

## ANALISIS PELAYANAN HEMODIALISA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HARAPAN DAN DOA KOTA BENGKULU

### ANALYSIS HEMODIALYSIS SERVICES IN THE REGIONAL HOSPITAL HARAPAN DAN DOA IN BENGKULU CITY

Oleh:

**M. Amin<sup>1</sup>, Oktarianita<sup>2</sup>, dan Wiwin Elmanisa<sup>3</sup>**

(Prodi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Bengkulu)

Email : mamin@gmail.com

#### ABSTRAK

Pelayanan hemodialisa merupakan pengalihan darah pasien dari tubuh melalui dialiser secara difusi dan ultrafiltrasi. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah pasien yang berobat di ruangan hemodialisa dari bulan Mei – Desember 2018 sebanyak 39 pasien. Tujuan penelitian menganalisis pelayanan hemodialisa di rumah sakit umum daerah harapan dan doa kota Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dilakukan di RSUD HD Kota Bengkulu pada bulan juni 2019. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terhadap kepala unit hemodialisa, penanggung jawab promosi pelayanan hemodialisa, 2 perawat hemodialisa, dan 3 orang keluarga pasien serta menggunakan observasi dan dokumentasi. Analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan hemodialisa terdiri dari ruangan yang nyaman, memiliki ruang sterilisasi, ruangan dengan kapasitas 10 mesin dialisis. Persyaratan peralatan terdiri dari 10 mesin dialisis, kurangnya alat-alat yang digunakan dalam promosi, fasilitas AC, TV, dan Wifi, pemberian erythropoietin. Persyaratan ketenagaan terdiri dari kurangnya tenaga medis yang bersertifikat hemodialisa. Disimpulkan bahwa pelayanan hemodialisa di RSUD HD Kota Bengkulu berjalan sesuai dengan kebijakan yang ada, hanya saja kurangnya tenaga medis yang bersertifikat pelatihan hemodialisa. Perlunya keikutsertaan tenaga medis dalam pelatihan hemodialisa, sarana dan prasarana pelayanan hemodialisa dan peralatan hemodialisa.

**Kata Kunci : Hemodialisa, Pelayanan, Rumah Sakit**

#### ABSTRACT

*Hemodialysis service is a diversion of the patient's blood from the body through dialyzer by diffusion and ultrafiltration. Based on the data obtained, the number of patients treated in the hemodialysis room from May to December 2018 was 39 patients. The purpose of the study is to analyze hemodialysis services in the regional Hospital Harapan Dan Doain Bengkulu city. The type of this research is a descriptive study with a qualitative approach carried out in regional Hospital Harapan dan Doa Bengkulu City in June 2019. Data collection was carried out by interviewing the head of the hemodialysis unit, in charge of promoting hemodialysis services, 2 hemodialysis nurses, and 3 patients' families, and using observations and documentation. Data analysis was done through data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the facilities and infrastructure of hemodialysis services consist of a comfortable room, has a sterilization room, and rooms with a capacity of 10 dialysis machines. Equipment requirements consist of 10 dialysis machines, lack of equipment used in promotion, air conditioning, TV and Wifi facilities, erythropoietin administration. The labor requirements consist of a lack of hemodialysis-certified medical personnel. It is concluded that the hemodialysis service in regional Hospital Harapan Dan Doa Bengkulu City runs according to the existing policy, but there is a lack of medical personnel who have certified hemodialysis training. It is needed the participation of medical personnel in hemodialysis training, facilities and targets for hemodialysis services and hemodialysis equipments.*

**Keywords : Hemodialysis, Service, Hospital**

## A. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Untuk meningkatkan derajat kesehatan baik individu maupun kelompok, di butuhkan pelayanan kesehatan yang baik dan memadai.

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Salah satu upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan adalah dengan adanya program hemodialisa. (Depkes RI, 2009).

Pelayanan Hemodialisa merupakan sebuah program kesehatan sebagai pengalihan darah pasien dari tubuhnya melalui dialiser yang terjadi secara difusi dan ultrafiltrasi, kemudian darah kembali lagi ke dalam tubuh pasien. Hemodialisis memerlukan akses ke sirkulasi darah pasien, suatu mekanisme untuk membawa darah pasien ke dializer (tempat terjadi pertukaran cairan, elektrolit, dan zat sisa tubuh), serta dializer. (Baradero dkk, 2005).

Berdasarkan perkiraan *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2012, angka harapan hidup penduduk Indonesia mencapai 71 tahun, dan pada tahun yang sama *World Health Organization* memperkirakan angka kematian yang disebabkan oleh penyakit kronis di Indonesia mencapai 54% dari seluruh penyebab kematian, melebihi angka kematian yang disebabkan karena penyakit menular dan kecelakaan. Salah satu penyakit kronis yang angka kejadiannya diperkirakan meningkat setiap tahunnya adalah penyakit gagal ginjal kronis.

Penyakit ginjal kronis ialah penurunan progresif fungsi ginjal dalam beberapa

bulan atau tahun, penyakit ginjal kronis didefinisikan sebagai kerusakan ginjal dan/atau penurunan *Glomerular Filtration Rate* kurang dari 60mL/min/1,73m<sup>2</sup> selama minimal 3 bulan (*Kidney Disease Improving Global Outcome, 2012 Clinical Practice Guideline for the Evaluation and Management*).

Menurut data *Indonesian Renal Registry* yang merupakan program dari Perkumpulan Nefrologi Indonesia berupa kegiatan pengumpulan data yang berkaitan dengan dialisis, transplantasi ginjal serta data epidemiologi penyakit ginjal dan hipertensi se-Indonesia. Jumlah pasien gagal ginjal kronik di provinsi Bengkulu yang terdaftar di *Indonesian Renal Registry* pada tahun 2017 sebanyak 81 pasien.

Jumlah pasien penyakit ginjal kronis di Indonesia terus meningkat. Jika tidak di tangani, penyakit ini bisa mengakibatkan gagal ginjal yang berakibat fatal. Risesda 2018 menunjukkan bahwa penyakit ginjal kronis masih tinggi, yaitu 3,8% dengan kenaikan 1,8% sejak tahun 2013. Sehingga diperlukannya beberapa penanganan pasien salah satunya dengan melakukan pelayanan hemodialisa. (Risesdas, 2018).

Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu merupakan rumah sakit rujukan dari puskesmas di bidang pelayanan kesehatan di kota Bengkulu, dengan berbagai upaya yang ditujukan guna membantu para penderita mencapai keadaan kesehatan yang optimal dalam berbagai gangguan kesehatan untuk semua tingkat usia.

Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu terus berinovasi menuju kesempurnaan dan menjadi rumah sakit terbaik di Provinsi Bengkulu. Mei 2018 pelayanan Hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa kota Bengkulu resmi dibuka. Cuci darah merupakan tindakan medis dengan menggunakan mesin cuci darah sebagai pengganti fungsi ginjal yang rusak dalam penyaringan racun hasil metabolisme dalam tubuh.

Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu saat ini memiliki 10 Unit alat Hemodialisa, 10 Unit tempat tidur, 1 unit *vasculuminator* (alat pencari pembuluh darah) serta di dukung oleh tenaga perawat dan dokter spesialis yang terlatih di bidang hemodialisa. Banyaknya rumah sakit di provinsi Bengkulu tentunya akan menimbulkan persaingan yang ketat sehingga setiap rumah sakit baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah harus terus berusaha untuk membuat inovasi agar tetap bertahan, salah satunya dengan melakukan pemasaran pelayanan program. (Profil Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu, 2018).

Promosi pelayanan hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu sudah dilakukan, hanya saja promosi hanya dilakukan melalui kerja sama dengan seluruh puskesmas yang ada di kota Bengkulu, melalui situs *website*, dan pembagian brosur kepada pasien atau keluarga pasien yang berobat di poli- poli yang ada di rumah sakit. Dengan kurangnya tenaga promosi kesehatan sehingga membuat petugas medis di ruang hemodialisa harus ikut serta dalam memasarkan program hemodialisa tersebut.

Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Kota Bengkulu menargetkan promosi untuk program hemodialisa dalam satu minggu sebanyak 60 pasien, target tersebut berdasarkan jumlah pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu yang menggunakan pelayanan hemodialisa.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survey awal yang telah dilakukan, jumlah pasien yang berobat di ruangan hemodialisa di Rumah Sakit Umum dan Doa Harapan dan Doa Kota Bengkulu dari bulan mei sampai bulan desember tahun 2018 sebanyak 39 pasien yang terdiri dari 17 pasien pria dan 22 pasien wanita, dilihat dari jumlah pencapaian pasien tersebut promosi pelayanan hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa

Kota Bengkulu belum sesuai dengan target promosi yang di telah rencanakan.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni tahun 2019. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## C. HASIL PENELITIAN

### 1. Sarana dan prasarana pelayanan hemodialisa

Hasil wawancara mengenai kebijakan pelayanan hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu didapatkan bahwa :

Pelayanan yang diberikan di unit hemodialisa sesuai dengan kebijakan yang di keluarkan oleh pihak rumah sakit yaitu dalam bentuk SOP (Standar Operasional Pelayanan). Hal ini di sesuai dengan pernyataan sebagai berikut :

Ny. RM :

*"Kita mengarah ke kebijakan dari direktur yang pengajuannya dari ruangan hemodialisa." (wawancara terhadap informan 1 kepala unit hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu, 12 Agustus 2019).*

Hasil wawancara dari pertanyaan mengenai dimana promosi kesehatan pelayanan hemodialisa dilaksanakan didapatkan bahwa :

Promosi kesehatan pelayanan hemodialisa dilakukan di sekitar

wilayah rumah sakit seperti di anggut, penurunan dan sekitar wilayah rumah sakit, penggunaan TV, media sosial, himpunan lansia, di masjid, serta dilakukan di ruangan hemodialisa.

Hal ini dibuktikan dengan pernyataan informan sebagai berikut :

Ny. RM :

*“di TV, media sosial, himpunan lansia, di masjid... yang paling sering dilakukan di media sosial (Instagram dan Website) ya...” (wawancara terhadap informan 1 kepala unit hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan Doa Kota Bengkulu, 12 Agustus 2019)*

Hasil wawancara dari pertanyaan mengenai kapan dilaksanakannya promosi kesehatan pelayanan hemodialisa didapatkan bahwa : Pelaksanaan promosi pelayanan hemodialisa tidak memiliki waktu yang pasti dan biasanya juga dilakukan saat di ruang hemodialisa. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan informan sebagai berikut :

Ny. RM :

*“tidak ada hari khususnya karena kita lebih sering menggunakan media sosial jadi waktunya tidak nentu.” (wawancara terhadap informan 1 kepala unit hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu, 12 Agustus 2019)*

*Triangulasi :*

Hasil wawancara dari pertanyaan bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pelayanan yang diberikan unit hemodialisa didapatkan bahwa :

Pelayanan yang diberikan oleh unit hemodialisa sudah baik dan petugas medis yang ramah, pelayanan yang cepat tanggap. Hal ini dibuktikan dengan dengan informan sebagai berikut :

Ny. T :

*“Kalau dalam pelayanan hemodialisa alhamdulillah lebih dari keluarga, orangnya ramah-ramah, cekatan, cepat semua.” (wawancara terhadap triangulasi 1 keluarga pasien hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu, 12 Agustus 2019)*

Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa pelayanan hemodialisa memiliki SOP pelayanan hemodialisa, memiliki ruangan isolasi yang terpisah dengan ruangan lainnya, memiliki ruangan sterilisasi dan tarif yang ditetapkan sesuai dengan pangsa pasar.

## 2. Kebijakan Peralatan

Hasil wawancara dari pertanyaan apa saja kegiatan lain yang diberikan selain cuci darah di pelayanan hemodialisa didapatkan bahwa :

Unit hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota ruangan yang nyaman, memiliki fasilitas seperti TV dan AC, dan memiliki ruangan isolasi yang terpisah dengan ruangan lainnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan sebagai berikut :

Ny. RM :

*“disini rata-rata semua itu sama seperti pemberian erythropoietin (hormone yang merangsang produksi sel darah merah) kita pemberiannya dari dokter semua itu kebijakan dari direktur juga dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pasien tersebut sendiri, kita punya ruangan isolasi yang dimana ruangan isolasinya sendiri tidak bergabung dengan ruangan pasien-pasien yang noninfeksius terus kita ada fasilitas TV, AC, ruangan yang nyaman, jarak tempat tidur yang sesuai standar.” (wawancara terhadap informan 1 kepala unit hemodialisa Rumah Sakit*

*Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu, 12 Agustus 2019)*

Hasil wawancara mengenai keunggulan pelayanan hemodialisa didapatkan bahwa :

Pelayanan hemodialisa memiliki ruangan yang nyaman, mesin-mesin yang baru, kualitas dialisis bisa dilihat dari mesinya yang memiliki back up data (data cadangan), hal ini sesuai dengan pernyataan sebagai berikut :

Ny. RM :

*“sama kayak keunggulannya salah satunya seperti itu produk unggulannya ruangan yang nyaman... perawat yang ramah...” (wawancara terhadap informan 1 kepala unit hemodialisa Rumah Sakit umum Daerah Harapan dan doa Kota Bengkulu, 12 Agustus 2019)*

Hasil wawancara dari pertanyaan bagaimana sumber dana untuk promosi kesehatan pelayanan hemodialisa didapatkan bahwa :

Rumah sakit tidak menyediakan dana untuk pelaksanaan promosi pelayanan hemodialisa, kecuali untuk promosi melalui RBTB. Hal ini dibuktikan dengan jawaban informan sebagai berikut :

Ny. RM :

*“Sumber dana... kayaknya balik ke rumah sakitnya ya!!! manajemennya juga kalau untuk promosi, kalau sekedar media sosial kita sendiri... kan tidak perlu jago biaya!!! Kalau misalnya memang harus ada ke RBTB biasanya itu dari manajemen kita sendiri” (wawancara terhadap informan 1 kepala unit hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu, 12 Agustus 2019)*

Hasil wawancara dari pertanyaan dari mana Bapak/Ibu mengetahui adanya pelayanan hemodialisa di Rumah Sakit Umum

Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu didapatkan bahwa :

Keluarga pasien mengetahui adanya pelayanan hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu dari saudara dan dari staf yang ada di rumah sakit. M.Yunus. hal ini dibuktikan dengan jawaban informan sebagai berikut :

Ny. T :

*“waktu itu di rumah sakit M. Yunus di suruh kontrol disini, jadikan ngambil kontrolnya dengan dokter disini keliling-keliling jalan aja... pas dilihat mesin itu ada cuci darah tu kan... langsung di tanyo bisa pindah sini nggak ? karena rumah lebih dekat disini, disitu jauh... akhirnya di urusi pindah sini.” (wawancara terhadap triangulasi 1 keluarga pasien hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu, 12 Agustus 2019)*

### 3. Ketenagaan Pelayanan Hemodialisa

Hasil wawancara dari pertanyaan siapa yang bertanggung jawab atas promosi pelayanan hemodialisa didapatkan bahwa :

Penanggung Jawab Promosi pelayanan hemodialisa adalah pihak Promosi Kesehatan Rumah Sakit. Hal ini sesuai dengan pernyataan sebagai berikut :

Ny. RM :

*“Bagian manajemennya dibagian penunjang seperti bagian informasi kemaren tapi kita turut membantu.” (wawancara terhadap informan 1 kepala unit hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu, 12 Agustus 2019)*

Hasil wawancara dari pertanyaan kendala apa yang dihadapi dalam 3. Ketenagaan Pelayanan Hemodialisa Persyaratan ketenagaan pelayanan hemodialisa di Rumah sakit Umum daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu dibuktikan dengan wawancara bahwa pelayanan hemodialisa di

Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu kekurangan tenaga perawat dan dokter yang bersertifikan hemodialisa, urangnya tenaga promosi, serta promosi pelayanan hemodialisa dilakukan oleh tenaga medis serta tenaga manajemen rumah sakit.

Hasil wawancara dari pertanyaan siapa saja tim yang melaksanakan promosi kesehatan hemodialisa tersebut didapatkan bahwa :

Promosi pelayanan hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu dilaksanakan oleh semua staf yang ada di rumah sakit termasuk tenaga medis.

Ny. DA :

*“Yang melaksanakan promosi... kalau yang tim PKRS ini ada timnya. kalau yang untuk promosi penanggung jawab Hemodialisa kalau di SK itu ibuk... tapi kami itu eee... berjalan timnya turun semua sekaligus karena kita melaksanakan kegiatan itu gak bisa sendirian... jadi secara bersamaan ada yang ngomong, ada yang membuat daftar hadir, ada yang mendokumentasikan, jadi turun serentak.”* (wawancara terhadap informan 2 penanggung jawab promosi pelayanan hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu, 13 Agustus 2019)

Hasil wawancara mengenai kaitan lintas sektor dengan pelayanan hemodialisa didapatkan bahwa :

Kerja sama lintas sektor hanya dilakukan dengan puskesmas-puskesmas yang ada di kota Bengkulu dan dilakukan di dalam wilayah rumah sakit.

Ny. DA :

*“untuk Hemodialisa idak. Tapi untuk rumah sakit lain memang ado kerjo samonyo, tapi lingkupnyo luas kan bukannya Cuma Hemodialisa kalo rumah sakit. Tapi kalau di Hedomialisa belum, mungkin kelak yang akan datang ado kan.”* (wawancara terhadap informan 2 penanggung jawab promosi

*pelayanan hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu, 13 Agustus 2019)*

## D. PEMBAHASAN

### 1. Sarana dan Prasarana Pelayanan hemodialisa

Hasil penelitian dari Pelayanan

Hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu dibuktikan dengan wawancara bahwat pelayanan hemodialisa memiliki ruangan isolasi, ruangan sterilisasi, memiliki ruangan yang nyaman tarif pelayanan hemodialisa yang dikeluarkan oleh pasien umum adalah sebanyak Rp.900.000-Rp.1.125.000. tarif tersebut sudah sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pihak BPJS, promosi pelayanan hemodialisa hanya dilakukan di sekitar rumah sakit seperti di anggutdan penurunan, penggunaan TV, media sosial (instagram dan *website*), himpunan lansia serta dilakukan di ruangan hemodialisa.

Hemodialisa adalah tindakan medis pemberian pelayanan terapi pengganti fungsi ginjal sebagai bagian dari pengobatan pasien gagal ginjal dalam upaya mempertahankan kualitas hidup yang optimal yang terdiri dari dialisis peritoneal dan hemodialisis. Hemodialisis adalah salah satu terapi ginjal yang menggunakan alat khusus dengan tujuan mengeluarkan toksin uremik dan mengatur cairan, elektrolit tubuh. Pelayanan hemodialisa hanya dapat dilakukan oleh tenaga kesehatan yang telah memiliki ertifikat hemodialisa harus memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi, standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dengan tetap memperhatikan keselamatan pasien. (Permenkes, 2010)

Hasil penelitian (Anthonny, 2015) terdahulu menunjukkan hasil wawancara dan observasi di Siloam Hospital Kota Manado bahwa penerapan pelayanan

terhadap jaminan mutu bagi kunjungan pasien di Rumah Sakit telah dijalankan serta telah dipatuhi sesuai Permenkes Nomor 812

Tahun 2010 dimana peraturan tersebut wajib dipatuhi seluruh Pimpinan Rumah Sakit, sehingga kepatuhan tersebut dapat menghasilkan suasana Rumah Sakit yang bekerja nyaman, tenaga terampil yang terpercaya serta profesional serta menghasilkan penilaian akreditasi yang menunjang penilaian baik untuk ke depannya. (Anthonny, 2015)

Hal ini sesuai dengan informan pada saat diwawancarai bahwa dengan hasil pelaksanaan implementasi pelayanan di Rumah Sakit dalam melayani pasien sesuai dengan peraturan dan kebijakan dari pihak Rumah Sakit mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh Pemerintah. Penerapan Standar Operasional Prosedur dijalankan di Siloam Hospital Manado. Penggunaan fasilitas berupa mekanisme operator alat medis Hemodialisa lengkap dicantumkan Standar Operasional Prosedur yang berlaku sehingga pihak tenaga Perawat tidak menemukan kesulitan dalam mengoperasikan alat medis hemodialisa tersebut.

Dalam melayani Pasien Hemodialisa selalu melaksanakan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Siloam Hospitals Manado dengan memberikan pelayanan profesional dan paripurna sesuai kebutuhan pasien khususnya pasien Hemodialisa Reguler yang dilakukan tindakan Hemodialisa 5 jam per 1 kali tindakan. Konsep pelayanan Hemodialisa di Rumah Sakit terlihat pada prosedur Standar Operasional Prosedur yang tercantum pada dokumen di ruangan hemodialisa tersebut secara lengkap. (Ansheila Karina, 2017)

Hasil penelitian (Karina, 2017) sebelumnya menunjukkan bahwa Fasilitas dan Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. Hasil penelitian ini

dapat dilihat secara simultan variabel bebas (fasilitas dan kualitas layanan) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen) dilihat dari tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 yaitu: 0,000 dengan persentase 35% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dapat mendongkrak penjualan jasa dan menciptakan keunggulan tersendiri dibandingkan pesaing. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan membuat pelanggan puas. (Karina, 2017)

## 2. Kebijakan Peralatan Pelayanan Hemodialisa

Hasil dari penelitian persyaratan peralatan pelayanan hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu mengikuti Permenkes No.812/MENKES/PER/VII/2010 dan juga mengikuti kebijakan yang ada di rumah sakit, kebijakan tersebut terdapat di dalam Standar Operasional Prosedur pelayanan hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu terbukti dengan Standar Operasional Prosedur yang telah dimiliki oleh unit hemodialisa, jumlah tempat tidur, jumlah mesin, ruang isolasi yang terpisah dengan ruangan lainnya. Unit hemodialisa menggunakan mesin- mesin yang terbaru, memberikan pelayanan *erythropoietin* satu minggu sekali dengan pemberian dari dokter menurut kebijakan direktur yang dilihat dari kebutuhan pasien, memberikan pelayanan yang ramah, memberikan kenyamanan kepada keluarga pasien yang menunggu yaitu dengan menyediakan fasilitas seperti TV, AC, dan wifi, jarak tempat tidur yang sesuai standar, pelayanan jemput pasien bagi pasien yang dengan kondisi darurat dan tidak memungkinkan untuk ke rumah sakit sendiri.

Unit hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu juga memiliki keunggulan mesin dialisis yang mempunyai *back up* data. Sehingga history penarikan seluruh tindakan hemodialisa bisa dilihat melalui monitornya. Strategi penetapan harga di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu merupakan kebijakan dari direkur dengan tipe kecil, sedang dan berat serta dilihat dari jumlah Bahan Habis Pakai pelayanan hemodialisa.

Hasil penelitian dari Promosi kesehatan Pelayanan Hemodialisa di Rumah Sakit Umum Doa Harapan Doa Kota Bengkulu dibuktikan bahwa tenaga promosi kesehatan terdiri dari 5 orang, sedangkan untuk penanggung jawab promosi pelayanan hemodialisa terdiri dari 1 orang. Akan tetapi untuk tim pelaksana promosi dilaksanakan oleh semua staf baik staf manajemen maupun staf medis. Promosi biasanya menggunakan TV, brousur, ataupun hanya dari mulut ke mulut. Pelaksanaan promosi di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu unit hemodialisa sudah berjalan cukup baik, hanya saja kurangnya tim promosi kesehatan dan kerja sama lintas sektor. Dalam promosi pelayanan hemodialisa tidak memiliki biaya untuk tenaga promosi, rumah sakit hanya menyediakan konsumsi untuk peserta promosi pelayanan hemodialisa. Lokasi unit hemodialisa terletak di wilayah yang sangat mudah dijangkau oleh pasien, untuk promosi pelayanan hemodialisa promosi hanya dilakukan disekitar wilayah rumah sakit, ruangan hemodialisa dan puskesmas-puskesmas serta di himpunan lansia yang ada di kota Bengkulu.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Simamora Bilson (2003) menunjukkan bahwa Promosi rumah sakit, yang meliputi kegiatan bakti sosial operasi gratis, adanya sumber informasi yang lengkap dan kegiatan sehari menjadi dokter kecil mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan jasa rawat jalan di rumah sakit Bina Sehat. Bagi produsen

promosi adalah kegiatan untuk menginformasikan produk, membujuk konsumen untuk membeli serta mengingatkan konsumen agar tidak memerlukan produk. Sementara itu bagi konsumen promosi adalah komunikasi antara produsen dan konsumen. (Simamora Bilson, 2003).

### 3.Ketenagaan Pelayanan Hemodialisa

Hasil dari penelitian persyaratan ketenagaan pelayanan hemodialisa di Rumah sakit Umum daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu dibuktikan dengan wawancara bahwa pelayanan hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu kekurangan tenaga perawat dan dokter yang bersertifikat hemodialisa, kurangnya tenaga promosi, kurangnya jumlah pasien yang menderita gagal ginjal, serta promosi pelayanan hemodialisa dilakukan oleh tenaga medis serta tenaga manajemen rumah sakit.

Persyaratan ketenagaan pelayanan hemodialisa adalah seorang konsultan ginjal hipertensi (KGH) sebagai supervisor unit dialisis yang bertugas membina, mengawasi, dan bertanggung jawab dalam kualitas pelayanan dialisis suatu unit dialisis yang menjadi afiliasinya, dokter spesialis penyakit dalam konsultasi ginjal hipertensi (Sp.PD KGH) yang memiliki surat izin praktik (SIP) dan dokter spesialis penyakit dalam yang terlatih bersertifikat pelatihan hemodialisa yang dikeluarkan oleh organisasi profesi, sebagai penanggung jawab perawat mahir hemodialisa minimal 3 orang perawat untuk 4 mesin hemodialysis dari organisasi profesi, teknisi elektromedik dengan pelatihan khusus mesin dialisis, dan tenaga administrasi serta tenaga lainnya sesuai kebutuhan. (Permenkes, 2010).

Berdasarkan pernyataan para informan tersebut dapat disimpulkan pendidikan formal minimal D3 keperawatan dan pendidikan non formal Bantuan Hidup Dasar dan Pelatihan ICU merupakan faktor yang penting di Unit Pelayanan Intensif RS dr Oen Solo Baru dan

secara pengetahuan perawat Unit Pelayanan Intensif RS dr oen Solo Baru belum cukup dikarenakan belum semua mengikuti pelatihan yang diharuskan dan sekarang memfokuskan ke patient safety. Keterampilan Menurut ketiga informan, kegiatan pelayanan Unit Pelayanan Intensif sampai saat ini sudah berjalan dengan baik. Menurut informan AS dikarenakan sebagian besar perawat Unit Pelayanan Intensif sudah berkerja lebih dari 5 tahun, selain itu adanya program pelatihan eksternal dan internal secara berkala untuk meningkatkan dan mengingatkan kembali keterampilan yang sudah ada. Dalam pembagian tugas perawat unit pelayanan intensif di atur berdasarkan ketrampilan, yang dianggap keterampilan tinggi adalah yang memiliki lama kerja yang lebih lama. Selain itu sistem kerja dalam bentuk tim. Perpaduan anggota dalam tim diatur semikian rupa agar pelayanan operasi dapat berjalan optimal. Sikap Dari pernyataan diatas sikap perawat berdampak besar dalam terutama hubungan perawat dengan pasien, selanjutnya dengan rekan sekerjanya, atasannya, dan dokter. Karena itu perawat juga diharapkan untuk selalu menjalin hubungan yang baik. Hubungan perilaku yang baik dengan pasien dan perawat yang lain dalam tim memberikan dampak yang baik pula terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. (Karina, 2017)

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Hemodialisa

Pelayanan Hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu dibuktikan dengan wawancara bahwa pelayanan hemodialisa memiliki ruangan isolasi, ruangan sterilisasi, memiliki ruangan yang nyaman, promosi pelayanan hemodialisa hanya dilakukan di sekitar rumah sakit seperti di anggutdan penurunan, penggunaan TV, media sosial (instagram dan *website*), himpunan lansia serta dilakukan di ruangan hemodialisa.

### 2. Kebijakan Peralatan Pelayanan Hemodialisa

Persyaratan peralatan pelayanan hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu sudah mengikuti Permenkes No.812/MENKES/PER/VII/2010 dan juga mengikuti kebijakan yang ada di rumah sakit, kebijakan tersebut terdapat di dalam SOP pelayanan hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu terbukti dengan Standar Operasional Prosedur.

## SARAN

Rumah sakit sebaiknya menyediakan ruang tunggu untuk keluarga pasien, mempromosikan pelayanan hemodialisa ke daerah- daerah yang ada di Provinsi Bengkulu, menyediakan ruang administrasi, dan menyediakan ruangan pemeriksaan dokter/konsultasi, menambahkan peralatan pengolahan air untuk dialisis yang memenuhi standar dan menambah kelengkapan peralatan lain sesuai kebutuhan, mewajibkan petugas medis pelayanan hemodialisa untuk ikut serta dalam pelatihan hemodialisa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ansheila Karina. 2017. *"Analisis Implementasi Pelayanan di Instalasi Hemodialisa Siloam Hospital Manado"*.
- Baradero Mery, dkk. 2008. *"Klien Gangguan Ginjal"*. Jakarta: EGC.
- Simamora Bilson. 2003. *"Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel"*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Depkes RI. 2009. *"Sistem Kesehatan Nasional"*. Indonesian Renal Registry. 2017. *"Program Perkumpulan Nefrologi Indonesia"*.
- Gunawan Halim Antony. 2015. *"Analisis Kebutuhan Tenaga Perawat Unit"*

*Pelayanan Intensif Berdasarkan Beban Kerja dan Kompetensi di Unit Pelayanan Intensif Rumah Sakit Dr Oen Solo Baru Tahun 2015”.*

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2010. *“Penyelenggaraan Dialisis Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan”.*

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2018. *“Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakti”.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36. 2009. *“Kesehatan”*. Riset Kesehatan Dasar. 2018. *“Hasil Utama Riskesdas 2018”.*

Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu. 2018. *“Profil Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu”.*