

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan kesehatan Sosial (BPJS) ditetapkan bahwa operasional BPJS Kesehatan dimulai sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia.

BPJS kesehatan (2014) mempunyai program unggulan salah satu nya Program Rujuk Balik (PRB) yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan serta memudahkan akses pelayanan kesehatan kepada penderita penyakit kronis, maka dilakukan optimalisasi implementasi Program Rujuk Balik (PRB). Pelayanan Program Rujuk Balik (PRB) diberikan kepada peserta BPJS kesehatan penderita penyakit kronis, khususnya penyakit diabetes mellitus, hipertensi, jantung, asma, Penyakit Paru Obstruktif Kronis (PPOK), *epilepsy*, stroke, *schizophrenia*, *Systemic Lupus Erythematosus* (SLE) yang sudah terkontrol/stabil namun masih memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan dalam jangka panjang (BPJS Kesehatan 2014).

Penyakit tidak menular (*non-communicable disease*) atau yang sering kita sebut dengan penyakit kronis ternyata telah menjadi penyumbang kematian terbesar di Asia Tenggara. Penyakit jantung, stroke, serta penyakit paru obstruksi kronis (PPOK) adalah contoh penyakit tidak menular yang menjadi tren gaya hidup saat ini. Berdasarkan data dari WHO di Asia Tenggara pada tahun 2008, sebanyak 55% kematian disebabkan oleh penyakit

tidak menular, 35% disebabkan oleh penyakit menular, dan sisanya 10,7% disebabkan luka (Amalia, 2018).

Penyakit kronis berupa penyakit jantung, stroke, kanker, PPOK (Penyakit Paru Obstruksi Kronis), dan diabetes menempati urutan tertinggi sebesar 61% di Indonesia sebagai penyebab kematian pada tahun 2002 (WHO, 2002). Prevalensi ini terus meningkat jika tidak diberikan tindakan nyata berupa pencegahan.

Berdasarkan data Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2016), proporsi angka kematian akibat penyakit tidak menular meningkat dari 41,7% pada tahun 1995 menjadi 49,9% pada tahun 2001 dan 59,5% pada tahun 2007. Penyebab kematian tertinggi dari seluruh penyebab kematian adalah stroke (15,4%), disusul hipertensi, diabetes, kanker, dan PPOK (Amalia, 2018).

Di Provinsi Kalimantan Selatan, dalam 1 tahun terakhir prevalensi hipertensi pada penduduk 18 tahun ke atas berdasarkan hasil pengukuran tekanan darah adalah 39,6% (rentang: 34,9-48,2%). Kasus hipertensi lebih banyak terdeteksi dengan pengukuran dan minum obat dibandingkan yang terdeteksi oleh tenaga kesehatan. Prevalensi stroke dalam kurun waktu 12 bulan terakhir di Provinsi Kalimantan Selatan sebesar 9,7 per seribu penduduk (rentang 5,2-18,5 per seribu penduduk). Prevalensi penyakit hipertensi maupun stroke meningkat sesuai peningkatan umur, cenderung lebih tinggi pada wanita, cenderung lebih tinggi pada pendidikan yang lebih rendah, lebih tinggi di perdesaan. Hipertensi dan stroke lebih tinggi pada yang tidak bekerja. Hipertensi cenderung meningkat sesuai dengan peningkatan status ekonomi, sedangkan penyakit stroke tidak banyak berbeda di antara tingkat pengeluaran per kapita (Dinkes Prov Kalsel, 2013)

Menurut data WHO dari sebanyak 50% pasien hipertensi di Negara berkembang hanya sebesar 25% yang mendapat pengobatan dan hanya 12,5% yang diobati secara baik. Selain itu terdapat 50-70% pasien yang tidak patuh terhadap obat hipertensi yang diresepkan. Kepatuhan rata-rata pasien pada pengobatan jangka panjang penyakit kronis di negara maju hanya sebesar 50%, sementara dinegara berkembang kemungkinan jauh lebih rendah (Dewi dkk.,2015). Rendahnya kepatuhan pasien terhadap pengobatan hipertensi berpotensi menjadi penghalang dalam tercapainya tekanan darah yang terkontrol dan dapat pula dihubungkan dengan peningkatan pada biaya pengobatan atau rawat inap serta komplikasi penyakit jantung (WHO, 2003).

Berdasarkan persentase kepatuhan minum obat yang rendah tersebut, dan Mengingat besarnya resiko tersebut, maka perlu diingatkan hal-hal terkait pengobatan supaya tidak terlewat. Salah satu solusinya yaitu dengan menggunakan layanan pengingat. Oleh Vervloet (2011,dalam Lubis dkk, 2016) Sistem pengingat berbasis SMS pernah diuji cobakan di Belanda untuk mengetahui pengaruh SMS *reminder* terhadap kepatuhan pasien pada obat oral antidiabetik dengan menggunakan *real time medication monitoring* (RTMM). Hasil studi ini membuktikan SMS *reminder* efektif meningkatkan kepatuhan pengobatan pasien DM tipe 2 dan pengiriman SMS diterima dengan baik oleh pasien DM tipe 2.

Penelitian lain juga pernah diteliti di Indonesia mengenai pengembangan pengingat berbasis SMS untuk meningkatkan kepatuhan pengobatan pasien diabetes mellitus di Klinik Alfa Diabetic Centre Kota Medan, hasilnya meningkatkan kepatuhan pengobatan pasien diabetes mellitus karena output laporan sistem pengingat memperlihatkan bahwa 81,3% pasien berkunjung ke klinik setelah mendapat SMS pengingat (Lubis dkk, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa pesan singkat pengingat dapat memberikan dampak positif dalam peningkatan kepatuhan konsumsi obat pasien.

Sudah lama handphone hadir di kehidupan kita , dulu salah satu fitur dari ponsel yang banyak digunakan adalah SMS atau Short Message Service. Seiring dengan internet yang terus berkembang secara global, termasuk di Indonesia yang perkembangannya semakin maju dan merata ditandai dengan dibangunnya jaringan di beberapa wilayah yang memungkinkan masyarakat memperoleh akses internet yang cepat, stabil, dan ekonomis. Perkembangan internet juga didukung dengan banyaknya peredaran smartphone dengan berbagai jenis merek yang akan mempermudah penggunaan dalam mengakses internet.

Dengan mudahnya penggunaan dalam mengakses internet akan berdampak pada meningkatnya konsumsi internet dimasyarakat. Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet pada tahun 2019 telah mencapai 150 juta orang dari total penduduk Indonesia sebanyak 268 juta orang. Hal ini menunjukkan 56% dari total jumlah penduduk Indonesia sudah menggunakan internet

Lama kelamaan fungsi aplikasi SMS semakin tergusur oleh keberadaan aplikasi media sosial yang lebih menarik, seperti diketahui ragam media sosial yakni *Facebook, Twitter, Line, Instagram, WhatsApp messenger* yang memungkinkan kita bertukar pesan tanpa biaya, karena aplikasi media sosial menggunakan paket data internet yang sama untuk email, browsing web, dan lain-lain. menggunakan koneksi 3G,4G atau WIFI untuk komunikasi data. Sedangkan SMS menggunakan biaya tarif yang lebih mahal dan fiturnya terbatas.

Selanjutnya dari hasil laporan datareportal.com tahun 2019 menyatakan bahwa *WhatsApp Massenger* aplikasi terbanyak kedua setelah aplikasi *Facebook, WhatsApp Massenger* merupakan aplikasi mobile terpopuler yang digunakan di Indonesia sekitar 35,8 juta pengguna. Keunggulan *WhatsApp* dibandingkan dengan media sosial yang lain yaitu

media dapat melakukan pengiriman atau *mesenger* pesan teks, gambar, audionya. Sehingga ini menjadikan alasan peneliti kenapa media *WhatsApp Messenger* sendiri dipilih dengan pertimbangan bahwa layanan ini memiliki banyak pengguna dan memiliki fitur menarik dari media sosial lain yang sejenis.

Penelitian ini dilakukan di Apotek Appo Farma 1 Banjarbaru yang merupakan apotek dimana setiap harinya menerima atau melayani resep PRB dengan jenis obat rutin yang dikonsumsi untuk jangka 1 bulan, atau resep obat bagi pasien yang sudah terkontrol/stabil namun masih memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan dalam jangka panjang. Data tahun 2019 kunjungan pasien penyakit kronis PRB di Apotek Appo Farma I Banjarbaru pada bulan September sebesar 470 lembar resep, Oktober 529 lembar resep, November 496 lembar resep, Desember 512 lembar resep sedangkan di tahun 2020 Januari 496 lembar resep. Berdasarkan kunjungan berobat pasien penyakit kronis PRB yang turun naik tiap bulannya, sehingga peneliti berkesimpulan kepatuhan kunjungan berobat pasien penyakit kronis PRB masih ada yang tidak patuh dalam mengkonsumsi obat.

Saat ini belum ada suatu sistem pengingat di Apotek Appo Farma 1 Banjarbaru untuk meningkatkan kunjungan berobat pada pasien penyakit kronis. Besar harapan penggunaan aplikasi *WhatsApp Messenger* dapat membantu meningkatkan kepatuhan meminum obat pada pasien penyakit kronis dan selain itu juga dapat bermanfaat sebagai sarana promosi apotek. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pemanfaatan sistem pengingat berbasis aplikasi *WhatsApp Messenger* untuk meningkatkan kepatuhan kunjungan berobat pada pasien penyakit kronis BPJS Program Rujuk Balik (PRB) di Apotek Appo Farma I Banjarbaru Periode Februari 2020

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dirumuskan masalah bagaimana gambaran pemanfaatan sistem pengingat berbasis aplikasi *WhatsApp Messenger* untuk meningkatkan kepatuhan kunjungan berobat pada pasien penyakit kronis BPJS Program Rujuk Balik (PRB) di Apotek Appo Farma I Banjarbaru Periode Februari 2020?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran pemanfaatan sistem pengingat berbasis aplikasi *WhatsApp Messenger* untuk meningkatkan kepatuhan kunjungan berobat pada pasien penyakit kronis BPJS Program Rujuk Balik (PRB) di Apotek Appo Farma I Banjarbaru Periode Februari 2020

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi peneliti

Menjadi salah satu referensi strategi pelayanan farmasi di Apotek Appo Farma I Banjarbaru untuk meningkatkan kepatuhan ditandai dengan adanya interaksi profesional tenaga kesehatan dengan pasien penyakit kronis misalnya dengan cara mengirimkan informasi kesehatan, memonitoring serta mengingatkan pasien penyakit kronis untuk melakukan kunjungan berobat kembali .ke faskes atau dokter bpjs yang ditunjuk untuk memperoleh resep obat PRB.

1.4.2 Bagi pasien

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan kunjungan berobat dan mempertahankan kepatuhan kunjungan berobat kembali pasien sehingga tujuan terapi dapat tercapai.

1.4.3 Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kefarmasian dalam hal pemberian berupa layanan pesan singkat pengingat untuk kepatuhan kunjungan berobat kembali pada pasien penyakit kronis BPJS Program Rujuk Balik (PRB)

1.4.4 Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dan memberikan pemahaman kepada pembaca