

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi pada masa kini berkembang pesat, pemanfaatan teknologi informasi pun kini sudah mencangkup kedalam segala aspek dan bidang kehidupan. Dengan pemanfaatan teknologi informasi ini membuat segala pekerjaan akan menjadi lebih mudah dan lebih cepat untuk dilakukan. Selain lebih mudah dan cepat, pemanfaatan teknologi informasi juga meningkatkan kualitas dan keakuratan informasi yang dihasilkan.

Tren memelihara hewan di kalangan masyarakat saat ini kian meningkat, berbagai macam alasan masyarakat memilih untuk memiliki hewan peliharaan salah satunya ialah manfaatnya terhadap manusia, mulai dari segi kesehatan, kebutuhan sosial hingga kesehatan mental dari pemilik hewan tersebut. Selain dari manfaatnya, ada juga manusia yang memutuskan untuk memelihara hewan untuk menjadikannya sebagai anggota keluarga, atau sekedar kegemarannya saja dalam memelihara binatang. Dengan semakin meningkatnya jumlah masyarakat yang memiliki hewan peliharaan, maka akan semakin meningkatkan permintaan dari pemilik hewan terhadap pelayanan tenaga kerja medis, tempat penitipan hewan, tempat *grooming* hewan hingga toko – toko yang menjual kebutuhan hewan peliharaan, mulai dari makanan, alat bermain, kandang, hingga vitamin untuk menjaga kesehatan dari hewan peliharaan. Melihat salah satu potensi pasar dari

perkembangan pemilik hewan yang begitu pesat, kini banyak dokter hewan yang sudah mulai mendirikan klinik hewan swasta sendiri.

Klinik hewan Vet to Pet merupakan salah satu klinik hewan swasta yang beralamatkan di Jl. Terusan Jakarta No.220h, Antapani Tengah, Antapani, Kota Bandung. Pada klinik hewan ini tidak hanya melayani pemeriksaan dan pengoperasian hewan saja, melainkan melayani *grooming*, vaksinasi, rawat inap, penitipan hewan, dan menjual kebutuhan hewan peliharaan.

Pada sistem yang berjalan, proses bisnis yang ada pada Vet to Pet beberapa masih belum terkomputerisasi. Proses registrasi pasien pada Vet to Pet sudah menggunakan aplikasi *desktop* yang bernama DigiVet, pada aplikasi DigiVet ini digunakan hanya sekedar untuk mendaftarkan pasien dan mencetak *invoice* saja. Kekurangan dari DigiVet ini adalah pada aplikasi ini hanya menyediakan fitur tambah dan ubah data pasien saja. DigiVet digunakan juga pada proses mendaftarkan pemilik hewan yang ingin melakukan reservasi pemeriksaan, dimana pemilik hewan akan menghubungi *owner* klinik terlebih dahulu, lalu *owner* klinik akan menginputkannya pada aplikasi DigiVet, namun ada kekurangan pada aplikasi ini dimana proses reservasi tidak disediakan fitur untuk membatalkan reservasi, jika ada pasien yang sudah melakukan reservasi dan membatalkan reservasinya maka *owner* klinik harus menimpa datanya dengan data orang baru yang melakukan reservasi lain. Selain itu, aplikasi ini terbagi menjadi 2 bagian, ada bagian untuk admin dan ada untuk dokter, dikarenakan pada Vet to Pet ini hanya memiliki aplikasi untuk 1 bagian saja, yaitu bagian admin sehingga aplikasi ini tidak

digunakan secara optimal, karena fitur rekam medis tidak disediakan pada bagian admin melainkan tersedia di bagian dokter.

Adapun proses bisnis lainnya masih dilakukan secara manual, mulai dari data rekam medis pasien yang masih dituliskan pada sebuah form lalu disimpan kedalam sebuah map dokumen. Petugas Vet to Pet biasanya menyarankan untuk para pasien yang ingin melakukan pemeriksaan selalu melakukan reservasi terlebih dahulu, hal ini dilakukan agar data rekam medis yang diperlukan dapat dipersiapkan terlebih dahulu sehari sebelum pemeriksaan. Pendaftaran hewan untuk melakukan baik itu penitipan hewan ataupun *grooming* masih dilakukan secara manual, dimana pemilik hewan yang ingin melakukan penitipan hewan ataupun *grooming* akan diberikan selembaran form lalu mengisikan identitas pemilik dan hewan tersebut. Hal ini dinilai kurang aman, karena jika form tersebut hilang maka tidak ada bukti konkret yang menyatakan bahwa hewan yang dititipkan tersebut merupakan hewan miliknya. Pembukuan laporan pendapatan yang dilakukan masih dilakukan secara manual, yaitu dengan cara mengumpulkan seluruh struk struk yang ada selama periode tertentu, kemudian menyatukannya kembali kedalam buku laporan pendapatan, hal ini dinilai kurang efektif dan efisien mengingat ada kemungkinan struk yang hilang sehingga pencatatan pendapatan nantinya ada yang tidak sesuai.

Berdasarkan pemaparan fenomena permasalahan yang ada diatas, maka pengembangan sebuah sistem informasi akan sangat tepat dilakukan, oleh karena itu judul penelitian skripsi ini adalah “SISTEM INFORMASI PELAYANAN KLINIK HEWAN PADA KLINIK HEWAN VET TO PET”. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan akan mempermudah, mempercepat, serta meningkatkan

kinerja karyawan Vet to Pet sehingga dapat melayani pasien lebih baik lagi dari sebelumnya.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Bedasarkan yang sudah dijabarkan pada latar belakang masalah pada penelitian ini, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

1. Proses rekam medis masih dilakukan secara manual, yaitu dituliskan pada sebuah form rekam medis lalu disimpan kedalam sebuah map, sehingga petugas membutuhkan waktu untuk mencarinya kembali saat data rekam medis pasien dibutuhkan.
2. Pendaftaran penitipan hewan dan *grooming* masih dilakukan secara manual, dengan mencatatkan nama pemilik hewan dan hewan peliharaannya pada sebuah form penitipan hewan dan *grooming*, yang mana form tersebut ada kemungkinan hilang sehingga tidak memiliki bukti konkret terhadap penitipan hewan tersebut.
3. Pendaftaran untuk melakukan pemeriksaan hewan, menggunakan aplikasi DigiVet namun aplikasi tersebut tidak bisa digunakan untuk seluruh kegiatan proses bisnis yang ada di Vet to Pet, sehingga hasil dari pemeriksaan ataupun menulis resep obat masih menggunakan sebuah form.
4. Pembukuan laporan pendapatan masih di lakukan secara manual, dengan cara mengumpulkan struk yang masuk dan keluar pada

periode tertentu lalu menuliskannya kembali pada buku laporan pendapatan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ditelaah di jabarkan diatas, maka didapatkan rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pelayanan yang sedang berjalan di Klinik Hewan Veto to Pet
2. Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan klinik hewan berbasis web pada Klinik Hewan Vet to Pet
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan klinik hewan berbasis web pada Klinik Hewan Vet to Pet
4. Bagaimana pengimplementasian sistem informasi ini sebagai alat pembantu dalam melakukan registrasi pasien, penyimpanan rekam medis, pemeriksaan hewan, pendaftaran penitipan hewan, pendaftaran pelayanan *grooming*, laporan pendapatan, laporan jumlah pasien pada Klinik Hewan Vet To Pet

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan ini ialah mengimplementasikan sebuah sistem informasi pelayanan klinik hewan sehingga dapat mempermudah dan meningkatkan kualitas pelayanan pasien pada klinik hewan Vet to Pet.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan klinik hewan yang berjalan pada Klinik Hewan Vet to Pet.
2. Untuk membuat rancangan sistem informasi pelayanan klinik hewan pada Klinik Hewan Vet to Pet
3. Untuk melakukan pengujian sejauh mana sistem informasi klinik hewan ini dapat mengatasi permasalahan pelayanan pada Klinik Hewan Vet to Pet.
4. Untuk mengimplementasi sistem informasi sebagai alat pembantu dalam proses registrasi pasien, penyimpanan rekam medis, pendaftaran penitipan hewan, pemeriksaan hewan, pendaftaran pelayanan *grooming*, laporan pendapatan, laporan jumlah pasien di Klinik Hewan Vet To Pet.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Kegunaan bagi pengembangan ilmu adalah hasil dari penelitian ini dapat berguna dalam menambawah wawasan untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi.

2. Bagi Peneliti

Kegunaan bagi peneliti dalam melakukan penelitian ialah dapat menambah wawasan penulis dan mengasah kemampuan penulis dalam melakukan

analisis dan menyelesaikan suatu permasalahan yang ada, selain itu sebagai bahan evaluasi terhadap keterampilan penulis dalam melakukan sebuah penelitian.

3. Bagi Peneliti Lain

Kegunaan bagi peneliti lain ialah, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi sebuah referensi dalam mengembangkan sebuah sistem informasi terutama di bidang pelayanan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Bagi pihak Klinik Hewan Vet to Pet, dengan dilakukannya pengembangan sistem informasi pelayanan klinik hewan ini dapat membantu para pegawai dalam melakukan proses pelayanan dengan lebih cepat, lebih mudah sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada pembangunan sistem informasi pelayanan klinik hewan ini adalah :

1. Sistem informasi yang dibuat meliputi pada proses registrasi pasien, penyimpanan rekam medis, pelayanan penitipan hewan, pelayanan *grooming*, pelayanan rawat inap, laporan pendapatan, laporan jumlah pasien, serta laporan pelayanan di Klinik Hewan Vet To Pet, namun tidak membahas tentang pengelolaan stok barang

2. *Owner* klinik memiliki hak akses kedalam semua menu yang ada di aplikasi ini
3. Paramedis memiliki hak akses hanya pada pelayanan kesehatan.
4. Pemilik hewan memiliki hak akses pada pelayanan klinik, serta halaman hewan, namun untuk rekam medis pemilik hewan tidak diperbolehkan mengetahui secara detail terkait rekam medis tersebut.
5. Data pasien yang digunakan pada sistem informasi ini meliputi data pemilik hewan, dan data hewan
6. Sistem informasi ini mengeluarkan *output* berupa hasil dari pemeriksaan, resep obat, surat rujukan, serta struk pembayaran.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian ini adalah Klinik Hewan Vet to Pet yang beralamatkan di Jl. Terusan Jakarta No.220h, Antapani Tengah, Antapani, Kota Bandung, Jawa Barat 40291.

1.6.2. Waktu Penelitian

Tabel Error! No text of specified style in document..1 Tabel Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																
2	Survei Objek Penelitian																
3	Identifikasi Kebutuhan <i>User</i>																
	a. Observasi																
	b. Wawancara																
4	Membuat Prototype																
5	Menguji Prototype																
	a. Mengevaluasi Prototype																
	b. Menguji Prototype																
6	Memperbaiki Prototype																
7	Mengembangkan Prototype																

1.7. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika dalam penulisan peneliitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori – teori pendukung dalam melakukan penelitian yang berasal dari berbagai macam sumber mulai dari buku, jurnal hasil penelitian, hingga website yang memiliki tema yang sama dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang sekilas objek dari penelitian, selain itu menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, metode pendekatan, metode pengembangan sistem, serta alat bantu yang digunakan. Dan yang terakhir menjelaskan tentang hasil analisa sistem yang berjalan dari objek penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari perancangan sistem yang sudah dilakukan sebelumnya mencakup perancangan sistem, antar muka, hingga arsitektur jaringan. Selain membahas tentang perancangan sistem, juga membahas pengujian serta pengimplementasian sistem yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran untuk penelitian kedepannya, sehingga nantinya penelitian ini dapat bermanfaat untuk dikembangkan oleh peneliti lainnya.