

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketidakhadiran pasien saat jadwal kunjungan yang ditentukan dapat menimbulkan beban dan dampak negatif yang signifikan pada sistem pelayanan medis (Davies *et al*, 2016). Ketidakhadiran pasien saat jadwal kunjungan yang ditentukan dapat menyebabkan berbagai konsekuensi, antara lain meningkatkan biaya pelayanan kesehatan, *underutilization* alat dan personil kesehatan, mengganggu jadwal kunjungan pelayanan kesehatan pasien lain, mengurangi kepuasan pasien, dan membentuk hubungan negatif antara pasien dan staff rumah sakit. Janji konsultasi yang terlewatkan juga dapat menimbulkan outcome kesehatan yang tidak diharapkan, morbiditas dan mortalitas yang meningkat akibat perawatan yang tidak berkesinambungan. Tekanan pada staff terhadap daftar antrian, dapat berpotensi meningkatkan stress, kecemasan, dan kelelahan staff rumah sakit (McLean *et al*, 2016).

Pasien sering memberikan sejumlah alasan yang menyebabkan mereka tidak datang pada jadwal yang ditentukan. Alasan-alasan tersebut yaitu terlupa akan jadwal kunjungan, terjadi kerancuan pada tanggal dan hari jadwal kunjungan, atau miskomunikasi mengenai informasi jadwal kunjungan, telah merasa lebih baik, masalah transportasi, dan kendala untuk meninggalkan pekerjaan atau sekolah (Crutchfield & Kristler, 2017). Penelitian Briatore *et al* melaporkan bahwa 44% pasien tidak datang sesuai dengan jadwal yang ditentukan akibat terlupa (Briatore *et al*, 2020).

Menurunkan angka jadwal konsultasi yang terlewatkan dapat menjadi cara yang relatif murah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kesehatan (McLean *et al*, 2016). Penggunaan *Reminder System* dapat membantu pasien dalam menentukan dan mengingatkan jadwal kunjungan yang harus dilakukan (Sugiharto *et al*, 2019). Adapun Jenis *reminder* yang terbukti efektif meliputi surat, telepon, surat elektronik/*email*, dan layanan pesan singkat/*Short Messaging Service* (SMS) (Moore, *et al*, 2016).

Short Message Service (SMS) merupakan teknologi yang telah tersebar luas di negara berkembang maupun negara maju. Teknologi ini berpotensi untuk

mengapain individu dengan jumlah yang besar namun dengan biaya yang relatif rendah. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa penggunaan SMS sebagai *reminder* jadwal kunjungan efektif dalam mengurangi ketidakhadiran pasien rawat jalan dan lebih bersifat *cost-effective* dibandingkan dengan metode lainnya (Keeshin *et al*, 2017).

Short Message Service merupakan media yang memberikan dukungan sosial guna mempermudah pemberian sistem pelayanan kesehatan serta dapat meningkatkan mutu pelayanan (Depkes RI, 2019). Berdasarkan penelitian Wilieyam & Sevani dalam Nursalam 2020, sistem pengingat pengobatan berbasis SMS dapat mempermudah dalam penyampaian informasi seperti halnya jadwal minum obat kepada pasien. Sistem seperti ini direkomendasikan untuk pasien yang menderita penyakit yang memerlukan pengobatan secara rutin, seperti tekanan darah tinggi, diabetes, tuberkulosis, dan penyakit serius lainnya, agar tidak mengulangi pengobatan dari awal jika lalai meminum obatnya.

SMS pengingat dan motivasi mampu memberikan pengaruh terhadap perubahan perilaku pasien. Penelitian dengan memanfaatkan intervensi SMS sebagai sarana promosi untuk meningkatkan kepatuhan pasien sudah dilakukan diberbagai penelitian, sehingga pelaksanaan implementasi SMS sudah cukup meyakinkan untuk dapat diterapkan di masyarakat saat ini khususnya pada penerita penyakit kronis (Nursalam, 2020).

Dalam penelitian Lubis *et al*, (2016) menyatakan bahwa salah satu strategi berbasis teknologi untuk meningkatkan perilaku pasien dalam pengobatan yaitu memberikan layanan pengobatan terkontrol kepada pasien di rumah menggunakan teknologi mobile. Studi uji coba Sistem pengingat berbasis SMS yang dilakukan di Belanda untuk mengetahui pengaruh SMS reminder terhadap kepatuhan pasien pada obat oral antidiabetik dengan menggunakan real time medication monitoring (RTMM), membuktikan bahwa SMS reminder efektif meningkatkan kepatuhan pengobatan pasien DM tipe 2 dan pengiriman SMS diterima dengan baik oleh pasien.

Dalam hasil penelitian Lubis *et al*, (2016) menyatakan bahwa sistem reminder dapat menjadi solusi strategi guna meningkatkan kepatuhan pengobatan pasien diabetes melitus dengan memperlihatkan bahwa sebanyak 81,3% pasien

melakukan kunjungan dengan tepat waktu ke klinik setelah mendapatkan SMS *Remunder*. Hal ini berarti SMS pengingat memberikan pengaruh positif dalam program pengobatan pasien.

Penelitian Linde *et al* juga menunjukkan bahwa intervensi SMS dapat mengurangi angka ketidakhadiran pasien sesuai jadwal kunjungannya pada pasien yang terdeteksi risiko tinggi saat *screening* kanker serviks (Linde *et al*, 2017). Compere *et al* juga menilai pengaruh SMS dalam mengurangi angka ketidakhadiran pasien pada jadwal klinik anestesi preoperatif, dan menyatakan bahwa pendekatan ini mengurangi ketidakhadiran pasien serta juga merupakan cara yang efektif dari segi biaya (Compère *et al*, 2017).

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Safarina dan Ismafianty (2018) terhadap pasien perempuan dengan HIV/AIDS menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pasien dalam melakukan terapi ARV serta dapat meningkatkan motivasi pasien dalam melakukan pengobatan secara rutin. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aisyan dan Lazuardi (2018) yang menyatakan bahwa dengan pemberian SMS *Reminder* terbukti meningkatkan kepatuhan pasien di Puskesmas Kota Palangka Raya dalam melakukan pengobatan rutin TB Paru.

Hasil penelitian Aulia (2018) bahwa Layanan SMS *Reminder* pengingat pemanfaatan layanan klinik Diabetes Melitus ini berfungsi, dapat dioperasikan serta fleksibel untuk dapat diterapkan pada layanan kesehatan seperti rumah sakit yang memiliki pasien dengan Diabetes Melitus. Dalam penyampaian pesan tidak bergantung pada satu merek dan jenis handphone tertentu, serta menjangkau pasien dimanapun mereka berada selama masih dalam jangkauan sinyal.

Interna merupakan cabang ilmu yang sering berhubungan dengan penyakit kronis, dimana menurut WHO penyakit kronis merupakan penyakit yang memerlukan *follow-up* reguler dengan jangka waktu yang lama. Jadwal *follow-up* yang tidak dihadiri pasien dapat menyebabkan kontrol yang buruk pada penyakitnya, meningkatnya risiko admisi rumah sakit, penurunan efisiensi klinik, dan meningkatkan mortalitas.

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan pada pasien di Rumah Sakit Latersia Binjai rata-rata kunjungan sebanyak 42 orang per bulannya dengan status

sebagai pasien penyakit kronis. Pasien yang berobat di poli penyakit dalam mayoritas dengan penyakit kronis seperti Diabetes Melitus dan Hipertensi. Lamanya pengobatan pasien tergantung pada kondisi pasien, jika keadaan pasien memungkinkan atau stabil, maka pasien diizinkan untuk melakukan kunjungan ulang setiap 3 bulan sekali, namun jika kondisi pasien belum stabil, maka dapat dilakukan kunjungan ulang untuk setiap bulannya. Untuk pasien dalam melakukan kunjungan ulang sebanyak ± 20 persen terjadi pada setiap bulannya dengan berbagai penyebab seperti lupa akan jadwal yang ditentukan, terlambat melakukan kunjungan ulang dengan alasan urusan keluarga, dan tidak ada yang menemani pasien atau yang mengantar pasien ke rumah sakit.

Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan hal-hal di atas, peneliti ingin melakukan penelitian untuk melihat apakah *reminder* melalui SMS dapat memengaruhi angka kepatuhan kunjungan ulang pada pasien kronis di poli penyakit dalam.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh pemberian intervensi berupa *Short Message Service* terhadap angka kepatuhan kunjungan ulang pada pasien kronis di poli penyakit dalam Rumah Sakit Lattersia Binjai?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah mengevaluasi tingkat efisiensi pemberian intervensi berupa *Short Message Service* terhadap angka kepatuhan kunjungan ulang pada pasien kronis di poli penyakit dalam Rumah Sakit Lattersia Binjai

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden (Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Akhir, Pekerjaan, Diagnosa) di unit rawat jalan poli penyakit dalam Rumah Sakit Lattersia Binjai.

- b. Mengetahui penyebab ketidakpatuhan pasien di unit rawat jalan poli penyakit dalam Rumah Sakit Lattersia Binjai
- c. Mengetahui skor kepatuhan kunjungan sebelum pemberian *Short Massage Service*.
- d. Mengetahui skor kepatuhan kunjungan sesudah pemberian *Short Massage Service*.
- e. Mengetahui Pengaruh Pemberian Intervensi *Short Massage Service* terhadap angka kepatuhan kunjungan ulang pengobatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah menambah wawasan penulis tentang pengaruh pemberian intervensi berupa *Short Message Service* terhadap angka kepatuhan kunjungan ulang pada pasien kronis di poli Rumah Sakit.

1.4.2 Manfaat bagi Institusi, dan Peneliti Lain

1.4.2.1 Bagi Institusi

Untuk memberikan masukan kepada institusi pemberian intervensi berupa *Short Message Service* terhadap angka kepatuhan kunjungan ulang pada pasien kronis di poli penyakit dalam di Rumah Sakit Lattersia Binjai.

1.4.2.2 Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan dalam melakukan kunjungan ulang dan mengenai pemberian intervensi berupa *Short Message Service*.