

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Gangguan kesehatan mental adalah masalah kesehatan masyarakat dunia maupun nasional, dimana telah ditetapkan tujuan dan tindakan oleh dunia agar kesehatan mental semakin populer dan banyak yg peduli akan kesehatan mental (Adam, 2020). Menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2018 gangguan mental depresi, gangguan afektif bipolar, gangguan kecemasan umum, skizofrenia dan psikosis lainnya, gangguan panik, demensia, gangguan kecemasan sosial, fobia, gangguan obsesif- kompulsif dan gangguan stres pasca-trauma adalah penyakit mental yang paling umum diderita orang. WHO tahun 2016 menyebutkan bahwa terdapat sekitar 35 juta terkena depresi, 60 juta terkena bipolar, 21 juta terkena skizofrenia, serta 47,5 juta terkena demensia. Data dari 174 studi di 63 negara menunjukkan bahwa 20 persen peserta memenuhi kriteria inklusi untuk *Mental health disorders* (MHD) dalam 12 bulan terakhir melaporkan bahwa 29,2 persen responden pernah mengalami gangguan kejiwaan umum di beberapa titik dalam perjalanan hidup mereka. Orang dalam gangguan jiwa (ODGJ) menunjukkan tren peningkatan gangguan kejiwaan umum sejak 1993, dengan satu dari enam orang dewasa mengalami gejala kondisi ini (Baker, 2018).

Kesehatan jiwa adalah kondisi seseorang untuk mengontrol kemampuan diri, dapat mengatasi tekanan, dapat bekerja secara produktif serta mampu memberikan kontribusi untuk komunitasnya yang diatur Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 (Kemenkes, 2014). Tekanan dapat menimbulkan stress atau kecemasan, apabila kecemasan tidak ditangani dengan baik akan menyebabkan menurunnya kemampuan individu untuk berkonsentrasi dan berorientasi pada realita kehidupan (Kurniawan, 2016). Laporan Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) pada populasi MHD untuk usia 15 tahun ke atas dengan gejala depresi sebesar 9,8% dari jumlah penduduk Indonesia (Riskesdas 2018).

Provinsi Jawa Tengah merupakan daerah dengan kenaikan angka MHD yang mencapai 0,90% atau sebanyak 9 orang per 1000 penduduk (Agustin, Sriatmi, 2020). Peningkatan angka populasi di Jawa Tengah terus diupayakan untuk menurunkan MHD dengan Pendidikan kesehatan dan pelayanan kesehatan jiwa.

Kepuasan adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang berharga. Kepuasan pasien merupakan hal yang subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah. Berdasarkan pengalaman Satrianegara penulis buku Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan menyatakan bahwa ketidakpuasan pasien lebih pada hal yang berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas pelayanan, keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit untuk ditemui, kurang komunikatif dan tidak informatif, perawat yang kurang ramah, dan tanggap atas kebutuhan pasien, lama menunggu pemeriksaan, ketertiban, dan kenyamanan serta keamanan rumah sakit. (Satrianegara, 2014)

Pada studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 5 Desember 2020, telah dilakukan wawancara terkait kuesioner Pelayanan Kesehatan Jiwa yang akan digunakan sebagai alat penelitian kepada 5 pasien ODGJ di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta. Dalam wawancara tersebut didapatkan ada beberapa Keluarga pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan jiwa di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta. Hal ini dinyatakan dalam pertanyaan “apakah pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta sudah memuaskan bagi keluarga dan pasien”, 3 dari 5 pasien menjawab “setuju”. Adapun 1 dari 5 responden menjawab “setuju” dengan pertanyaan “Apakah pelayanan kesehatan jiwa di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta harus lebih ditingkatkan”. Berdasarkan data dari studi pendahuluan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kota Surakarta pada tahun 2019 terdapat 3814 kunjungan pasien rawat jalan sedangkan kunjungan pasien rawat inap sebanyak 2913 pasien. Jumlah pasien untuk tahun 2020 bulan Januari sampai November sebanyak 3289 kunjungan rawat Jalan dan 2418 pasien rawat inap. Untuk jumlah pasien rawat Jalan bulan desember 2020 tercatat 3289 pasien. Penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanan melalui hasil penelitian berupa gambaran kepuasan pasien pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS Jiwa daerah Surakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Seiring dengan berjalannya waktu pasien gangguan jiwa sangat membutuhkan pelayanan yang efektif. Pada uraian latar belakang sebelumnya

berdasarkan beberapa sumber terkait tingkat pelayanan kesehatan mengenai kepuasan pasien masih menjadi hal yang perlu diperhatikan terutama di beberapa negara berkembang salah satunya Indonesia. Pelayanan kesehatan sangat berpengaruh pada kepuasan, hal yang perlu diperhatikan pada pasien dengan gangguan jiwa salah satunya adalah tingkat kepuasan. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas didapatkan masalah sebagai berikut: Bagaimana gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik pasien gangguan jiwa.
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Masyarakat untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta. Sebagai wahana yang dapat digunakan untuk meningkatkan minat berobat pada pasien gangguan jiwa.

#### 2. Institusi Pendidikan

Sebagai wahana pendidikan untuk proses pembelajaran khususnya mahasiswa keperawatan dalam memberikan gambaran kepuasan pasien pelayanan kesehatan jiwa.

#### 3. Peneliti

- a. Memberikan pengalaman dalam melaksanakan penelitian secara ilmiah yang bertujuan untuk melaksanakan fungsi perawat sebagai peneliti.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pengalaman bagi peneliti tentang gambaran kepuasan pasien di pelayanan kesehatan jiwa.

### **E. Keaslian Penelitian**

1. Menurut penelitian yang dilakukan Aziza (2016), Hubungan antara persepsi

terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit, dengan Metode penelitian ini menggunakan metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling, Variabel bebas: persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan. Variabel terikat adalah kepuasan pasien di rumah sakit. Berdasarkan penelitian tersebut diketahui sebagian besar pasien memiliki persepsi baik sebesar 61,1%.

2. Handayani. (2016), tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan uji korelasi Spearman, Variabel bebas: pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. Variabel terikat adalah tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas dengan hasil 72,57 puas terhadap pelayanan.
3. Kurniasari, Wiedyaningsih, dkk. (2018) yang berjudul Gambaran Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan Di Rsud Ngudi Waluyo Wlingi, Blitar dengan metode Penelitian ini menggunakan desain penelitian cross sectional dengan pendekatan kuantitatif dengan subjek penelitian adalah pasien rawat jalan berusia 17 tahun ke atas pada periode Januari – Maret 2018 (response rate 88%). Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diberikan kepada 450 responden.