

## Artikel Hasil Pengabdian

### STUDI KUALITAS PELAYANAN DAN EFISIENSI RUANG HEMODIALISA DI RSUD JENDERAL A. YANI KOTA METRO

Muhaimin Fansuri<sup>1\*</sup>, Sugeng Eko Irianto<sup>2</sup>, Dwi Yulia Maritasari<sup>3</sup>, Aila Karyus<sup>4</sup>,  
Dennti Kurniasih<sup>5</sup>, Eva Rolia<sup>6</sup>

<sup>1\*</sup>Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Mitra Indonesia, Indonesia.

<sup>2,3,4</sup>Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Mitra Indonesia, Indonesia

<sup>5</sup>RSUD Jend. Ahmad Yani Kota Metro, Lampung, Indonesia

<sup>6</sup>Universitas Muhammadiyah Metro, Lampung, Indonesia

E-mail: [muhaiminfans@yahoo.co.id](mailto:muhaiminfans@yahoo.co.id) <sup>1\*</sup>

#### Abstrak

Penyakit ginjal kronis (PGK) merupakan masalah kesehatan yang meningkat secara global, dan hemodialisa menjadi salah satu metode utama dalam pengelolaan PGK yang parah. Kualitas pelayanan rumah sakit, terutama di ruang hemodialisa, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Studi ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan efisiensi ruang hemodialisa di RSUD Jenderal A. Yani Metro. Metode kuantitatif digunakan dengan pengumpulan data primer dari survei kepuasan pasien menggunakan kuisioner, serta data sekunder dari catatan medis dan dokumen terkait. Sampel yang digunakan adalah 90 pasien hemodialisa di rumah sakit. Hasil dari analisis menunjukkan mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh ruang hemodialisa. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kejelasan dan kecepatan komunikasi dengan pasien, efisiensi waktu tunggu, dan informasi yang lebih rinci tentang langkah-langkah perawatan pasca sesi hemodialisa. Dalam evaluasi efisiensi ruang hemodialisa, ditemukan bahwa kondisi ruang belum memenuhi standar bangunan, dan kurangnya gudang memadai untuk menyimpan cairan hemodialisa. Perbedaan antara standar pelayanan yang ditetapkan dan yang sebenarnya juga perlu diperhatikan.

**Kata Kunci:** hemodialisa; kualitas pelayanan; penyakit ginjal kronis

#### Abstract

*Chronic Kidney Disease (CKD) is a global health problem, and hemodialysis is one of the main methods in managing severe CKD. The quality of hospital services, especially in the hemodialysis unit, is crucial for improving patient satisfaction and enhancing the hospital's credibility in the community. This study aims to analyze the quality of service and efficiency of the hemodialysis unit at RSUD Jenderal A. Yani Metro. A quantitative method was used, collecting primary data from patient satisfaction surveys using questionnaires, and secondary data from medical records and related documents. The sample consisted of 90 hemodialysis patients at the hospital. The analysis results show that the majority of patients are satisfied with the services provided by the hemodialysis unit. However, there are several aspects that need improvement, such as clarity and speed of communication with patients, waiting time efficiency, and more detailed information about post-hemodialysis care. In the evaluation of the hemodialysis unit's efficiency, it was found that the condition of the room does not meet building standards, and there is a lack of adequate storage for hemodialysis fluids. Discrepancies between the established service standards and the actual implementation also need attention.*

**Keywords:** hemodialysis unit efficiency; hemodialysis; service quality; chronic kidney disease; rsud jenderal a. yani metro



This is an open access article under the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang krusial. Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat luas, dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan oleh rumah sakit karena persaingan bisnis rumah sakit juga semakin kompetitif (Kotler & Armstrong, 2008).

Penyakit ginjal kronis (PGK) adalah masalah kesehatan yang semakin meningkat di seluruh dunia. Berdasarkan data dari WHO sebanyak 697,5 juta pasien gagal ginjal kronis pada tahun 2017 dan sebanyak 1,2 juta meninggal pada tahun 2017 (Bikbov et al., 2020). Hemodialisa menjadi salah satu metode utama dalam pengelolaan PGK yang parah. Hemodialisis merupakan prosedur medis yang penting bagi pasien dengan penyakit ginjal kronis.

Penyakit ginjal kronis merupakan salah satu penyakit yang meningkat resikonya pada usia lanjut. Penyakit gagal ginjal kronis (PGK) merupakan masalah Kesehatan utama di Indonesia (Mailani et al., 2022). Indonesia Renal Registry (IRR) pada tahun 2017 melaporkan bahwa 77.892 pasien. Pasien gagal ginjal kronik meningkat secara signifikan pada tahun 2018 sebesar 132.142. Prevalensi penyakit gagal ginjal kronis di Indonesia secara nasional meningkat dari tahun 2013 sebesar 2,0% menjadi 3,8% di tahun 2018 (Indonesia, 2018). Di Provinsi Lampung berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar menunjukkan angka sebesar 3,9% yang melewati angka rata-rata nasional yaitu 3,8% dan yang sedang melakukan cuci darah sebesar 16,64% (Kemenkes, 2018). Salah satu rumah sakit yang menyediakan layanan hemodialisis di Kota Metro adalah RSUD Jenderal A. Yani yang dikenal sebagai salah satu rumah sakit Tipe B dan merupakan RS rujukan yang banyak dikunjungi oleh pasien dari Kabupaten lain yaitu Lampung Timur, Lampung Tengah, Tulang Bawang dan Kabupaten lainnya di Provinsi Lampung. Untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan yang optimal, penting untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan dan efisiensi ruang hemodialisa di rumah sakit Jenderal A. Yani Metro.

Hingga saat ini, belum ada studi yang dilakukan untuk menganalisis secara menyeluruh kualitas pelayanan dan efisiensi ruang hemodialisa di RSUD Jenderal A. Yani Metro. Hasil penelitian ini akan memberikan wawasan tentang bagaimana layanan ruang hemodialisa di RSUD Jenderal Ahmad Yani berkinerja. Studi ini akan melibatkan pengumpulan data tentang aspek-aspek kualitas pelayanan seperti kepatuhan terhadap pedoman klinis, kepuasan pasien, ketersediaan fasilitas dan peralatan, serta pengelolaan kejadian yang tidak diinginkan. Selain itu, efisiensi ruang hemodialisa juga akan dievaluasi melalui parameter seperti waktu tunggu, waktu layanan, dan penggunaan sumber daya.

Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan informasi penting kepada manajemen rumah sakit dan staf medis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi ruang

hemodialisa di RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro, serta dapat menjadi acuan bagi rumah sakit lain dalam memperbaiki layanan hemodialisa.

## METODE

Program Pengabdian dilakukan dengan sasaran dan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di ruang hemodialisa RSUD Jenderal A. Yani Metro. Pada penelitian metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam program pengabdian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui survei kepuasan pasien menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada pasien hemodialisa. Data sekunder diperoleh dari catatan medis dan dokumen terkait pelayanan dan prosedur di ruang hemodialisa. Sampel yang digunakan adalah pasien-pasien yang menjalani sesi hemodialisa di ruang hemodialisa RSUD Jenderal A. Yani Metro berjumlah 90 pasien.

Data dari survei kepuasan pasien akan dianalisis secara kuantitatif dengan pendekatan statistik dan menggunakan program komputer SPSS versi 26. Hasil dari analisis akan menghasilkan persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan ruang hemodialisa. Selain itu, data waktu tunggu pasien akan dievaluasi dan dibandingkan dengan standar waktu tunggu yang telah ditetapkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kepuasan kualitas pelayanan ruang hemodialisa

Hasil pengabdian ini mengungkapkan temuan penting terkait kondisi ruang hemodialisa di RSUD Jenderal A. Yani Metro. Berdasarkan survei kepuasan pasien dan analisis data, mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh ruang hemodialisa. Mereka merasa aman, terlindungi, dan nyaman dengan fasilitas yang disediakan, serta menghargai empati dan perhatian dari staf medis selama sesi hemodialisa.

Tabel 1. Hasil survei kuisioner

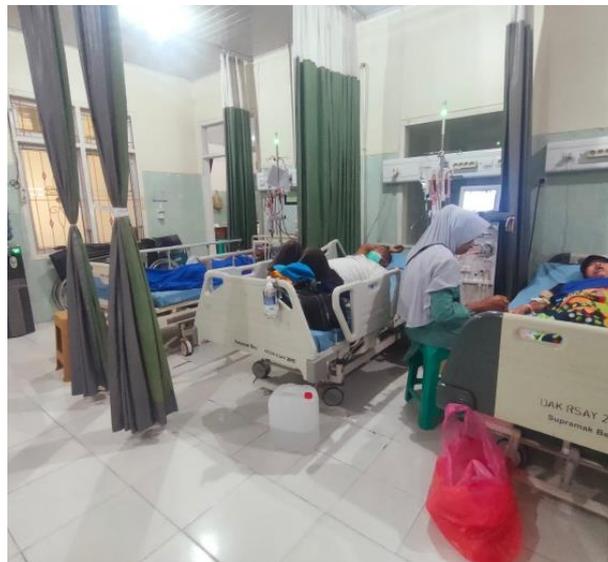
No.	Dimensi Mutu	Jumlah
1	Keamanan dan Privasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nyaman: 86,5%</li> <li>• Tidak Nyaman: 3,8%</li> </ul>
2	Efisiensi waktu tunggu sesi hemodialisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sangat Efisien: 40,4%</li> <li>• Efisien: 48,1%</li> <li>• Cukup Efisien: 9,6%</li> <li>• Tidak Efisien: 1,9%</li> </ul>
3	Kebersihan dan sanitasi ruang hemodialisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sangat Baik: 46,2%</li> <li>• Baik: 44,2%</li> <li>• Cukup: 7,7%</li> <li>• Buruk: 1,9%</li> </ul>
4	Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puas: (86,5%)</li> <li>• Tidak Puas: (13,4%)</li> </ul>

Meskipun demikian, ditemukan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dalam

pelayanan. Staf medis perlu meningkatkan kejelasan dan kecepatan komunikasi dengan pasien terkait perawatan dan prosedur yang dilakukan. Pengertian informasi yang lebih baik akan membantu pasien memahami proses perawatan dengan lebih baik. Evaluasi dan perbaikan proses antrian dan jadwal perawatan dapat membantu meningkatkan efisiensi waktu tunggu pasien. Staf medis perlu memberikan informasi yang lebih rinci dan komprehensif mengenai langkah-langkah perawatan pasca sesi hemodialisa. Meningkatkan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan tentang perawatan dan jadwal hemodialisa adalah langkah penting. Pasien perlu diberdayakan untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan mengenai perawatan mereka agar dapat meningkatkan kepuasan dan kualitas hidup pasien.

### Evaluasi efisiensi pelayanan ruang hemodialisa

Dalam hal fasilitas yang tersedia dan kondisi ruangan hemodialisa belum memenuhi standar bangunan dengan hasil pengamatan dilapangan bahwa jarak tempat tidur antara pasien satu dengan pasien yang lain berjarak kurang dari satu meter dengan ketentuan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 40 tahun 2022 bahwa jarak tempat tidur antar pasien harus berjarak 2,6 meter. Hal ini dapat beresiko mudah terjadinya penularan penyakit diantara pasien yang dirawat di ruang hemodialisa. Selain itu dalam melakukan tindakan dikarenakan jarak yang terlalu dekat dapat menyulitkan petugas untuk melakukan Tindakan terutama dalam kondisi darurat (Indonesia, 2022). Dengan demikian perlu adanya perbaikan dalam aspek ini dengan mengikuti ketentuan standar berdasarkan Permenkes No. 40 tahun 2020.



Gambar 1. Kondisi kamar ruang hemodialisa

Ruang hemodialisa juga tidak mempunyai Gudang yang memadai sehingga cairan hemodialisa disimpan di Lorong atau koridor di dalam ruang hemodialisa. Sedangkan, menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI No. 812 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Dialisis di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (yankes) tentang ruang lingkup izin fasilitas pelayanan dialisis, dan bagian sarpras, (ruang peralatan mesin HD untuk 4 mesin, ruang pemeriksaan/konsultasi, ruang tindakan, ruang perawatan, ruang sterilisasi, ruang penyimpanan obat, dan ruang penunjang medik, ruang administrasi, dan ruang tunggu pasien, dan ruang lain) sesuai kebutuhan (Neti & Dominata, 2021).

Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi rumah sakit atau fasilitas kesehatan untuk menyediakan gudang yang memadai dan terorganisir dengan baik di ruang hemodialisa. Gudang yang memadai akan memungkinkan penyimpanan yang tepat dan aman untuk cairan hemodialisa, serta membantu mengurangi risiko kontaminasi. Selain itu, mematuhi standar keselamatan dan regulasi terkait juga penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan keamanan pasien yang optimal.



Gambar 2. Alat penyimpanan cairan hemodialisa

Kemudian, adanya perbedaan antara standar atau pedoman yang telah ditetapkan dengan kualitas pelayanan yang sebenarnya di ruang hemodialisis RSUD Jenderal A. Yani Metro seperti, persiapan pelaksanaan hemodialisis menurut standar Depkes yaitu 30 menit (Depkes, 2008), sedangkan pada RSUD Jend. A. Yani Metro waktu persiapan pelaksanaannya yaitu 50 menit.

Tabel 2. Perbedaan standar pelayanan hemodialisa Depkes RI dan panduan pelayanan hemodialisa rsud jenderal a. yani

No.	Bagian	Standar Depkes	Standar RSUD. Jend. A. Yani Metro
1.	Persiapan pelaksanaan hemodialisis	30 menit	50 menit
2.	Persyaratan minimal obat dan alat Kesehatan habis pakai		
	Dexametason	10 mg	4 mg

Hal tersebut dikarenakan adanya tindakan framing atau pembersihan dialiser. Untuk pemberian obat 4 mg standar RSUD Jend. A. Yani telah sesuai pengamatan oleh dokter penanggung jawab pasien di ruang hemodialisa dimana dengan dosis tersebut dinyatakan sudah

cukup dan menyesuaikan kondisi pasien selama ini.

Dari hasil survei kuisioner yang didapat (tabel 1.), menunjukkan efisiensi waktu tunggu yang baik dan penilaian yang tinggi pada pelayanan ruang hemodialisa dapat diinterpretasikan sebagai indikasi bahwa operasional ruang hemodialisa di RSUD Jenderal A. Yani Metro dalam hal efisiensi cukup baik. Namun masih ada sebagian kecil yang merasa kurang efisien, maka dari itu RSUD Jend. A. Yani perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap efisiensi waktu tunggu pasien sebelum memulai sesi hemodialisa. Dapat dilakukan dengan melakukan perencanaan jadwal yang lebih baik, memperbaiki sistem antrian, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pelayanan ruang hemodialisa di RSUD Jenderal Ahmad Yani sudah cukup efisien dan memuaskan, namun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ruang hemodialisa. Untuk itu penulis memberikan beberapa saran untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Staf medis perlu memberikan informasi dengan lebih jelas dan mudah dimengerti oleh pasien untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan pasien terhadap proses perawatan mereka, melakukan evaluasi dan perbaikan proses antrian dan jadwal perawatan untuk meningkatkan efisiensi waktu tunggu pasien, melibatkan pasien untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan tentang perawatan jadwal hemodialisa, mematuhi standar yang berlaku, serta memperbaiki fasilitas dan kondisi ruang hemodialisa sesuai dengan standar yang berlaku. Pastikan jarak tempat tidur antar pasien sesuai dengan ketentuan Permenkes No. 40 tahun 2020 untuk mencegah risiko penularan penyakit dan memberikan ruang yang cukup bagi petugas untuk melakukan tindakan terutama dalam kondisi darurat.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro yang telah memberikan izin dan bimbingan pelaksanaan residensi khususnya pada ruang Hemodialisa, Program Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Mitra Indonesia Lampung sebagai almamater tercinta, rekan-rekan seperjuangan angkatan 20 Magister Kesehatan Masyarakat UMITRA.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bikbov, B., Purcell, C. A., Levey, A. S., Smith, M., Abdoli, A., Abebe, M., . . . Agudelo-Botero, M. J. T. I. (2020). Global, regional, and national burden of chronic kidney disease, 1990–2017: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2017. *395*(10225), 709-733.
- Depkes, R. (2008). Pedoman Pelayanan Hemodialisis di Sarana Pelayanan Kesehatan. Direktorat Bina Pelayanan Medik Spesialistik Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 8–9. In.
- Indonesia, P. N. J. J. P. N. I. (2018). 11th Report of Indonesian renal registry 2018.
- Kemkes, R. I. J. J. K. R. (2018). Hasil utama RISKESDAS 2018.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Principle of Marketing. New Jersey (US). In: Pearson Prentice-Hall. Inc.



**PROSIDING SNPPM-5**

(Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat) Tahun 2023  
Universitas Muhammadiyah Metro

E-ISSN: 2962-8148

P-ISSN: 2962-2018

<https://prosiding.ummetro.ac.id/index.php/snppm>

- Mailani, F., Herien, Y., Muthia, R., Tumanggor, R. D., Huriani, E. J. M. J. o. M., & Sciences, H. (2022). The Experiences of Patients with Chronic Kidney Disease Undergoing Dialysis in Managing the Symptoms. *18*.
- Neti, D. F., & Dominata, A. J. J. P. d. P. P. K. (2021). Implementasi Permenkes Nomor 812 Tahun 2010 tentang Tata Laksana Penyelenggaraan Pelayanan Hemodialisis di Indonesia. 1-19.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 40 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Bangunan, Prasarana, dan Peralatan Kesehatan Rumah Sakit, (2022). BN.2022/No.1309, peraturan.go.id: 4 hlm.