

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan data pada Badan Pusat Statistik tahun 2019, Indonesia adalah negara berkembang dengan rata-rata laju pertumbuhan tahunan tinggi, yaitu sekitar 1.36% (Yusuf *et al.*, 2021). Pertumbuhan penduduk yang tinggi memicu penyebaran penyakit (Yusuf *et al.*, 2021). Penyakit dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok menular dan kelompok tidak menular (Yusuf *et al.*, 2021). Contoh penyakit tidak menular yang sangat umum dimasyarakat adalah penyakit hipertensi (Yusuf *et al.*, 2021). Hipertensi juga menjadi penyakit penyumbang kematian tertinggi setelah penyakit jantung dan kanker (Yusuf *et al.*, 2021).

Hipertensi menurut *World health Organization* (WHO) merupakan kondisi di mana tekanan darah meningkat secara tidak normal disebabkan oleh beberapa faktor risiko yang tidak memberikan kontribusi yang cukup untuk menjaga tekanan darah normal (WHO, 2023). Disebut dengan hipertensi jika tingkat tekanan darah sistolik >140mmHg dan diastolik >90mmHg dalam keadaan istirahat atau tenang (WHO, 2023). WHO menyatakan bahwa penyakit hipertensi merupakan kondisi serius yang dapat meningkatkan risiko penyakit *angina*, serangan jantung, gagal jantung, *stroke*, penyakit ginjal, dan penyakit lainnya (WHO, 2023).

Hipertensi dulunya sering dikaitkan sebagai penyakit orang tua, namun sekarang tidak menutup kemungkinan juga dapat diderita oleh remaja dan dewasa (Arum, 2019). Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2019 persentase hipertensi pada usia  $\geq 15$  tahun sebesar 34,1%, 20-30 tahun sebesar 45,2%, 31-44 tahun sebesar 31,6%, 45-54 tahun sebesar 45,3%, 55-64 tahun sebesar 55,2%, dan kelompok umur >64 tahun sebesar 38,9% (Linggariyana *et al.*, 2023). Dari prevalensi tersebut dapat diketahui bahwa hipertensi dapat menyerang siapa saja dari berbagai usia (Linggariyana *et al.*, 2023). Hipertensi juga dapat diderita oleh ibu hamil/melahirkan, kasus

tersebut merupakan penyebab kematian tertinggi pada ibu hamil/melahirkan (Wardani & Sulastri, 2023).

Menurut data dari Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau pada tahun 2018 persentase hipertensi di Provinsi Kepulauan Riau mencapai 57,6% (Agusthia et al., 2023). Jika penyakit ini tidak segera ditangani, penyakit ini dapat berkembang pesat dikemudian hari dan bahkan dapat menyebabkan kematian mendadak akibat komplikasi (Linggariyana et al., 2023). Tingginya kasus hipertensi dan juga seiring dengan adanya perkembangan sistem teknologi informasi telah membawa perubahan dalam bidang kesehatan, yang saat ini sudah pada era digitalisasi. Perkembangan ini menyebabkan mulai maraknya beberapa aplikasi kesehatan berbasis smartphone terhadap beberapa kasus kesehatan, salah satu contoh aplikasi yang telah diimplementasi dari transformasi digital di sektor kesehatan dan bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan adalah *Mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN). Pada aplikasi *Mobile* JKN memberikan akses yang mudah bagi penggunanya untuk mengetahui risiko tekanan darah tinggi, memeriksa catatan riwayat tekanan darah beberapa hari terakhir, peringatan mengonsumsi obat tekanan darah, dan edukasi mengenai informasi cara gaya hidup sehat untuk menghindari hipertensi.

Aplikasi *Mobile* JKN dirilis oleh badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan dengan tujuan dirilisnya aplikasi *Mobile* JKN adalah agar masyarakat peserta BPJS kesehatan dapat menerima layanan dan informasi (Wahyuni, 2021). Fitur yang tersedia meliputi pelayanan administrasi mulai dari registrasi BPJS dan modifikasi data peserta, pembayaran iuran, registrasi pelayanan kesehatan, pengaduan dan *screening* kesehatan (Wahyuni, 2021). Jenis rekam kesehatan yang digunakan pada aplikasi *Mobile* JKN adalah *integrated* PHR yaitu penggabungan informasi rekam medis dari fasyankes dan data yang diisikan oleh pasien sendiri (Harahap et al., 2022). Fungsi *Mobile* JKN antara lain yaitu untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan BPJS kesehatan, mencari data ke peserta, menampilkan lokasi fasilitas

kesehatan, dan mencari informasi mengenai tagihan ke peserta (Harahap *et al.*, 2022).

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan, penggunaan aplikasi *Mobile JKN* masih terdapat beberapa kendala dan kekurangan yang harus diperbaiki dan dikembangkan lagi agar aplikasi *Mobile JKN* dapat diterapkan sebagai rekam kesehatan untuk pemantauan kasus hipertensi. Kendala pada penggunaan aplikasi *Mobile JKN* adalah 1) Tampilan aplikasi yang kurang menarik dan nama menu dengan gambarnya tidak sesuai ; 2) Pada fitur riwayat pelayanan sering tidak *terupdate* dan tidak terdapatnya hasil tanda-tanda vital seperti tekanan darah; 3) Kurang efektif dan efisiennya aplikasi karena masih banyak pengguna yang kurang paham dalam penggunaan aplikasi. Pada kasus hipertensi membutuhkan pemantauan khusus terkait peningkatan tekanan darahnya dan jadwal konsumsi obat tanpa harus mengunjungi fasilitas kesehatan. Dengan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Hipertensi Terhadap Akses Rekam Kesehatan Pada Aplikasi *Mobile JKN* Menggunakan Metode EUCS” diharapkan dapat memberikan kepuasan pada pasien hipertensi terhadap penggunaan fitur rekam kesehatan pada aplikasi *Mobile JKN*.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Pada penelitian ini dapat diidentifikasi permasalahannya yaitu Keterbatasan dan ketidaklengkapan data pada fitur info riwayat pelayanan dalam aplikasi *Mobile JKN*.

### 1.3 Rumusan Masalah

Pada penelitian ini rumusan masalah yang didapat yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pasien hipertensi terhadap akses rekam kesehatan pada aplikasi *Mobile JKN* menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*?”

## 1.4 Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pasien hipertensi terhadap akses rekam kesehatan pada aplikasi *Mobile JKN* menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.

### 2. Tujuan Khusus

Selain tujuan umum, pada penelitian ini juga terdapat tujuan khusus yaitu:

- a. Mengidentifikasi akses rekam kesehatan pada *Mobile JKN* bagi pasien hipertensi berdasarkan dimensi konten.
- b. Mengidentifikasi akses rekam kesehatan pada *Mobile JKN* bagi pasien hipertensi berdasarkan dimensi keakuratan.
- c. Mengidentifikasi akses rekam kesehatan pada *Mobile JKN* bagi pasien hipertensi berdasarkan dimensi format.
- d. Mengidentifikasi akses rekam kesehatan pada *Mobile JKN* bagi pasien hipertensi berdasarkan dimensi kemudahan pengguna.
- e. Mengidentifikasi akses rekam kesehatan pada *Mobile JKN* bagi pasien hipertensi berdasarkan dimensi ketepatan waktu.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

### 1. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana rekam kesehatan elektronik diintegrasikan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas. Hal ini penting untuk mengevaluasi sejauh mana *Mobile JKN* telah berhasil terintegrasi pada sistem rekam kesehatan serta memberikan manfaat bagi pasien dan Puskesmas.

### 2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai masukan serta acuan pengetahuan di bidang pendidikan maupun penelitian.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan informasi dan referensi serta dapat dikembangkan oleh peneliti lain.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan akan meningkatkan pengetahuan peneliti terkait rekam kesehatan pribadi pasien hipertensi pada aplikasi *Mobile JKN*.

