

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Perkembangan zaman yang begitu pesat menuntut perkembangan kebutuhan informasi yang cepat dan akurat. Maka ketersediaan informasi yang berkesinambungan adalah hal yang mutlak dibutuhkan pada organisasi modern, pemanfaatan informasi dan sistem pendukung kebutuhan menjadi modal penting organisasi untuk dapat mengambil keputusan.

Rumah sakit merupakan satu diantara penyelenggara pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung dan tumpuan harapan masyarakat untuk memperoleh perawatan dan pelayanan yang bermutu. Persaingan semakin ketat membuat setiap rumah sakit meningkatkan mutu pelayanan agar dapat melayani pasien sesuai dengan harapan.

Pada masa era globalisasi, dengan bertambahnya jumlah fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit juga dituntut untuk melakukan pemasaran dalam rangka perluasan jangkauan daerah pelayanan. Hal tersebut hanya dapat dilaksanakan dengan suatu perencanaan, manajemen yang baik serta data yang lengkap dan akurat. Satu diantaranya bersumber dari rekam medis.

Menurut PERMENKES R.I NO.269/MENKES/PER/III/2008 (Menkes, 2008) Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan

dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Satu diantara fungsi-fungsi rekam medis adalah perencanaan pemasaran.

Dalam pedoman Manajemen Informasi Kesehatan 1A (Widjaja, 2015:31-32) satu diantara kegunaan rekam medis adalah sebagai perencanaan pemasaran. bermaksud untuk mengidentifikasi data-data yang penting, menyeleksi dan mempromosikan pelayanan dari fasilitas yang ada.

Data rekam medis sebelum dimanfaatkan harus melalui berbagai proses mulai dari proses pengumpulan data, pengolahan, analisa data, penyajian, sampai pendistribusian informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

Dengan semakin banyaknya rumah sakit dengan sistem pelayanan yang baik, maka pemanfaatan informasi kesehatan harus dapat dimanfaatkan sebaik baiknya oleh pihak pemasaran guna pengambilan keputusan yang tepat dan akurat. Dengan adanya suatu perencanaan dan manajemen yang baik serta didukung oleh informasi kesehatan yang tepat dan akurat diharapkan rumah sakit dapat memperluas jangkauan pemasarannya dan dapat berkembang. Diantara satu sumber informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pihak pemasaran berasal dari unit kerja rekam medis.

Pemasaran di rumah sakit cukup penting untuk seefisien mungkin menyatukan sistem informasi, perencanaan, pemogram pemberdayaan masyarakat, dan hubungan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian (Nugraha, 2016) di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring, Jakarta Selatan. Menunjukkan bahwa dari dua jenis informasi rekam medis yaitu internal dan eksternal, hanya laporan internal saja yang dimanfaatkan untuk kegiatan pemasaran. Informasi rekam medis dimanfaatkan oleh unit pemasaran hanya apabila diperlukan saja, penggunaan informasi tersebut untuk pengembangan produk pelayanan kesehatan yang kemudian nantinya dewan direksi yang memutuskan. Peneliti memberi saran untuk dipertimbangkannya penggunaan informasi rekam medis secara rutin dan dibentuk tim untuk melakukan pemasaran rumah sakit baik melalui media sosial maupun media cetak dan iklan.

Pelayanan unggulan merupakan sebuah pelayanan yang paling terbaik, lebih banyak membantu, didukung dengan fasilitas terbaik, dan unik sehingga jarang dimiliki oleh rumah sakit lainnya.

Sebagai contoh di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan mempunyai pelayanan unggulan dengan nama layanan jantung terpadu. Yang meliputi Bedah Thorax Cardio Vacular, Chateterisasi Jantung, Chateterisasi Pembuluh Darah Ektremitas (Tungkai dan Tangan), Denervasi Arteri Renalis, Chateterisasi Pembuluh Darah Otak, Trans-Esophageal Echocardiography, yang jarang dimiliki di rumah sakit lain dan sangat membantu pasien yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang yang terletak di Jalan Ahmad Yani No.9, Suka Asih, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15111. telah menjadi Rumah Sakit Tipe B Pendidikan. dan pada

Triwulan 1 (Januari s/d Maret) 2018 total BOR 70,57 % LOS 4,03 hari TOI 1,65 hari dan BTO 16,03 kali, dengan jumlah tempat tidur 376.

Di rumah sakit ini, pihak pemasaran sudah menggunakan informasi yang dihasilkan unit rekam medis untuk dimanfaatkan oleh pihak pemasaran. Sedangkan data rekam medis yang dapat digunakan untuk pemasaran belum diolah menjadi sebuah perencanaan pemasaran. Hanya digunakan sebagai mengevaluasi kinerja, dan menganalisa keadaan rumah sakit. Alasan yang diberikan pihak pemasaran ialah rumah sakit tersebut adalah rumah sakit milik pemerintah dan sudah ada dana yang diberikan pemerintah untuk pelayanan, oleh karena itu, tanpa dibuatnya informasi perencanaan pemasaran pasien akan datang berobat di rumah sakit tersebut. Namun penulis melihat kelayakan layanan unggulan yang ada di rumah sakit tersebut dan belum terealisasi hingga sekarang. Pihak pemasaran pun berencana melakukan ajukan penulis mengenai perencanaan pemilihan layanan unggulan guna meningkatkan pelayanan di rumah sakit tersebut.

Oleh karena itu, penulis ingin meninjau layanan yang layak untuk menjadi layanan unggulan di rumah sakit tersebut. Diharapkan dari informasi yang didapat mampu memberikan masukan bagi Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dalam upaya perencanaan pemilihan layanan unggulan di unit pemasaran rumah sakit tersebut.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah “ Bagaimana Pemanfaatan Informasi yang Dihasilkan Unit Rekam Medis terhadap Perencanaan Pemasaran guna menentukan pelayanan unggulan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang “

1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Laporan apa saja yang dihasilkan dari unit rekam medis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang ?
2. Laporan apa saja yang dipakai unit pemasaran yang dihasilkan dari unit rekam medis ?
3. Informasi dari unit rekam medis apa yang dapat dipakai untuk menentukan layanan unggulan ?

1.4. Tujuan

1.4.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran pemanfaatan informasi yang dihasilkan unit rekam medis terhadap perencanaan pemilihan layanan unggulan dalam implementasi pemasaran di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.

1.4.2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi laporan rekam medis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.
- b. Mengidentifikasi laporan rekam medis yang dipakai unit pemasaran Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.
- c. Menganalisis informasi dari rekam medis untuk menentukan pelayanan unggulan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Penulis

Dapat menerapkan ilmu dan memperoleh pengalaman praktek klinis dengan melihat langsung proses pemanfaatan informasi yang dihasilkan unit rekam medis terhadap pemilihan perencanaan layanan unggulan di pemasaran Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.

1.5.2. Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam menentukan pengambilan keputusan untuk pelayanan unggulan guna peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

1.5.3. Bagi Mahasiswa Perkam Medis dan Informasi Kesehatan

Dapat digunakan sebagai tambahan wawasan tentang ilmu pengetahuan rekam medis khususnya pemanfaatan informasi yang dihasilkan unit rekam medis terhadap pemilihan perencanaan layanan unggulan.

1.6. Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan di RSUD Kabupaten Tangerang di bagian unit rekam medis sistem pelaporan dan unit pemasaran, waktu penelitian dimulai pada bulan April 2018. Penelitian ini bersifat observasional dengan pendekatan deskriptif.