

ABSTRACT

Hospital medirosa cikarang a private hospitals under the company. PT Wijayaaldittama. a private hospitals with adequate facilities and treatment and medical staff which are supported by professionals. In daily operation of hospital, employees often find problems when using software (software) or hardware (hardware) used. The process problems and complaints are still not good. It there is a risk of problems and handling problems noted repeatedly inaccurate way. Therefore, the authors propose an application of IT helpdesk to resolve and minimize the problem. This application is consist of recording complaints, complaint status information, information on how the settlement of complaints and reports information. The software development process is UML models (The Unified Modeling Language). start from the identification and analysis of problems, requirements analysis, system design, system implementation and testing. PHP and Database Management System (DBMS) MySQL are used in building this manufacture of such information systems.

Keywords : System application helpdesk case study in hospital medirosa cikarang

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAKSI

Rumah Sakit Medirosa Cikarang merupakan Rumah Sakit Swasta dibawah naungan PT. Putra wijayaaldittama. Sebagai Rumah Sakit swasta dengan fasilitas dan perawatan yang cukup memadai dan didukung oleh tenaga medis yang professional. Dalam menjalankan operasional di Rumah Sakit, karyawan seringkali menemukan masalah-masalah dalam menggunakan perangkat lunak (*software*) maupun perangkat keras (*hardware*) yang digunakan. Proses penampungan masalah-masalah dan keluhan dalam menggunakan sistem tersebut masih kurang baik, karena pencatatan IT *helpdesk* yang masih sederhana sehingga mempengaruhi kinerja perusahaan. Hal ini dapat memberikan dampak negative, yaitu terdapat masalah beresiko dicatat berulang dan penanganan masalah yang tidak akurat. Oleh karena itu, penulis mengajukan aplikasi sistem *helpdesk* untuk mengatasi dan meminimalisasikan masalah diatas. Secara garis besar aplikasi yang dibuat terdiri dari proses pencatatan keluhan, informasi status keluhan, informasi cara penyelesaian keluhan, dan informasi laporan IT *helpdesk*. Metode penelitian yang penulis lakukan antara lain metode pengumpulan data berupa studi pustaka dan studi lapangan berupa observasi dan wawancara. Untuk proses pengembangan perangkat lunak tersebut menggunakan model UML (*The Unified Modeling Language*). Dilakukan mulai dari identifikasi dan analisis masalah, analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi system dan pengujian. Bahasa pemrograman PHP dan Database Management System (DBMS) MySQL digunakan untuk pembuatan sistem informasi tersebut.

Kata Kunci : Sistem aplikasi *Helpdesk* studi kasus di Rumah Sakit Medirosa Cikarang.