

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hipertensi merupakan salah satu Penyakit Tidak Menular (PTM) yang menyebabkan sekitar 9.4 juta kematian di seluruh dunia setiap tahunnya (WHO, 2013). Hipertensi menyebabkan setidaknya 45% kematian karena penyakit jantung dan 51% kematian karena penyakit stroke. Kematian yang disebabkan oleh penyakit kardiovaskuler, terutama penyakit jantung koroner dan stroke diperkirakan akan terus meningkat mencapai 23,3 juta kematian pada tahun 2030 (Pusdatin, 2014). Banyak pasien hipertensi dengan tekanan darah tidak terkontrol dan jumlahnya terus meningkat. Partisipasi semua pihak, baik dokter dari berbagai bidang peminatan hipertensi, pemerintah, swasta maupun masyarakat diperlukan agar hipertensi dapat dikendalikan (Pusdatin, 2014).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan mendukung fungsi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sebagai pemberi pelayanan kesehatan dasar wajib turut serta dalam pemeliharaan kesehatan pasien hipertensi. Permenkes nomor 71 tahun 2013 pasal 3 menjelaskan bahwa FKTP yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan komprehensif berupa pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, pelayanan kebidanan, dan pelayanan kesehatan darurat medis, termasuk pelayanan penunjang.

Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman sebagai salah satu FKTP yang menjalin kerjasama dengan BPJS Kesehatan melaksanakan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) sebagai upaya pemeliharaan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan yang menderita penyakit kronis (Diabetes Melitus Tipe 2 dan Hipertensi). Berdasarkan laporan pemantauan kesehatan bulan pelayanan Januari sampai dengan Mei 2016 diketahui bahwa persentase *follow up* pasien Prolanis sebesar 36,56%.

Hipertensi adalah faktor resiko utama untuk penyakit *cerebrovaskular* (*stroke, transient ischemic attack*), penyakit arteri koroner (*infarct miocard, angina*), gagal ginjal, *dementia*, dan atrial fibrilasi. Bila penderita hipertensi

memiliki faktor-faktor resiko kardiovaskular lain, maka akan meningkatkan mortalitas dan morbiditas akibat gangguan kardiovaskularnya tersebut (Depkes, 2006). Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan bahwa hipertensi menduduki posisi pertama PTM dengan jumlah 557 kasus di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman.

Tabel 1.1 Rekapitulasi 10 Besar PTM bulan Januari-Mei 2016

| No | Jenis Penyakit                           | Tanpa St.<br>B/L/KKL | Baru | Lama | KKL | Total |
|----|--|----------------------|------|------|-----|-------|
| 1  | <i>Essential Hypertension</i>            | 285                  | 178  | 94   | 0   | 557   |
| 2  | <i>Gastritis akut</i>                    | 107                  | 235  | 11   | 0   | 353   |
| 3  | <i>Faringitis akut</i>                   | 226                  | 812  | 2    | 0   | 309   |
| 4  | <i>Gastritis, unspecified</i>            | 202                  | 86   | 1    | 0   | 289   |
| 5  | <i>Myalgia</i>                           | 182                  | 93   | 6    | 0   | 281   |
| 6  | <i>Dyspepsia</i>                         | 151                  | 104  | 3    | 0   | 258   |
| 7  | <i>Injury of unspecified body region</i> | 143                  | 33   | 2    | 0   | 178   |
| 8  | <i>Tonsilitis acute</i>                  | 54                   | 70   | 13   | 0   | 137   |
| 9  | <i>Asthma</i>                            | 72                   | 40   | 4    | 0   | 116   |
| 10 | <i>Other peripheral vertigo</i>          | 52                   | 59   | 3    | 0   | 114   |

Sumber : Unit Rekam Medik Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman

Tingginya kasus hipertensi perlu mendapat penanganan yang tepat untuk mencegah terjadinya komplikasi akibat penyakit hipertensi. Berdasarkan hasil evaluasi koordinasi pelayanan primer BPJS kantor cabang Jember dengan FKTP menunjukkan bahwa Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman *essential hypertension* pada bulan pelayanan Agustus sampai dengan Desember 2015 berada pada posisi pertama sebesar 37 kasus. Penyakit hipertensi yang harus dirujuk ke rumah sakit mengindikasikan bahwa pasien harus mendapat penanganan khusus untuk menghindari terjadinya komplikasi. Penanganan hipertensi yang bersifat kronis berdampak pengeluaran biaya besar yang perlu mendapat perhatian khusus untuk dikelola dan dikendalikan.

Hal diatas menunjukkan bahwa besarnya kasus hipertensi dengan nilai *follow up* rendah di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman membutuhkan strategi khusus untuk mengendalikan dan memantau pasien dalam manajemen penyakit hipertensi. *Healthy People 2010 for Hypertension* menganjurkan perlunya pendekatan yang lebih komprehensif dan intensif guna mencapai pengontrolan

tekanan darah secara optimal. Selain itu, *Joint National Committee (JNC) on Prevention, Detection, Evaluation and Treatment of High Blood Pressure VII* tahun 2003 menganjurkan modifikasi gaya hidup dalam mencegah dan menangani tekanan darah tinggi, selain terapi dengan obat. Oleh karena itu, Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman perlu mengaplikasikan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* untuk memenuhi tuntutan pemenuhan kebutuhan pelayanan tersebut. Sehingga, pengobatan dan pengendalian hipertensi dapat terlaksana secara berkesinambungan.

Ketepatan waktu dalam penyampaian informasi kepada pasien menjadi indikator penting dalam pemilihan teknologi komunikasi berbasis CRM. Pemanfaatan SMS gateway dan website merupakan salah satu teknologi sederhana yang dapat menyampaikan informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Selain itu, dengan SMS dapat dijadikan sebagai *tools* untuk pelayanan kunjungan sehat bagi pasien BPJS Kesehatan yang menderita hipertensi di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman. Media website sebagai media promotif dan edukasi preventif bagi penderita hipertensi.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik mengangkat judul Sistem Informasi Edukatif Pada Pasien Hipertensi Berbasis *Customer Relationship Management (CRM)* dengan Menggunakan SMS Gateway dan Website di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman. Penelitian ini perlu dilakukan karena upaya pemeliharaan kesehatan pasien hipertensi perlu dilakukan sebagai manajemen risiko terjadinya komplikasi penyakit hipertensi, disabilitas, dan mortalitas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membuat Sistem Informasi Edukatif Pada Pasien Hipertensi Berbasis *Customer Relationship Management (CRM)* dengan Menggunakan SMS Gateway dan Website di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman.

### **1.3 Tujuan**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Merancang dan membuat Sistem Informasi Edukatif Pada Pasien Hipertensi Berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) dengan Menggunakan SMS Gateway dan Website di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Analisis kebutuhan Sistem Informasi Edukatif Pada Pasien Hipertensi Berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) dengan Menggunakan SMS Gateway dan Website di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman.
- b. Desain Sistem Informasi Edukatif Pada Pasien Hipertensi Berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) dengan Menggunakan SMS Gateway dan Website di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman
- c. Pengkodean Sistem Informasi Edukatif Pada Pasien Hipertensi Berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) dengan Menggunakan SMS Gateway dan Website di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman
- d. Pengujian Sistem Informasi Edukatif Pada Pasien Hipertensi Berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) dengan Menggunakan SMS Gateway dan Website di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman

### **1.4 Manfaat**

- a. Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman
  - 1) Memberikan pelayanan komprehensif bagi pasien hipertensi berbasis CRM
  - 2) Meningkatkan pemanfaatan terapi non-farmakologi dan penerapan pendidikan pasien hipertensi dan keluarga sebagai upaya manajemen risiko komplikasi penyakit hipertensi, disabilitas, dan mortalitas
  - 3) Meningkatkan pemantauan kesehatan pasien hipertensi secara berkesinambungan antara tenaga medis dan pasien
- b. Politeknik Negeri Jember  
Sebagai bahan referensi dalam penelitian lebih lanjut dalam perancangan dan pembuatan Sistem Informasi Edukatif Pada Pasien Hipertensi Berbasis

*Customer Relationship Management (CRM) dengan Menggunakan SMS Gateway dan Website.*

c. Bagi peneliti

Implementasi ilmu yang diperoleh melalui penelitian sebagai upaya pengembangan konsep dan teori secara komprehensif.