

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan zaman yang begitu pesat, di era globalisasi teknologi dan komunikasi menuntut perkembangan kebutuhan informasi yang cepat dan akurat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka informasi yang dihasilkan harus berkesinambungan dan berdasarkan fakta. Pemanfaatan informasi secara optimal dapat menjadi modal penting dalam pengambilan keputusan.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.<sup>1</sup> Dalam hal ini, rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan dituntut untuk semakin kompetitif dalam memberikan pelayanan yang bermutu agar dapat memenuhi keinginan dan harapan pelanggan.

Rekam medis adalah kumpulan berkas atau kesan dari suatu yang diucapkan atau dituliskan mengenai keadaan pasien dari masa ke masa. Sifatnya rahasia, informasi yang terkandung didalamnya hanya dapat diberikan atau dikeluarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan kerahasiaan yang berlaku dalam profesi kedokteran atau berdasarkan

---

<sup>1</sup> Kementerian Kesehatan R.I, Permenkes 2010, Hal. 147

ketentuan Negara.<sup>2</sup> Rekam medis menjadi milik institusi kesehatan yang membuatnya, serta sekaligus melindungi kepentingan pasien, institusi kesehatan maupun tenaga kesehatan yang melakukan rekaman tersebut. Rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan fisik, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.<sup>3</sup>

Salah satu guna 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 sarana pelayanan kesehatan tersebut dan dapat digunakan dalam mengambil keputusan.<sup>4</sup>

Untuk mendukung kegiatan pemasaran rumah sakit. Unit rekam medis berfungsi menyediakan berbagai data yang dapat dimanfaatkan oleh bagian pemasaran dan manajemen rumah sakit. Sebelum menjadi informasi yang dapat dimanfaatkan, data rekam medis harus melalui berbagai proses mulai dari proses pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, penyajian data sampai pendistribusian informasi kepada pihak – pihak yang memerlukan.

---

<sup>2</sup> Lily Widjaja, Manajemen Informasi kesehatan (Modul 1A Pengertian Rekam Medis, Jakarta 2012) Hal. 12

<sup>3</sup> Kementerian Kesehatan R.I , *Permenkes No. 269/Menkes/Per/III/2008 tentang rekam medis*, (Jakarta: Depkes R.I, 2008), BAB 5 pasal 12

<sup>4</sup> Lily Widjaja, *op. cit.*, 20

Meningkatnya jumlah fasilitas kesehatan yang ada, pihak rumah sakit termasuk bagian pemasaran rumah sakit diharapkan dapat memanfaatkan data dan informasi kesehatan sebaik - baiknya. Mengingat pentingnya data dan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan dan melaksanakan fungsi manajemen, pihak RS termasuk manajemen pemasaran rumah sakit diharapkan dapat memanfaatkan data dan informasi kesehatan sebaik – baiknya. Menurut Low and Mohr (2011) 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.<sup>5</sup> 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 RS dapat berkembang dan memperluas jangkauannya. Dikarenakan semakin meningkatnya jumlah fasilitas kesehatan yang ada. Salah satu sumber data dan informasi yang dapat dimanfaatkan berasal dari rekam medis.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta Barat, rumah sakit ini merupakan milik instansi pemerintah yang menerapkan pola pengelolaan badan layanan umum yang dikelola oleh pemerintah. Pada awalnya rumah sakit ini hanya melayani pasien jiwa, namun dengan seiring berjalannya waktu, rumah

---

<sup>5</sup> Low & Mohr, Factors affecting the used of information in the evaluation of marketing communication (Jakarta:2011), hal 70 - 88

sakit ini mulai menerima pasien umum sehingga rumah sakit ini juga melakukan perencanaan pemasaran untuk meningkatkan kunjungan pasien. Bagian pemasaran belum menggunakan informasi yang dihasilkan unit rekam medis secara optimal untuk kepentingan perencanaan pemasaran. Rumah Sakit Jiwa Dr, Soeharto Heerdjan Jakarta Barat, sudah menjalankan fungsi rekam medis sebagai pusat data dan informasi kesehatan. Unit rekam medis juga sudah menjalankan manajemen informasi kesehatan melalui pengumpulan, pengolahan, dan pelaporan baik secara manual dan komputerisasi. Selain itu Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta Barat sudah melaksanakan rencana strategis untuk rumah sakit tersebut. Oleh karena itu penulis ingin meninjau sejauh mana informasi rekam medis dapat dimanfaatkan untuk perencanaan pemasaran di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta Barat.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sejauh mana pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh unit rekam medis untuk perencanaan pemasaran Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta Barat.

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Bagaimana informasi yang dihasilkan oleh unit rekam medis dapat dimanfaatkan untuk perencanaan pemasaran di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta Barat?

## **1.4. Tujuan**

### **1.4.1. Tujuan Umum**

Informasi yang dihasilkan unit rekam medis bermanfaat terhadap perencanaan pemasaran di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta Barat.

### **1.4.2. Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi berbagai jenis informasi yang dihasilkan oleh unit rekam medis di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta Barat
2. Memeriksa kualitas informasi yang dihasilkan oleh unit rekam medis di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta Barat.
3. Mengidentifikasi strategi pemasaran di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta Barat.

## **1.5. Manfaat Penulisan**

### **1.5.1. Bagi Penulis**

1. Dapat menerapkan ilmu yang selama kegiatan akademik di kampus dan dapat menambah pengalaman praktek klinis dengan melihat langsung proses manajemen rekam medis di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta Barat.
2. Menambah pengetahuan bagi penulis, karena pada dasarnya teori dan praktek itu berbeda.

3. Dapat memperoleh informasi tentang pemanfaatan informasi yang dihasilkan unit rekam medis terhadap perencanaan pemasaran.

#### **1.5.2. Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam pengembangan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh unit rekam medis terhadap perencanaan pemasaran Rumah Sakit Jiwa Dr.Soeharto Heerdjan Jakarta Barat, khususnya pada kegiatan pemasaran.

#### **1.5.3. Bagi Mahasiswa Perekam Medis dan Informasi Kesehatan**

Dapat dipergunakan sebagai referensi dan pertimbangan dalam rangka mengembangkan ilmu rekam medis khususnya dari ilmu pengetahuan pada umumnya.