

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seseorang individu harus dapat meningkatkan dan mempertahankan perilaku yang konstruktif dimana individu agar dapat berfungsi sebagai manusia yang utuh melalui serangkaian kegiatan agar berubah dari perilaku maladaptif menjadi perilaku adaptif sehingga dapat berfikir positif tanpa adanya tekanan fisik psikologis sehingga dapat dikatakan dengan sehat jiwa (Nasir & Muhith, 2011).

Menurut UU No. 18 tahun (2014), kesehatan jiwa adalah seseorang individu dapat berkembang secara fisik mental, spiritual dan sosial secara optimal sehingga seseorang individu menyadari kemampuan mengatasi tekanan dan dapat bekerja secara produktif sehingga perkembangan itu seimbang dengan orang lain. Dengan demikian seseorang dikatakan sehat jiwa jika mampu berinteraksi dengan lingkungan sekitar, tetapi saat keadaan tersebut tidak tercapai maka akan mengakibatkan gangguan jiwa (Nasir & Muhith, 2011).

Gangguan jiwa tidak hanya disebabkan oleh masalah kejiwaan, dimana faktor psikogenik yang paling berperan pada gangguan kejiwaan yang mengakibatkan gangguan pada proses pikir serta disharmoni antara proses pikir, afek/emosi dan distorsi kenyataan, gangguan jiwa psikotik atau disebut dengan skizofrenia (Surya Direja, 2011).

*Organisasi Kesehatan World Health Organization (2016)* memperkirakan ada sekitar 450 juta orang yang mengalami gangguan kesehatan jiwa skizofrenia diseluruh dunia, gangguan jiwa berat yang disebut dengan sebutan psikosis atau skizofrenia, termasuk masalah utama di negara-negara berkembang, penyakit skizofrenia yang terdiri dari berbagai jenis, seperti katatonik, hebefrenik, paranoid, simplek, dan residual. Dengan jenis skizofrenia yang berbeda dan salah satunya adalah gejala umum seperti pikiran menjadi aneh, persepsi yang salah, penyimpangan perilaku dan sikap emosional, (Videbeck, 2017).

Berdasarkan data *The American Psychiatric* setiap pertahun terdapat 300.000 pasien skizofrenia yang mengalami episode akut, 20 – 50 % pasien skizofrenia melakukan percobaan bunuh diri, 10 % diantaranya berhasil bunuh diri, prevalensi skizofrenia lebih tinggi dari penyakit Alzheimer, multiple skelosis, pasien diabetes dengan insulin, dan muscular dystropi (Yosep & Sutini, 2016).

Menurut Arif, (2006) Indonesia menunjukkan prevalensi skizofrenia sekitar 0,3 sampai 1% biasanya timbul saat usia 18-45 tahun. Namun ada juga yang berusia 11-12 tahun adalah sebagai penderita skizofrenia. Apabila penduduk Indonesia sekitar 200 juta jiwa maka diperkirakan sekitar 2 juta jiwa menderita skizofrenia. Di Indonesia menunjukkan prevalensi gangguan jiwa berat sebanyak 1,7 per 1.000 penduduk, dengan pasien skizofrenia yang datang ke pelayanan kesehatan (Riset Kesehatan Dasar, 2013).

*Medical Record* Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang mencatat jumlah penderita skizofrenia yang berobat jalan ke poli pada tahun 2016 jumlah total 26,708 pasien, sedangkan tahun 2017 kunjungan pasien skizofrenia yang berobat selama 2 bulan terakhir Januari sampai Februari 4 kali kunjungan dalam 1 bulan dengan jumlah total 1560 pasien.

Pelayanan kesehatan pada gangguan jiwa merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin termasuk tim keperawatan, salah satu penyedia sarana layanan kesehatan adalah pendidikan kesehatan jiwa pada keluarga yang diberikan dalam bimbingan dan penyuluhan keluarga dalam meningkatkan kesehatan jiwa. Hal ini ditujukan agar pelayanan keperawatan yang diberikan merupakan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien (Satrianegara, 2014).

Untuk mengatasi adanya perbedaan tentang masalah kesehatan seharusnya diselenggarakan pentingnya pelayanan sesuai standar profesi untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan seseorang sebagai penerima jasa (Satrianegara, 2014). faktor penentu citra kualitas pelayanan kesehatan adalah adanya mutu pelayanan yang sesuai dengan standar keperawatan (Nursalam, 2012).

Salah satu indikator dari mutu pelayanan adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan atau tidak, Pelayanan bermutu adalah pelayanan yang memuaskan pasien sebagai penerima jasa, kepuasan merupakan ungkapan perasaan senang atau kecewa seseorang dengan persepsi terhadap kinerja atau hasil (Nursalam, 2012).

Selain itu kepuasan keluarga pasien dapat dilihat dari pemenuhan hak pasien, yang diantaranya adalah hak atas pemenuhan informasi. Hak atas pemenuhan informasi tersebut meliputi menerima informasi yang lengkap dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Peran perawat merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan khususnya di bidang keperawatan dituntut mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dapat memberi kepuasan pasien serta keluarganya, perawat pendidik berperan dalam mendidik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat serta tenaga kesehatan yang berada di bawah tanggung jawab untuk pasien dan keluarga (Satrianegara, 2014).

Permasalahan kesehatan yang ada pada keluarga adalah pandangan keluarga terhadap kesehatan dan kemampuan pemahaman, untuk itu perawat berperan sebagai pendidik, dimana keluarga pasien berhak terhadap kebutuhan pribadinya, sebagai perawat bertanggung jawab untuk memenuhi salah satu hak pasien yaitu mendapatkan informasi, informasi yang diberikan perawat edukator harus memberikan pendidikan pengetahuan dan informasi kepada pasien maupun keluarga.

Salah satu pendidikan tersebut ialah tentang informasi yang berkaitan dengan diagnosa dan pengobatan yang dilakukan, biaya pelayanan, dan perawatan yang berkelanjutan. Peran ini dilakukan oleh salah satu peran perawat edukator dengan membantu dalam bentuk dari perilaku yang diharapkan oleh seseorang dalam pemenuhan informasi (Dion & Betan, 2013).

Perawat berkewajiban untuk memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan standar operasional serta terpenuhinya kebutuhan klien. Perawat yang melaksanakan tugasnya diwajibkan untuk memberikan pelayanan keperawatan kedalam bentuk informasi, informasi yang diberikan perawat kepada keluarga tidak terpenuhi apabila tidak terjalinnya hubungan kerjasama antara sesama profesi dan teman sejawat dalam memenuhi peningkatan standar pelayanan keperawatan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hapsari, *et al.*, (2013) dengan Judul Hubungan peran perawat sebagai edukator dengan pemenuhan kebutuhan rasa aman pasien diruang rawat inap RSUD dr.Koesnadi Bondowoso. Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hasil penelitian pada 75 pasien menggambarkan jumlah responden dengan kategori peran perawat sebagai edukator yang tergolong baik sebanyak 27 responden (36,0%) dan jumlah responden dengan kategori peran perawat sebagai edukator yang tergolong tidak baik sebanyak 48 pasien (64,0%). Adapun peran perawat sebagai edukator bahwa perawat mengaku tidak siap dan tidak yakin dengan keterampilan dan kemampuannya untuk mengajar, kurangnya waktu tenaga kesehatan termasuk dalam pemenuhan hak atas informasi yang diberikan pada keluarga pasien.

Selain itu juga didukung oleh penelitian oleh Hafid, (2014) dari hasil penelitian bahwa 30 responden yang digunakan berdasarkan hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebanyak 9 orang responden (30,0%) menyatakan puas, dan sebanyak 21

orang responden (70%) menyatakan tidak puas. Dengan alasan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya tidak sesuai.

Berdasarkan beberapa masalah dari kejadian dari penelitian diatas bahwa kepuasan dengan informasi yang didapatkan pada keluarga yang memiliki pasien skizofrenia merupakan masalah yang perlu dianggap penting bagi peran perawat sebagai edukator untuk memenuhi hak pasien mendapatkan informasi. Perawat pendidik berperan penting untuk memberikan informasi yang efektif.

Berdasarkan studi pendahuluan 16 Maret 2017 kepada sepuluh keluarga yang mengantarkan anggota keluarga untuk berobat ke poli klinik Rumah sakit Ernaldi Bahar Palembang. Pada saat dilakukan wawancara singkat diantara enam sepuluh anggota keluarga mengatakan keluarga pasien merasa tidak puas dengan informasi yang diberikan oleh perawat sedangkan empat keluarga yang lainnya merasa puas dengan informasi yang diberikan, keluarga pasien mengatakan kalau perawat sudah melakukan tugas yang semestinya diberikan informasi pada setiap anggota keluarga yang datang mengantar berobat pasien skizofrenia. Seperti yang dikatakan oleh beberapa keluarga pasien apabila keluarga sudah diberikan informasi mengenai pasien

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut terhadap peran perawat sebagai edukator dengan kepuasan keluarga dan pasien atas pemenuhan hak dan informasi pada pasien skizofrenia di Poli Klinik Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang 2017.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara peran perawat sebagai edukator dengan kepuasan keluarga terhadap pemenuhan hak atas informasi pada pasien skizofrenia di poli klinik Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Diketahui ada hubungan antara peran perawat sebagai edukator dengan kepuasan keluarga terhadap pemenuhan hak atas informasi pada pasien skizofrenia di poli klinik Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya distribusi frekuensi peran perawat sebagai edukator
- b. Diketuinya distribusi kepuasan keluarga terhadap pemenuhan hak atas informasi pada pasien skizofrenia.
- c. Diketuinya hubungan peran perawat sebagai edukator dengan kepuasan keluarga terhadap pemenuhan hak atas informasi pada pasien skizofrenia di poli klinik Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Universitas Katolik Musi Charitas Palembang

Sebagai bahan masukan dapat meningkatkan mutu pelayanan terutama informasi tentang hubungan peran perawat edukator terhadap kepuasan

keluarga atas pemenuhan informasi pada pasien skizofrenia Di Poli Klinik Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang.

2. Bagi Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang

Menjadi bahan masukan untuk memperluas wawasan keilmuan dalam bidang keperawatan jiwa terutama informasi tentang hubungan antara peran perawat sebagai edukator terhadap kepuasan keluarga atas pemenuhan informasi pada pasien skizofrenia dipoli klinik Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang.

3. Bagi Perawat Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang

Sebagai masukan bahwa peran perawat berperan penting dalam pemenuhan edukator informasi yang harus diberikan pada keluarga pasien skizofrenia sehingga keluarga pasien merasa puas dalam pemberian informasi yang diberikan pada perawat, khususnya perawat edukator.

4. Bagi Keluarga Pasien

Sebagai bahan masukan bahwa pentingnya meningkatkan peran perawat sebagai edukator terhadap kepuasan keluarga dalam pemenuhan hak atas informasi pada pasien skizofrenia, seperti informasi yang berkaitan dengan diagnosa dan pengobatan yang dilakukan, biaya pelayanan, dan perawatan yang berkelanjutan.

5. Bagi Peneliti

Sebagai sarana dalam pengembangan ilmu pengetahuan, menambah wawasan serta pemahaman peneliti tentang hubungan antara peran perawat sebagai edukator terhadap kepuasan keluarga atas pemenuhan



informasi pada pasien skizofrenia Di Poli Klinik Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang.

6. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan masukan melakukan penelitian selanjutnya untuk pemenuhan informasi dan sumber terkait hubungan anatara peran perawat sebagai edukator terhadap kepuasan keluarga atas pemenuhan informasi pada pasien skizofrenia Di Poli Klinik Ernaldi Bahar Palembang.

**E. Ruang Lingkup**

Penelitian ini termasuk dalam area keperawatan jiwa yang difokuskan untuk mengetahui hubungan antara peran perawat sebagai edukator dengan kepuasan keluarga terhadap pemenuhan hak atas informasi pada pasien skizofrenia di Poli Klinik Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang Tahun 2017. Jenis penelitian ini adalah *kuantitatif* dengan desain *survey analitik* menggunakan metode penelitian *cross sectional* penelitian ini dilakukan pada bulan April 2017, sasaran pada penelitian ini adalah pasien yang menderita skizofrenia yang sedang berobat di poli klinik Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang.

## F. Penelitian Terkait

Tabel 1.1 Penelitian Terkait

| No | Judul penelitian   | Nama dan tahun penelitian  | Persamaan penelitian  | Perbedaan penelitian  |
|----|--|--|---|---|
|    | <i>Hubungan peran perawat Sebagai educator dengan pemenuhan kebutuhan rasa aman pasien diruang rawat inap RSUD dr.H.Koesnandi Kabupaten Bondowoso</i>          | Raditya Wahyu Hapsari, Anisah Ardiana, Roymond H.Simamora (2013) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel terikat yaitu peran perawat sebagai edukator</li> <li>2. Metode penelitian yaitu <i>Cross sectional</i></li> <li>3. Tehnik pengambilan sampel <i>Purposive Sampling</i></li> <li>4. Uji Statistik <i>Chi Square</i></li> </ol>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. variabel bebas yaitu pemenuhan kebutuhan rasa aman pasien</li> <li>2. Di poli klinik Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang</li> <li>3. Rancangan penelitian yaitu <i>deskriptif analitik</i></li> </ol> |
| 2. | <i>Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Peranan Keperawatan Di Rsud Syech Yusuf Kab Gowa</i>                     | Muh Anwar Hafid (2014)   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel terikat Kepuasan Pasien</li> <li>2. Jenis penelitian adalah <i>kuantitatif</i></li> <li>3. Rancangan <i>cross sectional</i></li> <li>4. Metode Penelitian <i>Purposive Sampling</i></li> <li>5. Uji Statistik <i>Chi Square</i></li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas yaitu Kinerja Perawat</li> </ol>   |
| 2. | <i>Hubungan kefarmasian dengan kepuasan hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas teling atas kota manado</i> | Monika Kawahe, Chreisy K.F.Mandagi, Paul A.T Kawantu (2015)      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas kepuasan pasien</li> <li>2. jenis penelitian yaitu <i>kuantitatif</i></li> <li>3. Rancangan <i>Cross sectional</i></li> <li>4. Uji Statistik <i>Chi Square</i></li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel terikat yaitu mutu pelayanan</li> <li>2. Tehnik <i>Accidental Sampling</i></li> </ol>  |