

**PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI PELAPORAN
KELUHAN PERANGKAT LUNAK DAN KERAS DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA CILEGON
BERBASIS WEB**

Tugas Akhir

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Komputer**



Dibuat Oleh:

MUHAMMAD IFRAN YUFLIFARDIANSYAH

210711230

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI PELAPORAN KELUHAN PERANGKAT LUNAK DAN KERAS DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA CILEGON BERBASIS WEB

yang disusun oleh

Muhammad Ifran Yuflifardiansyah

210711230

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 24 Juni 2025

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Th. Adi Purnomo Sidhi, S.T., M.T.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Eduard Rusdianto, ST., MT.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Th. Adi Purnomo Sidhi, S.T., M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Eddy Julianto, S.T.,M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Joanna Ardhyanti Mita N, S.Kom., M.Kom	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 24 Juni 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

PERNYATAAN ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ifran Yuflifardiansyah

NPM : 210711230

Program Studi : Informatika

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Penelitian : Judul Tugas Akhir

Menyatakan dengan ini:

1. Tugas Akhir ini adalah benar tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya penelitian lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas penelitian ini, berupa Hak untuk menyimpan, mengelola, mendistribusikan, dan menampilkan hasil penelitian selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Mei 2025

Yang Menyatakan,



Muhammad Ifran Yuflifardiansyah

210711230

PERNYATAAN PERSETUJUAN DARI INSTANSI ASAL

PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Pembimbing : Th. Adi Purnomo Sidhi, S.T., M.T.
Jabatan : Ketua Program S1 Informatika
Departemen : Departemen Informatika

Menyatakan dengan ini:

Nama Lengkap : Muhammad Ifran Yufliardiansyah
NPM : 210711230
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Pembangunan Sistem Informasi Pelaporan
Keluhan Perangkat Lunak dan Keras di
Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon
Berbasis Web

1. Penelitian telah selesai dilaksanakan pada perusahaan.
2. Perusahaan telah melakukan sidang internal berupa kelayakan penelitian ini dan akan mencantumkan lembar penilaian secara tertutup kepada pihak universitas sebagai bagian dari nilai akhir mahasiswa.
3. Memberikan kepada Instansi Penelitian dan Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas penelitian ini, berupa hak untuk menyimpan, mengelola, mendistribusikan, dan menampilkan hasil penelitian selama tetap mencantumkan nama penulis.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Mei 2025
Yang Menyatakan

Th. Adi Purnomo Sidhi, S.T., M.T.
Ketua Program Studi S1 Informatika

HALAMAN PERSEMBAHAN

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."(Q.S Al Insyirah: 5-6)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pembangunan Sistem Informasi Pelaporan Keluhan Perangkat Lunak dan Keras di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Berbasis Web” ini dengan lancar dan tepat waktu.

Tugas Akhir ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan syarat akademik untuk meraih gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah menerima berbagai bentuk bantuan, arahan, dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah, serta tuntunan dalam setiap tahapan yang penulis jalani.
2. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T. IPU., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Ph.D., selaku Ketua Departemen Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Thomas Adi Purnomo Sidhi, S.T., M.T., selaku selaku Ketua Program Studi Sarjana Informatika dan dosen pembimbing I, atas arahan, saran, serta motivasi yang diberikan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Kepada pihak RSUD Kota Cilegon, khususnya Divisi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.

6. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, serta motivasi dalam menyelesaikan studi ini.
7. Kepada Fenti Alvianti tercinta, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bentuk dukungan, semangat, serta doa yang senantiasa diberikan, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan yang telah menjadi sumber semangat dan kebersamaan selama berlangsungnya proses penyusunan Tugas Akhir ini..

Dengan penuh kesadaran, penulis mengakui bahwa Tugas Akhir ini belum sempurna. Semoga laporan ini tetap dapat memberikan nilai dan manfaat bagi yang membacanya.

Yogyakarta, Mei 2025

Muhammad Ifran Yufliardiansyah

210711230

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN DARI INSTANSI ASAL PENELITIAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
INTISARI.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Metode Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
BAB III	16
LANDASAN TEORI	16
A. Sistem Informasi	16
B. RSUD Kota Cilegon.....	17
C. Framework Laravel	18
D. XAMPP	19
E. MySQL.....	20

F. Website	21
BAB IV	22
ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	22
A. Analisis Sistem.....	22
B. Lingkup Masalah.....	23
C. Perspektif Produk	24
D. Fungsi Produk	25
E. Kebutuhan Antarmuka	48
1. Kebutuhan Antarmuka User (Kepala IT, Staf, karyawan)	48
2. Kebutuhan Antarmuka Perangkat Keras	51
3. Kebutuhan Antarmuka Perangkat Lunak	52
4. Kebutuhan Antarmuka Komunikasi.....	53
5. Kebutuhan Antarmuka Sistem	53
F. Perancangan	53
1. Perancangan Data.....	53
2. Perancangan Arsitektur	56
3. Perancangan Antarmuka.....	65
BAB V.....	91
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM	91
A. Implementasi Sistem Implementasi Antarmuka	91
B. Pengujian Fungsionalitas Perangkat Lunak	144
C. Hasil Pengujian Terhadap Pengguna.....	173
BAB VI	179
PENUTUP.....	179
A. Kesimpulan	179
B. Saran.....	180

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Konsep Utama dan Fitur Laravel	19
Gambar 3. 2 Tampilan XAMPP	20
Gambar 3. 3 Arsitektur MySQL	21
Gambar 4. 1 <i>Use case</i> Diagram Sistem Informasi Pelaporan Keluhan Perangkat Lunak dan Keras di RSUD Kota Cilegon	26
Gambar 4. 2 <i>Entity Relationship Diagram</i> Sistem Informasi Pelaporan Keluhan	54
Gambar 4. 3 Arsitektur Sistem Informasi Pelaporan Keluhan Perangkat Lunak dan Keras	57
Gambar 4. 4 <i>Package View</i> Sistem Informasi Pelaporan Keluhan Perangkat Lunak dan Keras	59
Gambar 4. 5 <i>Package Controller</i> Sistem Informasi Pelaporan Keluhan Perangkat Lunak dan Keras	59
Gambar 4. 6 <i>Package Model</i> Sistem Informasi Pelaporan Keluhan Perangkat Lunak dan Keras	60
Gambar 4. 7 Arsitektur Sistem Informasi Pelaporan Keluhan Perangkat Lunak dan Keras di RSUD Kota Cilegon	60
Gambar 4. 8 Class Diagram pada case Pelaporan Aduan	61
Gambar 4. 9 Class Diagram pada case Pengelolaan Data Staf IT	62
Gambar 4. 10 Class Diagram pada case Pengelolaan Jadwal Staf IT	62
Gambar 4. 11 Class Diagram pada case Pengelolaan Suku Cadang	63
Gambar 4. 12 Class Diagram pada case Pengelolaan Data Karyawan	63
Gambar 4. 13 Class Diagram pada case Pengelolaan Pesan	64
Gambar 4. 14 Class Diagram pada case <i>Login</i>	64
Gambar 4. 15 Rancangan Antarmuka <i>Login</i> Kepala, Staf IT dan Karaywan	65
Gambar 4. 16 Rancangan Antarmuka Register Karyawan	65
Gambar 4. 17 Rancangan Antarmuka <i>Dashboard</i> Kepala IT dan Staf IT	66
Gambar 4. 18 Rancangan Antarmuka Sidebar Kelola Aduan Kepala dan Staf IT	67
Gambar 4. 19 Rancangan Antarmuka Sidebar Suku Cadang untuk <i>role</i> Kepala dan Staf IT	67
Gambar 4. 20 Rancangan Antarmuka Sidebar Jadwal untuk <i>role</i> Kepala dan Staf IT	68
Gambar 4. 21 Rancangan Antarmuka Sidebar Kontrol Data untuk <i>role</i> Kepala IT	68

Gambar 4. 22 Rancangan Antarmuka Sidebar Kontrol Data untuk role Staf IT	69
Gambar 4. 23 Rancangan Antarmuka Pesan untuk role Kepala dan Staf IT.....	69
Gambar 4. 24 Rancangan Antarmuka Pesan untuk Karyawan	70
Gambar 4. 25 Rancangan Antarmuka aduan keluhan karyawan.....	70
Gambar 4. 26 Rancangan Antarmuka aduan keluhan karyawan lanjutan	71
Gambar 4. 27 Rancangan Antarmuka Pendaftaran Aduan Berhasil	71
Gambar 4. 28 Rancangan Antarmuka Aduan Masalah dengan Status Diproses Dengan Notifikasi.....	72
Gambar 4. 29 Rancangan Antarmuka Daftar Aduan Masalah dengan Status Diproses	72
Gambar 4. 30 Rancangan Antarmuka <i>Update</i> Aduan Masalah Menjadi Status Penanganan Lebih Lanjut.....	73
Gambar 4. 31 Rancangan Antarmuka Daftar Aduan Masalah Status Penanganan Lebih Lanjut.....	74
Gambar 4. 32 Rancangan Antarmuka <i>Update</i> Aduan Masalah Menjadi Status Rusak Berat	75
Gambar 4. 33 Rancangan Antarmuka Daftar Aduan Masalah Status Rusak Berat	75
Gambar 4. 34 Rancangan Antarmuka <i>Update</i> Aduan Masalah Menjadi Status Selesai	76
Gambar 4. 35 Rancangan Antarmuka Daftar Aduan Masalah Status Selesai...	77
Gambar 4. 36 Rancangan Antarmuka Riwayat Penanganan Aduan Masalah...	78
Gambar 4. 37 Rancangan Antarmuka Lanjutan dari Riwayat Penanganan Aduan Masalah	78
Gambar 4. 38 Rancangan Antarmuka Daftar Suku Cadang.....	79
Gambar 4. 39 Rancangan Antarmuka Tambah Suku Cadang	79
Gambar 4. 40 Rancangan Antarmuka <i>Alert</i> Berhasil Menambahkan Suku Cadang	80
Gambar 4. 41 Rancangan Antarmuka Edit Suku Cadang.....	80
Gambar 4. 42 Rancangan Antarmuka Jadwal Staf IT	81
Gambar 4. 43 Rancangan Antarmuka Tambah Jadwal Staf IT	81
Gambar 4. 44 Rancangan Antarmuka Notifikasi Jadwal Berhasil Disimpan.....	82
Gambar 4. 45 Rancangan Antarmuka Edit Jadwal Staf IT.....	82
Gambar 4. 46 Rancangan Antarmuka Lanjutan Edit Jadwal Staf IT.....	83
Gambar 4. 47 Rancangan Antarmuka Modal Hapus Jadwal Staf.....	83
Gambar 4. 48 Rancangan Antarmuka Notifikasi Berhasil Hapus Jadwal Staf ..	84

Gambar 4. 49 Rancangan Antarmuka Daftar Data Staf IT	84
Gambar 4. 50 Rancangan Antarmuka Lanjutan Daftar Data Staf IT	85
Gambar 4. 51 Rancangan Antarmuka Tambah Data Staf	85
Gambar 4. 52 Rancangan Antarmuka Notifikasi Berhasil Tambah Data Staf ...	86
Gambar 4. 53 Rancangan Antarmuka Modal Konfirmasi Hapus Data Staf	86
Gambar 4. 54 Rancangan Antarmuka Notifikasi Berhasil Hapus Data Staf	87
Gambar 4. 55 Rancangan Antarmuka Daftar Data Karyawan	87
Gambar 4. 56 Rancangan Antarmuka Tambah Karyawan	88
Gambar 4. 57 Rancangan Antarmuka Notifikasi Berhasil Tambah Karyawan .	88
Gambar 4. 58 Rancangan Antarmuka Modal Konfirmasi Hapus Data Karyawan	89
Gambar 4. 59 Rancangan Antarmuka Notifikasi Berhasil Menghapus Data Karyawan	89
Gambar 4. 60 Rancangan Antarmuka Data Staf yang Menangani Jumlah Aduan	90
Gambar 4. 61 Rancangan Antarmuka Daftar Aduan yang Diinputkan oleh Karyawan	90
Gambar 5. 1 Tampilan Halaman <i>Login</i>	91
Gambar 5. 2 Potongan Kode <i>Controller</i> Proses <i>Login</i> Kepala dan Staf IT	92
Gambar 5. 3 Tampilan Halaman Registrasi Akun Karyawan	93
Gambar 5. 4 Potongan Kode <i>Controller</i> Registrasi Karyawan	94
Gambar 5. 5 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Staf dan Kepala IT	95
Gambar 5. 6 Tampilan Lanjutan Halaman <i>Dashboard</i> Kepala dan Staf IT	96
Gambar 5. 7 Potongan Kode <i>Controller Dashboard</i> Kepala IT	97
Gambar 5. 8 Potongan Kode <i>Controller</i> Halaman <i>Dashboard</i> Staf IT	98
Gambar 5. 9 Tampilan Halaman Kelola Aduan dengan Status Diproses	99
Gambar 5. 10 Potongan Kode <i>Controller</i> Halaman Kelola Aduan dengan Status Diproses	100
Gambar 5. 11 Tampilan <i>Update</i> Status Menjadi Selesai	101
Gambar 5. 12 Potongan Kode <i>Update</i> Status Menjadi Selesai	103
Gambar 5. 13 Tampilan <i>Update</i> Status Menjadi Penanganan Lebih Lanjut	104
Gambar 5. 14 Tampilan Halaman Kelola Aduan dengan Status Penanganan Lebih Lanjut	105
Gambar 5. 15 Potongan Kode <i>Controller</i> Halaman Kelola Aduan dengan Status Penanganan Lebih Lanjut	106
Gambar 5. 16 Tampilan <i>Update</i> Status Menjadi Rusak Berat	107
Gambar 5. 17 Potongan Kode <i>Controller Update</i> Status Menjadi Rusak Berat	108

Gambar 5. 18 Tampilan Halaman Kelola Aduan dengan Status Rusak Berat .	109
Gambar 5. 19 Potongan Kode Tampilan Halaman Kelola Aduan dengan Status Rusak Berat	110
Gambar 5. 20 Tampilan Halaman Kelola Aduan dengan Status Selesai	111
Gambar 5. 21 Potongan Kode Halaman Kelola Aduan dengan Status Selesai .	112
Gambar 5. 22 Tampilan Halaman Suku Cadang	113
Gambar 5. 23 Potongan Kode <i>Controller</i> Halaman Suku Cadang.....	114
Gambar 5. 24 Tampilan Modal Tambah Suku Cadang.....	114
Gambar 5. 25 Potongan Kode <i>Controller</i> Tambah Suku Cadang.....	115
Gambar 5. 26 Potongan Kode <i>View</i> Modal Tambah Suku Cadang.....	116
Gambar 5. 27 Tampilan Modal Edit Data Suku Cadang	117
Gambar 5. 28 Potongan Kode <i>Controller</i> Edit Data Suku Cadang	118
Gambar 5. 29 Tampilan Halaman Mengelola Jadwal Staf IT	119
Gambar 5. 30 Potongan Kode <i>Controller</i> Halaman Jadwal Staf IT	120
Gambar 5. 31 Tampilan Modal Tambah Jadwal Staf IT.....	121
Gambar 5. 32 Potongan Kode <i>Controller</i> Tambah Jadwal Staf IT.....	122
Gambar 5. 33 Tampilan Modal Edit Jadwal	123
Gambar 5. 34 Potongan Kode <i>Controller</i> Edit Jadwal Staf IT	124
Gambar 5. 35 Tampilan Halaman Mengelola Data Staf IT	125
Gambar 5. 36 Potongan Kode <i>Controller</i> Tampilan Halaman Staf.....	125
Gambar 5. 37 Tampilan Modal Tambah Data Staf IT.....	126
Gambar 5. 38 Potongan Kode <i>Controller</i> Tambah Data Staf IT.....	127
Gambar 5. 39 Tampilan Modal Edit Data Staf IT	128
Gambar 5. 40 Potongan Kode Edit Data Staf IT	129
Gambar 5. 41 Tampilan Halaman Mengelola Data Karyawan	130
Gambar 5. 42 Potongan Kode Halaman Mengelola Data Karyawan	130
Gambar 5. 43 Tampilan Modal Tambah Data Karyawan.....	131
Gambar 5. 44 Potongan Kode <i>Controller</i> Tambah Data Karyawan.....	132
Gambar 5. 45 Tampilan Modal Edit Karyawan.....	133
Gambar 5. 46 Potongan Kode Edit Data Karyawan	134
Gambar 5. 47 Tampilan Halaman Data Staf yang Menangani Aduan	135
Gambar 5. 48 Lanjutan Tampilan Halaman Data Staf yang Menangani Aduan	135
Gambar 5. 49 Potongan Kode <i>Controller</i> Data Staf yang Menangani Aduan...	136
Gambar 5. 50 Tampilan Halaman Obrolan Dengan Karyawan.....	137
Gambar 5. 51 Tampilan Halaman Obrolan Dengan Kepala dan Staf IT	138
Gambar 5. 52 Potongan Kode <i>Controller</i> Halaman Obrolan.....	138

Gambar 5. 53 Tampilan Halaman Pendaftaran Aduan.....	139
Gambar 5. 54 Potongan Kode <i>Controller</i> Pendaftaran Aduan	140
Gambar 5. 55 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Karyawan	141
Gambar 5. 56 Potongan Kode <i>Controller</i> Halaman <i>Dashboard</i> Karyawan	142
Gambar 5. 57 Tampilan Halaman Status Aduan Karyawan	143
Gambar 5. 58 Potongan Kode <i>Controller</i> Halaman Status Aduan Karyawan ..	144
Gambar 5. 59 Grafik Jawaban Pertanyaan Pada Tabel 5.2.....	175
Gambar 5. 60 Grafik Pertanyaan Pertama Tabel 5.3	176
Gambar 5. 61 Grafik Pertanyaan Kedua Tabel 5.3	176
Gambar 5. 62 Grafik Jawaban Ketiga Pada Tabel 5.3	177
Gambar 5. 63 Grafik Jawaban Keempat Pada Tabel 5.3	178
Gambar 5. 64 Grafik Jawaban Kelima Pada Tabel 5.3	178

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian	12
Tabel 4. 1 Penjelasan Use case Login	27
Tabel 4. 2 Penjelasan Use case Mengelola Data Staf IT	28
Tabel 4. 3 Penjelasan Use case Mengelola Jadwal Staf	30
Tabel 4. 4 Penjelasan Use case Mengelola Suku Cadang Perangkat Keras	33
Tabel 4. 5 Penjelasan Use case Mengelola Data Karyawan	36
Tabel 4. 6 Penjelasan Use case Mengelola Berita	39
Tabel 4. 7 Penjelasan Use case Mengelola Laporan Keluhan	41
Tabel 4. 8 Penjelasan Use Case Melihat Riwayat Pengerjaan Laporan Keluhan	44
Tabel 4. 9 Penjelasan Use Case Mengelola Pesan	44
Tabel 4. 10 Penjelasan Use case Mengexport Laporan Keluhan menjadi PDF	46
Tabel 4. 11 Penjelasan Use Case Mengexport Jadwal menjadi PDF	47
Tabel 4. 13 Daftar Antarmuka Kepala IT User	48
Tabel 5. 1 Hasil Pengujian Fungsionalitas	145
Tabel 5. 2 Tabel Hasil Pengujian Terhadap Pengguna	173
Tabel 5. 3 Hasil Pengujian Terhadap Pengguna (2)	174

INTISARI

PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI PELAPORAN KELUHAN PERANGKAT LUNAK DAN KERAS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA CILEGON BERBASIS WEB

Intisari

Muhammad Ifran Yufliardiansyah

210711230

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon menghadapi tantangan dalam proses pelaporan dan penanganan keluhan perangkat lunak maupun perangkat keras yang masih dilakukan secara manual melalui WhatsApp, sehingga menyebabkan keterlambatan penyelesaian masalah dan kesulitan pemantauan perbaikan. Ketidadaan sistem terintegrasi juga menyulitkan pengguna dalam memantau status perbaikan serta ketersediaan suku cadang perangkat keras secara *real-time*, yang berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dan ketidakefektifan pelaporan keluhan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pengembangan sistem informasi pelaporan keluhan yang mampu mempercepat pelaporan, mempermudah pemantauan status perbaikan secara *real-time*, serta menyediakan informasi ketersediaan suku cadang, guna mendukung efisiensi dan efektivitas kerja Divisi Sistem Informasi RSUD Kota Cilegon.

Penelitian ini membangun sebuah sistem informasi berbasis web dengan memanfaatkan *framework* Laravel untuk sisi *backend*, serta HTML, CSS, JavaScript, dan *framework* Bootstrap pada sisi *frontend*, dengan MySQL sebagai basis data. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pelaporan keluhan terkait perangkat lunak dan perangkat keras. Fitur utama yang disediakan meliputi pelaporan aduan, pemantauan status perbaikan secara *real-time*, informasi ketersediaan suku cadang perangkat keras secara langsung, serta fasilitas percakapan atau pesan antara Kepala IT, Staf IT, dan Karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian, sistem informasi yang dikembangkan terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pelaporan keluhan terkait perangkat lunak dan perangkat keras di RSUD Kota Cilegon. Sistem yang terintegrasi mempermudah Divisi Sistem Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam menangani

setiap keluhan, sekaligus memudahkan karyawan untuk menyampaikan laporan serta memantau perkembangan penanganannya secara *real-time*.

Kata Kunci: Sistem Pelaporan, Pelaporan Keluhan, *Real-Time*, Sistem Terintegrasi.