



## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jombang merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang terletak di kabupaten Jombang, Jawa Timur, Indonesia. RSUD Jombang dikenal sebagai rumah sakit unggulan di daerah tersebut, menyediakan pelayanan medis berkualitas tinggi kepada masyarakat sekitar. Sebagai pusat rujukan medis, RSUD Jombang memiliki berbagai fasilitas dan layanan termasuk unit gawat darurat, rawat inap, layanan bedah, radiologi, laboratorium, dan rehabilitasi. Tim medis yang terampil dan berdedikasi, termasuk dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya, berkomitmen untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien. RSUD Jombang juga fokus pada pelayanan kesehatan terjangkau, dengan penekanan pada upaya pencegahan, diagnosis, dan pengobatan penyakit untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

Dalam menjalankan tugasnya, RSUD Jombang terus melayani pasien dengan berbagai kebutuhan teknis, seperti perbaikan perangkat medis, dukungan sistem informasi, dan masalah teknis lainnya. Saat ini, proses penanganan permintaan teknis masih dilakukan secara manual, terutama melalui komunikasi telepon antara unit ruangan yang membutuhkan perbaikan dengan unit teknis. Metode ini tidak hanya kurang efisien, tetapi juga tidak memberikan kemampuan untuk melacak status perbaikan dengan baik, serta kurangnya pencatatan yang terstruktur dapat mengakibatkan data perbaikan yang tidak terdokumentasi dengan baik. Situasi ini dapat berdampak negatif pada pengelolaan dan evaluasi kinerja teknis di masa mendatang.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan sebuah solusi yang efisien dan terstruktur. Oleh karena itu,

implementasi sebuah sistem informasi helpdesk berbasis website dianggap sebagai solusi yang tepat. Melalui sistem ini, RSUD Jombang dapat mengelola permintaan bantuan teknis dengan lebih terstruktur, memberikan prioritas yang tepat, dan memantau dengan lebih baik penyelesaian masalah. Penggunaan sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan teknis, sehingga kualitas pelayanan teknis kepada pasien dan staf RSUD Jombang dapat ditingkatkan.

Dalam konteks perkembangan teknologi informasi, sistem informasi helpdesk berbasis web menjadi relevan dan dapat memberikan manfaat signifikan dalam lingkungan pelayanan kesehatan. Penerapan teknologi ini di RSUD Jombang akan membantu lembaga tersebut memanfaatkan inovasi terkini untuk meningkatkan efisiensi operasionalnya.

Pemilihan Framework Laravel sebagai kerangka pengembangan web dianggap sebagai langkah yang strategis. Framework ini sangat populer dan kuat, dapat meningkatkan keamanan dan skalabilitas sistem, serta memungkinkan pengembangan yang lebih cepat. Dengan demikian, penerapan sistem informasi helpdesk berbasis website ini diharapkan tidak hanya memberikan akses yang lebih baik kepada staf teknis dan pengguna akhir untuk mengajukan permintaan bantuan teknis, tetapi juga memudahkan RSUD Jombang dalam mengelola permintaan dengan lebih efektif dan transparan

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam upaya merancang Sistem Informasi Helpdesk Untuk Technical Support Berbasis Website Pada RSUD Jombang permasalahan utama yang perlu diselesaikan yaitu sebagai berikut:

- 1) Bagaimana merancang Sistem Informasi Helpdesk berbasis website untuk Technical Support di RSUD Jombang dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan teknis?.



### 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam perancangan Sistem Informasi Helpdesk Untuk Technical Support Berbasis Website Pada RSUD Jombang yaitu sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini membatasi diri pada penanganan permintaan perbaikan perangkat hardware dan software di RSUD Jombang.
- 2) Penelitian ini hanya memfokuskan pada layanan teknisi
- 3) Sistem Informasi ini berbasis website
- 4) Sistem ini dirancang menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
- 5) Aktor pada perancangan system ini admin, Petugas teknisi, dan Ruangan.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dalam Sistem Informasi Helpdesk Untuk Technical Support Berbasis Website Menggunakan Framework Laravel Pada RSUD Jombang ini sebagai berikut:

- 1) Bertujuan memberikan kemampuan bagi unit atau ruangan untuk melacak status perbaikan yang sedang berlangsung.
- 2) Diharapkan sistem tersebut bisa memberikan sistem pencatatan yang terstruktur sehingga riwayat perbaikan dapat terdokumentasikan dengan baik.
- 3) Meningkatkan pelayanan teknis yang diberikan kepada staf dan departemen per ruangan di RSUD Jombang.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini bagi beberapa pihak sebagai berikut:

- 1) Staf Ruangan RSUD Jombang  
Implementasi sistem informasi helpdesk akan memberikan staf RSUD Jombang alat yang lebih baik untuk mengatasi masalah teknis mereka dengan lebih



efisien dan efektif. Staf RSUD dapat memantau status permintaan mereka secara real-time. Memberikan prioritas yang jelas pada permintaan berdasarkan tingkat urgensi atau kepentingan. Sistem tersebut bisa memberikan sistem pencatatan yang terstruktur sehingga riwayat perbaikan dapat terdokumentasikan dengan baik.

2) Staf Teknisi

Teknisi akan memiliki akses ke daftar tugas yang lebih terstruktur. Mereka dapat melihat dan mengelola permintaan teknis dengan lebih efisien, mengurangi kebingungan dalam mengidentifikasi tugas yang harus diprioritaskan. Dapat memberikan pemantauan yang lebih baik terhadap status permintaan dan memastikan bahwa tidak ada permintaan yang terlupakan. Sistem akan mencatat riwayat semua permintaan dan resolusi yang telah ditangani oleh teknisi.

3) Peneliti

Peneliti akan memperoleh pengalaman dalam merancang, mengembangkan, dan mengimplementasikan sistem informasi helpdesk. Penelitian ini merupakan lahan pembelajaran dalam perancangan sistem yang dibutuhkan dan dapat memperoleh pengetahuan baru dalam memberikan solusi dari suatu permasalahan.

4) Unipdu

Penelitian ini akan memperkaya pustaka penelitian universitas yang dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian sejenis di masa mendatang.

## 1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Adapun metode yang digunakan dalam tiap-tiap tahapan antara lain:





### 1) Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapat informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dari penelitian yang dilakukan. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi pustaka dan observasi lapangan.

### 2) Metode Analisa Data

Analisis sistem yang berjalan untuk menemukan masalah yang perlu diperbaiki. Analisis kebutuhan sistem selanjutnya akan digunakan untuk mencari spesifikasi perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk mengoperasikan system baru, kemudian menentukan kelayakan sistem yang akan dibuat, jika desain system layak dilakukan.

### 3) Metode Waterfall

Dalam penelitian ini menggunakan metode *waterfall* untuk mengembangkan aplikasi. Metode *Waterfall* memiliki tahapan sebagai berikut: (wahid, 2020)

1. Analisis kebutuhan
2. Perancangan (Design)
3. Pengembangan (Development)
4. Pengujian (Testing)
5. Implementasi (Deployement)

#### a. Metode Perancangan

Perancangan sistem pada penelitian ini berorientasi pada objek dengan pendekatan menggunakan pemodelan UML (Unified Modeling Language). Akan ada beberapa diagram yang digunakan antara lain use case diagram, activity diagram, sequence diagram, class diagram Untuk basis data menggunakan mySQL

b. Metode Pembangunan

Tahapan pembangunan (development) system informasi helpdesk untuk technical support berbasis website yaitu tahapan pengkodean. Pada tahap pembangunan website menggunakan bahasa pemrograman PHP (Hypertext Preprocessor).

c. Metode Uji Coba

Tahapan selanjutnya adalah tahapan uji coba (testing) dilakukan dengan menggunakan metode Black Box yaitu berfokus pada kebutuhan fungsional pada sistem, berdasarkan spesifikasi kebutuhan dari sistem yang telah dirancang.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan dalam tugas akhir ini disusun dalam bentuk karya ilmiah dengan struktur penulisan sebagai referensi

### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian yang berjudul Rancang Bangun Sistem Informasi Helpdesk Untuk Technical Support Berbasis Website Menggunakan framework Laravel Pada RSUD Jombang yang meliputi dari sub bab latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan

### BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik yang dibahas di skripsi dan tinjauan teori yang mendeskripsikan pengertian sistem informasi keuangan, metode penelitian dan pengembangan, teknologi yang digunakan serta teori tentang metode testing.

### BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM



Bab ini berisi tentang analisis kebutuhan dari sistem yang akan dibangun, perbandingan sistem yang sudah ada dengan sistem yang diusulkan, dan perancangan sistem yang diusulkan.

#### **BAB 4 TESTING DAN IMPLEMENTASI**

Bab ini berisi tentang penjelasan prosedur testing dan proses pengujian sistem yang telah dibuat.

#### **BAB 5 PENUTUP**

Bab ini berisi pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian.

