDESK RUMAH SAKIT  
PADA PT. DISTY TEKNOLOGI INDONESIA**

**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**



**DISUSUN OLEH:**

|                                          |                    |
|------------------------------------------|--------------------|
| <b>GEDE ARDI PRATAMA</b>                 | <b>20081010018</b> |
| <b>DESYA RISTYA PUTRI</b>                | <b>20081010240</b> |
| <b>FORENTINA KERTI PRATIWI SUJAYANTI</b> | <b>20081010233</b> |

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

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

**JUDUL : PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI HELPDESK RUMAH SAKIT PADA PT. DISTY TEKNOLOGI INDONESIA**

**OLEH :**

|                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| 1. GEDE ARDI PRATAMA                 | (20081010018) |
| 2. DESYA RISTYA PUTRI                | (20081010240) |
| 3. FORENTINA KERTI PRATIWI SUJAYANTI | (20081010233) |

Telah Disetujui dan Disahkan, pada :

Selasa, 4 April 2023

Menyetujui

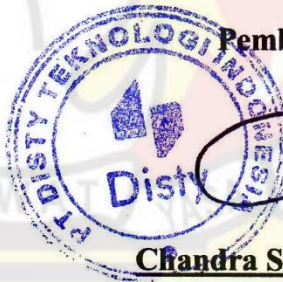
Dosen Pembimbing



Hendra Maulana, S.Kom., M.Kom.

NPT. 201198 31 223248

Pembimbing Lapangan



Chandra Sukma Anugrah, M.Kom.

Mengetahui

Dekan

Fakultas Ilmu Komputer



Dr. Novirina Hendrasarie, ST., MT.

NIP. 19681126 199403 2 001

Koordinator Program Studi

Teknik Informatika



Fetty Tri Anggraeny, S.Kom. M.Kom.

NIP. 19820211 2021212 005

Judul : Pengembangan Sistem Informasi Helpdesk Rumah Sakit pada PT.  
Disty Teknologi Indonesia

Penulis : 1. Gede Ardi Pratama (20081010018)  
2. Desya Ristya Putri (20081010240)  
3. Forentina Kerti Pratiwi Sujayanti (20081010233)

Pembimbing : Hendra Maulana, S.Kom, M. Kom

---

### **Abstrak**

Pengembangan Website sangat berkembang pesat yang dapat mempermudah sebagai alat komunikasi dan pencarian informasi tertentu yang juga biasanya digunakan pada setiap perusahaan yang ingin memiliki sistem digital atau berbasis online yang dapat diakses tanpa harus datang ke tempat. Pada perusahaan PT Disty Teknologi Indonesia memberikan sistem helpdesk yang mana sistem tersebut digunakan untuk memecahkan dan memberi solusi pada perusahaan yang terkait tujuan bisnis. Dan juga PT Disty Teknologi Indonesia ini juga bekerjasama dengan banyak perusahaan yang ingin dibuatkan suatu sistem informasi untuk perusahaan yang telah bekerjasama dengan PT Disty Teknologi Indonesia tersebut untuk membantu perusahaan. Salah satu yang kami buat yaitu membuat website dengan sistem informasi helpdesk untuk salah rumah sakit yang membantu untuk mempermudah komunikasi pelanggan untuk membantu merespon customer, bekerjasama dengan perusahaan PT. Disty Teknologi Indonesia yang mana memiliki kualifikasi memiliki bidang keahlian seperti Website, Aplikasi Android, Internet of Things, Integrasi Layanan API pembayaran E-Wallet dan pelatihan skill SDM bidang IT.

**Kata Kunci:** *Website, Rumah Sakit, Helpdesk.*

## **Abstract**

Website development is growing rapidly which can make it easier as a communication tool and certain information search which is also usually used by every company that wants to have a digital or online-based system that can be accessed without having to come to the place. The company PT Disty Teknologi Indonesia provides a helpdesk system in which the system is used to solve and provide solutions to companies related to business goals. And also PT Disty Teknologi Indonesia also collaborates with many companies that want to create an information system for companies that have collaborated with PT Disty Teknologi Indonesia to help companies. One of the things we made was to create a website with a helpdesk information system for one of the hospitals which helps to facilitate customer communication to help respond to customers, in collaboration with the company PT. Disty Teknologi Indonesia, which has qualifications in areas of expertise such as Websites, Android Applications, Internet of Things, Integration of E-Wallet Payment API Services and IT HR skills training.

**Keywords:** *Website, Hospital, Helpdesk.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan rahmat-Nya Penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan yang berjudul Pengembangan Sistem Informasi Helpdesk Rumah Sakit pada PT. Disty Teknologi Indonesia dengan tepat waktu. Penyusunan laporan ini dapat diselesaikan karena adanya bantuan, motivasi dan dukungan pada pihak yang bersangkutan.

Pada kesempatan kali ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini, di antaranya:

1. Ibu Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Fetty Tri Anggraeny, S.Kom, M.Kom. selaku Koordinator Program Studi S1 Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. selaku dosen pembimbing dari program studi S1 Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah membimbing kami dalam hal penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan.
4. Kedua orang tua serta adik/kakak yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam melaksanakan dan menyelesaikan praktek kerja lapangan.
5. Teman-teman kami di UPN “Veteran” Jawa Timur, yang selalu menemani dan memberikan dukungan.
6. Semua pihak yang berperan dalam pelaksanaan kegiatan dan penyelesaian laporan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca serta memberikan pemikiran baru yang bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya,Tgl Bulan 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>Abstrak .....</b>                               | <b>3</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>5</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>6</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                          | <b>7</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>8</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                       | <b>11</b> |
| <b>BAB I.....</b>                                  | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                           | <b>1</b>  |
| <b>BAB II .....</b>                                | <b>5</b>  |
| <b>LANDASAN TEORI .....</b>                        | <b>5</b>  |
| <b>BAB III.....</b>                                | <b>17</b> |
| <b>GAMBARAN UMUM TEMPAT PELAKSANAAN PKL.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>BAB IV .....</b>                                | <b>23</b> |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                  | <b>23</b> |
| <b>BAB V .....</b>                                 | <b>54</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>                                | <b>54</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         | <b>55</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>56</b> |
| <b>Lampiran 1. Uraian Kegiatan</b>                 | <b>56</b> |
| <b>Lampiran 2. Lembar Penerimaan dari Instansi</b> | <b>60</b> |
| <b>Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai PKL</b>    | <b>61</b> |
| <b>Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan</b>            | <b>62</b> |
| <b>Lampiran 5. Source Code Program</b>             | <b>66</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Fitur Setiap Tipe User..... | 20 |
| Tabel 3.2 Jadwal Pelaksanaan PKL..... | 21 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Logo PHP.....                              | 6  |
| Gambar 2.2 Logo Codeigniter.....                      | 7  |
| Gambar 2.3 Logo Bootstrap.....                        | 9  |
| Gambar 2.4 Logo MySQL.....                            | 10 |
| Gambar 2.5 Logo XAMPP.....                            | 11 |
| Gambar 2.6 Logo Visual Studio Code.....               | 13 |
| Gambar 2.7 Logo PHPMyAdmin.....                       | 15 |
| Gambar 3.1 Logo PT Disty Teknologi Indonesia.....     | 17 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi Instansi.....          | 18 |
| Gambar 4.1 Landing Page (Beranda) RSUD Jombang.....   | 23 |
| Gambar 4.2 Landing Page (Profil) RSUD Jombang.....    | 24 |
| Gambar 4.3 Landing Page (Layanan) RSUD Jombang.....   | 24 |
| Gambar 4.4 Landing Page (Penilaian) RSUD Jombang..... | 25 |
| Gambar 4.5 Landing Page (Bantuan) RSUD Jombang.....   | 25 |
| Gambar 4.6 Footer Website RSUD Jombang.....           | 26 |
| Gambar 4.7 Tampilan Utama Login.....                  | 26 |
| Gambar 4.8 Tampilan Menu Fitur Ubah.....              | 27 |
| Gambar 4.9 Tampilan Foto Di Ubah.....                 | 27 |
| Gambar 4.10 Tampilan Setelah di Pulihkan.....         | 28 |

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4.11 Tampilan Tiket Pegawai.....                                | 28 |
| Gambar 4.12 Tampilan Fitur Search.....                                 | 29 |
| Gambar 4.13 Tampilan Fitur Lacak Tiket.....                            | 30 |
| Gambar 4.14 Tampilan Buat Tiket.....                                   | 30 |
| Gambar 4.15 Tampilan Ajuan Tiket.....                                  | 31 |
| Gambar 4.16 Tampilan Ubah Profil Pengguna.....                         | 31 |
| Gambar 4.17 Tampilan Sukses Mengubah Profil.....                       | 32 |
| Gambar 4.18 Tampilan Ubah Sandi.....                                   | 32 |
| Gambar 4.19 Tampilan Keluar.....                                       | 33 |
| Gambar 4.20 Tampilan Beranda Admin.....                                | 34 |
| Gambar 4.21 Tampilan Beranda Admin.....                                | 34 |
| Gambar 4.22 Tampilan Data Departemen.....                              | 35 |
| Gambar 4.23 Tampilan Tambah Data Departemen dan Tampilan Hasilnya..... | 35 |
| Gambar 4.24 Tampilan Ubah Data pada Data Departemen.....               | 36 |
| Gambar 4.25 Tampilan Delete pada Data Departemen.....                  | 37 |
| Gambar 4.26 Tampilan Data Pengguna.....                                | 38 |
| Gambar 4.27 Tampilan Menambah Data Pengguna dan Hasil.....             | 39 |
| Gambar 4.28 Tampilan Ubah Data pada Data Pengguna.....                 | 39 |
| Gambar 4.29 Tampilan Delete pada Data Pengguna.....                    | 40 |
| Gambar 4.30 Tampilan Inventori.....                                    | 41 |
| Gambar 4.31 Tampilan Menambah Data Inventori.....                      | 42 |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4.32 Tampilan Ubah data pada Data Inventory.....       | 43 |
| Gambar 4.33 Tampilan Delete pada Data Inventory.....          | 44 |
| Gambar 4.34 Tampilan Daftar Tiket.....                        | 45 |
| Gambar 4.35 Tampilan Fitur Edit.....                          | 45 |
| Gambar 4.36 Tampilan Ubah Teknisi.....                        | 45 |
| Gambar 4.37 Tampilan Setelah Mengganti Teknisi.....           | 46 |
| Gambar 4.38 Tampilan Laporan Tiket.....                       | 47 |
| Gambar 4.39 Tampilan Beranda Teknisi.....                     | 48 |
| Gambar 4.40 Tampilan Fitur Tiket Saya.....                    | 48 |
| Gambar 4.41 Tampilan Fitur Ganti Teknisi pada Tiket Saya..... | 49 |
| Gambar 4.42 Tampilan Fitur Penanganan Tiket.....              | 49 |
| Gambar 4.43 Tampilan Tiket Selesai.....                       | 50 |
| Gambar 4.44 Tampilan Daftar Tiket.....                        | 51 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Uraian Kegiatan.....                 | 54 |
| Lembar Penerimaan dari Instansi..... | 58 |
| Surat Keterangan Selesai PKL.....    | 59 |
| Dokumentasi Kegiatan.....            | 60 |
| Source Code Program.....             | 64 |