

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi, teknologi dan komunikasi menuntut perkembangan kebutuhan informasi yang akurat dan cepat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka informasi harus relevan dan berdasarkan fakta. Informasi yang optimal dapat dijadikan modal untuk dimanfaatkan sebagai pengambilan keputusan.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat.<sup>1</sup>

Dalam hal ini, rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan harus bisa semakin kompetitif dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat, dan memberikan kesan baik bagi pelanggan guna menambah citra rumah sakit itu sendiri.

Rekam medis adalah kumpulan berkas atau kesan dari sesuatu yang diucapkan atau dituliskan mengenai keadaan pasien dari masa ke masa. Sifatnya rahasia, informasi didalamnya hanya dapat diberikan atau dikeluarkan sesuai dengan peraturan perundang undangan kerahasiaan yang berlaku dalam profesi kedokteran atau berdasarkan ketentuan Negara.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Republik Indonesia. 2009. Undang undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Negara, BAB 1 Pasal 1

<sup>2</sup> Widjaya, Lily. 2012. Manajemen Informasi Kesehatan Modul 1A Jakarta: Universitas Esa Unggul Hal 19

Satu diantara guna rekam medis secara umum adalah perencanaan dan pemasaran yaitu 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 untuk mengambil keputusan.<sup>3</sup>

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.

Untuk memaksimalkan kegiatan pemasaran rumah sakit, unit kerja rekam medis bertugas untuk menyiapkan data data yang diperlukan, data-data tersebut sebelum digunakan oleh unit pemasaran harus melalui beberapa tahap proses pengolahan terlebih dahulu dari mulai proses pengumpulan data, pengolahan data, analisis data hingga informasi tersebut didistribusikan kepada bagian—bagian yang membutuhkan.

Mengingat semakin banyaknya rumah sakit, maka pemanfaatan informasi kesehatan harus dapat dimanfaatkan sebaik baiknya oleh pihak pemasaran guna pengambilan keputusan yang tepat. 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

---

<sup>3</sup> Widjaya, Lily., *Op.Cit.*, hal 28

dapat berkembang. Diantara satu sumber informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pihak pemasaran berasal dari unit kerja rekam medis.

Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring adalah rumah sakit swasta milik Yayasan Amal Usaha Muhammadiyah terletak di jl. Gandaria I/20 Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring merupakan rumah sakit tipe C dan mempunyai 107 tempat tidur rawat inap.

Ditemukan kurang dimanfaatkannya informasi rekam medis oleh unit pemasaran secara maksimal, permasalahan penggunaan informasi rekam medis yang kurang maksimal dapat dilihat dari unit pemasaran yang belum menggunakan informasi rekam medis secara rutin dikarenakan tidak ada tim yang menggunakan informasi secara rutin, unit pemasaran baru akan menggunakan informasi rekam medis apabila hendak membuat suatu produk layanan kesehatan saja, dimana produk layanan kesehatan tersebut bisa dalam berupa paket layanan kesehatan, paket layanan kesehatan tersebut akan membuat masyarakat datang untuk memanfaatkan jasa pelayanan Rumah Sakit, masih belum rutinnya penggunaan informasi rekam medis tersebut akan berdampak kepada kunjungan pasien yang fluktuatif cenderung menurun jumlahnya, hal tersebut bisa dilihat dari *Trend* jumlah kunjungan rawat jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring tahun 2015 sebesar 51501 yang mengalami penurunan sebesar 8,3% dari kunjungan 2014, kunjungan rawat inap tahun 2015 sebesar 4735 mengalami penurunan sebesar 12,6% dari kunjungan 2014, dan kunjungan gawat darurat pada tahun 2015 sebesar 7379 mengalami penurunan sebesar 40,8% dari kunjungan tahun 2014, dan indikator BOR Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring tahun 2015 sebesar 49% mengalami penurunan

dari indikator BOR 2014 sebesar 51%. Berarti adanya penurunan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2015.

Berdasarkan observasi awal diatas peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang pemanfaatan informasi rekam medis untuk pemasaran Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin melihat sejauh mana pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh unit kerja rekam medis untuk pemasaran Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring.

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Bagaimana informasi yang dihasilkan oleh unit kerja rekam medis dapat dimanfaatkan untuk pemasaran di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring?

## **1.4. Tujuan**

### **1.4.1. Tujuan Umum**

Mengetahui pemanfaatan informasi rekam medis untuk pemasaran di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring

### **1.4.2. Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi jenis informasi dari unit rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring

2. Mengidentifikasi cara penyajian laporan di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring
3. Mengidentifikasi informasi dari unit rekam medis yang diperlukan untuk pemasaran Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Bagi Penulis**

1. Dapat memperoleh informasi tentang pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh unit kerja rekam medis terhadap pemasaran Rumah Sakit
2. Menambah pengalaman dengan melihat langsung proses manajemen rekam medis di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring

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

Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan evaluasi dan masukan guna mengembangkan pemanfaatan informasi rekam medis untuk kegiatan pemasaran Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring.

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

Dapat digunakan sebagai bahan referensi guna mengembangkan pengetahuan ilmu rekam medis khususnya, dan ilmu pengetahuan pada umumnya.