

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Semakin meningkatnya perkembangan teknologi dan komunikasi di zaman globalisasi ini mengharuskan rumah sakit untuk dapat menyediakan informasi yang cepat, akurat dan berkesinambungan dari berbagai pelayanan rumah sakit. Pemanfaatan informasi menjadi modal penting organisasi untuk dapat mengambil keputusan yang tepat, efektif, dan efisien.

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit mempunyai beberapa tugas selain memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yaitu melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit. Kewajiban-kewajiban tersebut harus dilaksanakan oleh rumah sakit dengan cara menyelenggarakan rekam medis (Kemenkumham RI, 2009).

Menurut PERMENKES RI NO.269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis, rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis memberikan informasi yang akurat dan tepat sangat diperlukan guna menunjang mutu pelayanan kesehatan untuk pemenuhan pembuatan laporan (Kemenkes RI, 2008).

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. Pengumpulan data di rumah sakit merupakan data yang dikumpulkan setiap hari dari pasien rawat inap dan rawat jalan. Data tersebut berguna untuk memantau perawatan pasien setiap hari, minggu, bulan dan lain-lain. Informasi dari statistik rumah sakit digunakan untuk perencanaan, memantau pendapatan dan pengeluaran dari pasien oleh pihak manajemen rumah sakit (Hatta, 2017).

Satu diantara kegunaan rekam medis adalah sebagai perencanaan dan pemasaran, hal ini berguna untuk mengidentifikasi data-data penting untuk menyeleksi dan mempromosikan pelayanan dari fasilitas yang ada untuk mendapatkan informasi yang berguna bagi perencanaan dan pemasaran sarana pelayanan kesehatan tersebut dan dapat digunakan dalam mengambil keputusan (Widjaja, 2015).

Pemasaran rumah sakit saat ini menjadi dasar pengembangan rumah sakit itu sendiri, dikarenakan pergeseran paradigma dibidang kesehatan yang awalnya berorientasi kepada dokter, kini berorientasi kepada pasien atau pelanggan. Pasien atau pelanggan akan menggunakan haknya untuk memilih rumah sakit berdasarkan pelayanan yang diberikan, harga, sarana dan prasarana hingga iklan atau promosi-promosi yang dilakukan rumah sakit kepada masyarakat (Nugraha, 2016).

Menurut Low dan Mohr berdasarkan hasil studinya mengungkapkan bahwa faktor kualitas informasi mempengaruhi manajer untuk menggunakan informasi. Semakin akurat, reliabel, dan relevan informasi dengan kebutuhan manajemen maka semakin besar manajemen menggunakan informasi dan evaluasi produktivitas pemasaran (Low & Mohr, 2001). Dengan adanya suatu perencanaan dan manajemen yang baik, serta data yang diolah lengkap dan akurat maka pihak manajemen dapat memanfaatkan data tersebut secara optimal agar rumah sakit dapat berkembang dan memperluas jangkauan pelayanannya.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Devi Yanti Sihombing di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang, menunjukkan pihak pemasaran sudah menggunakan informasi yang dihasilkan oleh unit rekam medis untuk dimanfaatkan oleh pihak pemasaran, informasi tersebut digunakan untuk mengevaluasi kinerja dan menganalisa keadaan rumah sakit (Sihombing, 2018).

Sedangkan menurut penelitian lainnya yang dilakukan oleh Hadiana Nugraha 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 (Nugraha, 2016).

Rumah Sakit An-nisa Kota Tangerang yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto Km.3 No.96, Uwung Jaya, Kecamatan Cibodas, Kota Tangerang, Banten 15132 merupakan rumah sakit swasta tipe C dan mempunyai jumlah tempat tidur rawat inap sebanyak 187 tempat tidur, BOR 81%, LOS 3 hari, BTO 122 kali serta TOI 1 hari.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan di Rumah Sakit An-nisa Kota Tangerang pada bulan November 2019, diketahui bahwa informasi yang dihasilkan oleh unit rekam medis belum sepenuhnya dimanfaatkan secara maksimal oleh unit pemasaran. Permasalahan penggunaan informasi rekam

medis yang kurang maksimal dapat dilihat dari unit pemasaran belum mengolah informasi tersebut untuk kepentingan perencanaan pemasaran, hanya digunakan untuk strategi komunikasi. Informasi yang digunakan oleh unit pemasaran hanya dari informasi karakteristik pasien berdasarkan wilayah, usia, pendidikan, dan suku. Permasalahan lainnya pun terdapat pada tidak adanya ketetapan mengenai batas akhir waktu pengiriman informasi dari unit rekam medis ke unit pemasaran.

Maka dari hal tersebut, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Pemanfaatan Informasi Dari Unit Rekam Medis Untuk Perencanaan Pemasaran di Rumah Sakit An-nisa Kota Tangerang Tahun 2020”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pemanfaatan informasi dari unit rekam medis untuk perencanaan pemasaran di Rumah Sakit An-nisa Kota Tangerang tahun 2020?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran pemanfaatan informasi dari unit rekam medis untuk perencanaan pemasaran di Rumah Sakit An-nisa Kota Tangerang tahun 2020.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

- 1.3.2.1. Mengidentifikasi SPO pelaporan unit rekam medis di Rumah Sakit An-nisa Kota Tangerang tahun 2020.
- 1.3.2.2. Mengidentifikasi jenis informasi yang dihasilkan oleh unit rekam medis di Rumah Sakit An-nisa Kota Tangerang tahun 2020.
- 1.3.2.3. Mengidentifikasi pemanfaatan informasi dari unit rekam medis untuk perencanaan pemasaran di Rumah Sakit An-nisa Kota Tangerang tahun 2020.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Bagi Penulis**

Dapat menerapkan ilmu dan memperoleh pengalaman praktek klinis dengan melihat langsung proses manajemen rekam medis serta pemanfaatan informasi yang dihasilkan unit rekam medis terhadap perencanaan pemasaran di Rumah Sakit An-nisa Kota Tangerang.

#### **1.4.2. Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan guna mengembangkan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh unit rekam medis terhadap perencanaan pemasaran Rumah Sakit An-nisa Kota Tangerang.

#### **1.4.3. Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan wawasan ilmu pengetahuan rekam medis, khususnya dalam pemanfaatan informasi yang dihasilkan unit rekam medis terhadap perencanaan pemasaran.

### **1.5. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian dengan judul “Tinjauan Pemanfaatan Informasi dari Unit Rekam Medis untuk Perencanaan Pemasaran di Rumah Sakit An-nisa Kota Tangerang Tahun 2020” dilaksanakan di unit rekam medis bagian pelaporan dan unit pemasaran Rumah Sakit An-nisa Kota Tangerang mulai dari bulan November 2019 sampai dengan Juni 2020. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode observasi dan wawancara. Alasan penelitian ini dilakukan untuk melihat pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh unit rekam medis terhadap perencanaan pemasaran. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan mengenai pemanfaatan informasi dari unit rekam medis dalam pengembangan pemasaran rumah sakit.