

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yaitu *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif* yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat yang berperan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Kemenkes RI, 2008). Salah satu upaya rehabilitatif yang dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan menyediakan poli fisioterapi yang bertujuan untuk pemeliharaan dan pemulihan fungsi gerak tubuh. Pemeliharaan dan pemulihan gerak tubuh dalam penatalaksanaannya harus disesuaikan dengan masing-masing kasus setiap pasien atau klien.

Pentingnya dilakukan jadwal kontrol fisioterapi adalah untuk mempercepat proses kesembuhan pasien yang di pengaruhi oleh tingkat kepatuhan pasien menjalankan rehabilitasi. Semakin teratur pasien dalam menjalankan rehabilitasi maka resiko komplikasi yang di timbulkan dapat di cegah dan mengembalikan fungsi gerak tubuh dengan cepat. Sebaliknya jika rehabilitasi tidak dijalani dengan sungguh-sungguh dan teratur maka dapat mempercepat terjadinya kelumpuhan permanen pada anggota tubuh yang pernah mengalami gangguan atau kelumpuhan (Kosassy, 2011 *dalam* Sobirin C, 2015). Kenyataannya banyak pasien yang tidak patuh dalam menjalankan pelayanan fisioterapi.

Saat ini ketidakpatuhan pasien menjadi isu dan masalah keseriusan dikalangan profesional kesehatan. Pengembangan riset atau program dibidang kesehatan tidak akan ada artinya jika tidak diikuti oleh kepatuhan klien terhadap riset atau program bagi mereka. Penelitian tentang kepatuhan klien terhadap pengobatan, ketidakpatuhan banyak ditemukan pada klien dengan penyakit kronis. Pengobatan yang membutuhkan jangka waktu yang lama dan pengobatan yang tidak memperlihatkan hasil yang cepat terhadap perubahan kesehatan klien (Kosassy, 2011 *dalam* Sobirin C, 2015).

Survei pendahuluan di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo yang telah dilakukan pada tanggal 28 April 2018, ditemukan masalah pada poli

fisioterapi. Berdasarkan hasil wawancara kepada kepala fisioterapi menjelaskan bahwa jumlah pasien *drop out* pada kasus-kasus tertentu melebihi standar yang telah ada. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyebutkan bahwa *kejadian drop out pasien terhadap pelayanan jadwal kontrol fisioterapi minimal  $\leq 50\%$*  (Kemenkes RI, 2008). Hasil pengamatan didapatkan data ketidakpatuhan pasien fisioterapi sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Ketidakpatuhan Pasien Fisioterapi

Bulan	Diagnosa									Rata-rata persentase ketidakpatuhan
	LBP (Low Back Pain)			OA (Osteoarthritis)			HNP (Hernia Nukleus Pulposus)			
	Tidak patuh	Jumlah	%	tidak patuh	Jumlah	%	Tidak Patuh	Jumlah	%	
Jan	11	9	81,81%	32	32	100%	16	17	94,11%	91,97%
Feb	5	8	62,5%	14	16	87,5%	12	14	85,71%	78,57%
Mar	5	5	100%	12	20	65%	17	27	62,96%	75,98%

Sumber: RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo, 2018.

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa rata-rata angka ketidakpatuhan pasien fisioterapi sangat tinggi yaitu pada bulan Januari sebesar (91,97%) , Februari sebesar (78,57%) dan bulan Maret sebesar (75.98%), sehingga angka tersebut melebihi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang mana standar SPM sebesar  $\leq 50\%$ . Dampak yang di rasakan jika tidak diberikan penanganan yang tepat oleh tenaga kesehatan fisioterapi, dapat mempercepat terjadinya kelumpuhan permanen pada anggota tubuh yang pernah mengalami gangguan atau nyeri. Gejala yang muncul pada seseorang salah satunya adalah nyeri di saat bangun tidur, keterbatasan pada saat beraktifitas dikarenakan adanya gangguan yang tidak ditangani secara tepat, jika seseorang beresiko mengalami *low back pain* maka orang tersebut tidak dapat bekerja dengan maksimal dan produktifitas kerja menurun. Faktor risiko terjadinya kasus di atas antara lain: usia, obesitas, indeks massa tubuh, kehamilan, dan faktor psikologi. Seorang yang berusia lanjut akan sangat rentan mengalami gangguan atau nyeri pada anggota tubuh karena penurunan fungsi-fungsi tubuhnya terutama tulang, sehingga tidak lagi elastis seperti diwaktu seseorang berusia muda (Riningrum 2016). Hasil survei pendahuluan yang dilakukan pada poli fisioterapi RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo di dapatkan

bahwa rentang usia pasien yang berkunjung pada bulan januari sampai maret berkisar antara umur 2 tahun sampai 77 tahun seperti pada tabel 1.2 dibawah ini :

Tabel 1. 2 Rentang umur pasien poli fisioterapi

Rentang Umur Pasien	Jumlah Pasien	Presentase
1-10	88	7,17%
11-20	80	6,51%
21-30	59	4,80%
31-40	54	4,40%
41-50	79	6,43%
51-60	258	21,02%
61-77	290	23,63%

Sumber: RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo, 2018.

Tabel 1.2 diatas menjelaskan bahwa rentang umur pasien yang berkunjung di poli fisioterapi pada periode bulan Januari sampai Maret 2018 yaitu umur 2 sampai 70 tahun ke atas. Persentase tertinggi umur kunjungan pasien poli fisioterapi berada pada umur 61-70 tahun ke atas yaitu sebesar (23,63%) kemudian diikuti umur 51-60 tahun yaitu sebesar (21,02%). Data tersebut menjelaskan bahwa rata-rata pasien yang berkunjung ke poli fisioterapi RSUD dr. Abdoer Rahem pada periode bulan Januari sampai Maret adalah lansia.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah di jelaskan di atas peneliti memiliki solusi yakni “Perancangan dan Pembuatan Aplikasi Layanan Fisioterapi dengan Reminder Kunjungan Pasien Berbasis SMS Gateway di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo” sebagai judul penelitian. Metode pengembangan sistem yang dipilih untuk mengembangkan sistem informasi adalah metode *Sprint* yang dipaparkan oleh Jake Knapp tahun 2018. Metode *Sprint* ini terdiri dari lima tahap pengembangan dalam waktu lima hari yaitu hari pertama: *Understand*, hari kedua: *Diverage*, hari ketiga: *Decide*, hari keempat: *Prototype*, hari kelima: *Validate*. Kelebihan metode *Sprint* dari metode pengembangan sistem informasi lainnya, yaitu metode *sprint* mempunyai peluang yang besar untuk return on investment, jika terdapat gagasan solusi yang di batalkan, maka akan dapat menghemat waktu pengembangan selama berbulan-bulan dan model yang dapat dicurahkan untuk gagasan lain, mengetahui

kelemahan dan kegunaan produk, membawa pengguna untuk melihat masalah menjadi lebih nyata, dapat banyak menghemat waktu dan dapat mencapai suatu keputusan yang cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi selama proses pengerjaan. *SMS Gateway* ini selain untuk pengingat juga sebagai bahan edukasi kepada pasien tentang pentingnya dilakukan terapi pada tahap kegiatan jadwal kontrol fisioterapi. *SMS Gateway* dalam penelitian ini menggunakan modem.

Penelitian sebelumnya terkait sistem informasi reminder kunjungan pasien berbasis *SMS Gateway* dilakukan oleh Vivi Sefrinta Izza Afkarina tahun 2013 dalam penelitiannya yang berjudul sistem informasi edukatif pada pasien hipertensi berbasis *customer relationship management (CRM)* dengan menggunakan *SMS Gateway* dan website di klinik rawat inap dr. M. Suherman, yang memiliki output berupa terlaksananya upaya promosi kesehatan melalui modifikasi gaya hidup bagi pasien hipertensi sehingga terpenuhinya standar pelayanan minimal terkait pelayanan kesehatan penderita hipertensi pada penelitian ini juga memiliki website yang memuat tentang informasi yang dapat memenuhi standar pelayanan minimal pelayanan kesehatan pasien hipertensi khususnya upaya promosi kesehatan melalui modifikasi gaya hidup. Kelebihan dari penelitian yang akan saya lakukan dibandingkan penelitian sebelumnya adalah SMS memiliki fitur dua arah yaitu *keyword replay message* artinya auto replay ini hanya dapat digunakan berdasarkan keyword atau kata kunci tertentu yang di ketik oleh lawan bicara. Keyword yang di terapkan dalam aplikasi ini yaitu pengaturan kembali jadwal kunjungan pasien atau *reschedule* apabila pada hari yang telah ditentukan sebelumnya pasien berhalangan untuk datang dan dapat membantu petugas poli fisioterapi mengelola pelayanan di poli fisioterapi. Aplikasi ini akan digunakan untuk poli fisioterapi yaitu untuk meningkatkan kepatuhan dan kesadaran pasien kepada jadwal kontrol fisioterapi. Penerapan sistem informasi jika dilihat dari lingkungan pengembangannya terdiri dari sistem informasi berbasis desktop, berbasis web, dan berbasis mobile. Penelitian ini menggunakan sistem informasi berbasis desktop. Aplikasi desktop dipilih karena memiliki keunggulan diantaranya keamanan dan kehandalan dari performa sistem

lebih baik dari pada aplikasi berbasis web, serta akses secara offline membuat aplikasi lebih nyaman karena tanpa perlu koneksi dengan internet (Joy, 2011).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan dalam latar belakang di atas , maka dapat di ambil suatu rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

Bagaimana merancang dan membuat aplikasi layanan fisioterapi dengan reminder kunjungan pasien berbasis SMS Gateway di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua tujuan yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, berikut adalah uraian dari masing – masing.

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Berdasarkan uraian pendahuluan dan rumusan masalah maka tujuan umum pada penelitian ini adalah Perancangan dan Pembuatan Aplikasi Layanan Fisioterapi dengan Reminder Kunjungan Pasien Berbasis SMS Gateway di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Berdasarkan uraian pendahuluan dan rumusan masalah maka dapat di ambil tujuan khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menyamakan persepsi guna mendefinisikan kebutuhan pengguna pada aplikasi layanan fisioterapi dengan reminder kunjungan pasien berbasis sms gateway
2. Menentukan persyaratan kebutuhan sistem untuk membuat prototype aplikasi layanan fisioterapi dengan reminder kunjungan pasien berbasis sms gateway.
3. Menggali dan mengeluarkan solusi dengan pemodelan sistem dalam merancang aplikasi layanan fisioterapi dengan reminder kunjungan pasien berbasis sms gateway

4. Membuat prototype aplikasi dengan melakukan desain dan pengkodean ke dalam bahasa pemrograman.
5. Melakukan pengujian terhadap aplikasi layanan fisioterapi dengan reminder kunjungan pasien berbasis sms gateway.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Rumah Sakit**

Penelitian ini di harapkan dapat membantu dalam mengurangi jumlah pasien *drop out* atau pasien tidak patuh pada masa rehabilitasi medik di poli fisioterapi serta dapat meningkatkan mutu pelayanan yang ada di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo.

##### **1.4.2 Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat digunakan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan dalam menerapkan ilmu rekam medis khususnya dalam pembuatan teknologi informasi dalam bidang kesehatan.

##### **1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember**

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan serta acuan dalam proses pengembangan ilmu pengetahuan dan pembelajaran khususnya pada bidang kesehatan dan sistem informasi dimasa datang