

ANALISA KEGIATAN PELAYANAN DI RUANG HEMODIALISIS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI GIANYAR KABUPATEN GIANYAR PROVINSI BALI

Oleh:

I Made Darma Yuda, I Wayan Astawa.
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora
Universitas Ngurah Rai

Putu Surya Wedra Lesmana
Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia

Cok Gde Agung Kusuma Putra
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora
Universitas Ngurah Rai

A
B
S
T
R
A
K

*P*elayanan merupakan suatu kegiatan atau interaksi secara langsung untuk membantu, menyiapkan serta mengurus apa yang diperlukan orang lain yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang dimiliki, yang dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang melakukan cuci darah di ruangan hemodialisis RSUD Sanjiwani, Gianyar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses kegiatan penanganan pasien yang datang ke Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar, untuk mengetahui kendala pelayanan di Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan penelusuran data online.

Hasil penelitian adalah dalam memberikan pelayanan di Ruang Hemodialisa RSUD Sanjiwani Gianyar dibedakan berdasarkan jenis pasien, jenis jaminan yang digunakan dan dalam memberikan pelayanan yang baik Ruang Hemodialisa RSUD Sanjiwani Gianyar sudah menyediakan sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada pasien sejak awal hingga selesai, memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pegawai yang berpengetahuan serta kemampuan yang baik, dapat memahami kebutuhan pelanggan, memberikan kepercayaan pelanggan, dan memiliki karyawan yang baik dari segi sikap, namun dari jumlah pegawai belum dapat dikatakan baik karena masih menjadi kendala dalam memberikan pelayanan. Kendala dalam memberikan pelayanan di Ruang Hemodialisa RSUD Sanjiwani Gianyar yaitu Pengambilan cuti panjang oleh salah satu petugas dan pasien tidak melengkapi berkas administrasi.

Kata kunci: Pelayanan, Hemodialisi

*S*ervice is an activity or direct interaction to help, prepare and take care of what other people need which can be demonstrated by the human resources and infrastructure they have, which in this research is the service provided to patients who undergo dialysis in the hemodialysis room at RSUD Sanjiwani, Gianyar. The aim of this research is to determine the process of handling activities for patients who come to the Hemodialysis Room at the Sanjiwani Regional General Hospital, Gianyar, to find out the service constraints in the Hemodialysis Room at the Sanjiwani Regional General Hospital, Gianyar. The research method used is a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, documentation and online data tracking.

The results of the research are that in providing services in the Hemodialysis Room at Sanjiwani Hospital, Gianyar, it is differentiated based on the type of patient, the type of insurance used and in providing good service. The Hemodialysis Room at Sanjiwani Hospital, Gianyar has provided good facilities and infrastructure, is responsible for the patient from start to finish, provides service quickly and precisely, able to communicate well, guarantee the confidentiality of every transaction, have employees who are knowledgeable and have good abilities, can understand customer needs, give customer trust, and have good employees in terms of attitude, but in terms of the number of employees it is not yet possible said to be good because it is still an obstacle in providing services. The obstacle in providing services in the Hemodialysis Room at Sanjiwani Hospital, Gianyar, is that one of the officers took a long leave and the patient did not complete the administrative documents.

Keywords: Service, Hemodialysis

A
B
S
T
R
A
C
T

A. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terus dapat meningkat kualitas layanannya. Salah satu upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan adalah dengan adanya program hemodialysis (Depkes RI, 2009). Riskesda 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.

Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar adalah salah satu rumah sakit umum daerah yang dimiliki oleh Pemerintah kabupaten Gianyar. RSUD Sanjiwani memiliki berbagai fasilitas seperti instalasi rawat darurat, poliklinik, unit rawat inap, unit rawat khusus dan fasilitas penunjang. Salah satu unit rawat khususnya yaitu ruang hemodialisis.

Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar adalah ruang yang melayani pasien untuk cuci darah. Adapun pasien yang dilayani adalah pasien rutin atau reguler dan pasien dalam kondisi darurat atau citto. Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar mempunyai kapasitas mesin cuci darah sebanyak 26 unit, yang dibagi sesuai dengan keadaan dan keluhan pasien. Untuk memenuhi tugas dan fungsinya, rumah sakit memerlukan beberapa sumber daya salah satunya yaitu sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas sebagai penyedia layanan.

Sumber daya manusia yang diperlukan dalam pelayanan hemodialisis terdiri dari dokter spesialis penyakit dalam (konsulen ginjal hipertensi), tenaga kesehatan lainnya (dokter umum dan perawat hemodialisis), teknisi yang memahami tentang mesin hemodialisis, tenaga farmasi yang memahami tentang cairan dialisis dan perlengkapan lainnya yang diperlukan untuk hemodialisis, maupun sumber daya manusia lainnya sesuai dengan kebutuhan.

Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar memiliki sumber daya manusia sebanyak 29 orang, yang terdiri dari 1 orang dokter konsultan ginjal dan hipertensi sebagai penanggung jawab Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar, 1 orang dokter spesialis penyakit dalam dan 20 orang perawat. 20 perawat ini dibagi lagi sesuai dengan tugas masing masing. 1 orang perawat senior sebagai Kepala Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Umum Sanjiwani Gianyar, 1 orang perawat sebagai wakil kepala Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar, 2 orang perawat sebagai perawat primer, dan 16 perawat lagi sebagai perawat associate. Selain itu terdapat 2 orang tenaga Administrasi, dan 5 orang tenaga kebersihan. Dimana Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar melayani pasien cuci darah sekitar 45 pasien cuci darah setiap harinya.

Pasien tersebut dilayani setiap hari kecuali hari minggu dengan jam operasional pelayanan

dimulai dari pukul 07.00 sampai dengan pukul 19.00 WITA. Maka dari itu, jam kerja pegawai dibagi menjadi 2 shift yaitu shift pagi di mulai dari pukul 07.00 WITA sampai dengan pukul 13.30 WITA, sedangkan siang dimulai pukul 13.30 WITA sampai dengan pukul 19.00 WITA. Dan sewaktu waktu melayani pasien Cito di luar jam kerja tersebut.

Jadi dalam 1 *shift* terdapat hanya 1 orang tenaga Administrasi, dan jika ada pegawai yang tidak dapat bekerja, maka 1 orang akan bekerja 2 shift. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian studi akhir dengan judul “**Analisa Kegiatan Pelayanan di Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar Kabupaten Gianyar Provinsi Bali**”.

B. LANDASAN TEORI

Dalam penelitian ini menggunakan teori pelayanan, yang merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam kegiatan pelayanan sendiri biasanya memiliki ciri khas yang membedakan apakah pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang baik atau buruk. Menurut Kasmir (2017: 33) ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh manajemen dalam melayani pelanggan atau nasabah yaitu:

a. Tersedia karyawan yang baik.

Karyawan harus bersikap ramah, sopan dan menarik dalam melayani pelanggan. Disamping itu, karyawan harus pandai bicara untuk menjelaskan keadaan, pintar dalam membaca suasana dan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pasien sehingga pasien semakin nyaman dan yakin dalam perawatan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan pelanggan betah untuk berurusan dengan perusahaan, sehingga mampu mengusir kebosanan.

c. Bertanggung jawab kepada setiap pasien sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

e. Mampu berkomunikasi.

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan atau nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan, dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan atau nasabah yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Pada dasarnya menjaga rahasia pelanggan nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Menjaga rahasia pelanggan atau nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau nasabah. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan pelanggan. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat, dengan cara mendengar terlebih dahulu keinginannya.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskripsi kualitatif. Menurut Sugiyono (2017:11) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai

baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau hubungan dengan variabel lain. Moleong (2016:6), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subyek penelitian misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah, penelitian kualitatif menekankan makna dari generalisasi. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian secara mendalam tentang ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat diamati individu, kelompok, masyarakat maupun organisasi tertentu. Penggunaan penelitian kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan analisis kegiatan para petugas di Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar dalam memberikan pelayanan cuci darah untuk pasien cuci darah rutin (Reguler) maupun pasien cuci darah cito (Emergency).

Penelitian ini dilakukan di Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar. Alasan melakukan penelitian di RSUD Sanjiwani, khususnya Ruang Hemodialisis karena, masih mengalami kendala dalam pelayanan pasiennya dimana masih ada beberapa pasien yang belum mendapatkan pelayanan di Ruang Hemodialisis. Memberikan pelayanan yang baik dapat dilihat dari SDM dan sarana prasarannya. Di Ruang Hemodialisis masih terjadi kendala dalam bidang SDM seperti ketika salah satu pegawai administrasi tidak bekerja karena suatu keadaan mendesak, maka akan hanya ada 1 orang yang bekerja dalam 2 shift. Selain hal tersebut terkadang pegawai juga harus melayani pasien Cito (Darurat) di luar jam kerjanya. Penelitian ini dirancang untuk mengetahui apakah pelayanan masih dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Menurut Lungan (2006: 9) jenis data yang dapat diperoleh berdasarkan sumbernya, yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian adalah:

1. Sumber Data Primer, pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan wawancara Kepala Ruang Hemodialisis, Wakil Kepala Ruang Hemodialisis, Dokter, Perawat, staf dan pasien di Ruang Hemodialisis.
2. Sumber Data Sekunder, berasal dari literatur yang dikumpulkan sesuai dengan topik permasalahan yang akan diteliti lebih lanjut.

Menurut Sugiyono (2006: 54): Penentuan informan caranya dengan peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan, selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari informan sebelumnya itu, peneliti dapat menetapkan sampel

lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menentukan Informan sebanyak 6 orang yang terdiri dari: Kepala Ruangan, Wakil Kepala Ruangan Hemodialisis, Dokter Penanggung Jawab dan Jaga, Perawat Primer, Petugas Administrasi, dan Pasien di Ruangan Hemodialisis.

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan atau perampungan data-data penelitian secara sistematis dan standar sesuai dengan keperluan peneliti. Untuk mendapatkan data yang standar tersebut, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan penelusuran online.

Miles and Huberman (dalam Harahap, 2021), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang dihasilkan bersifat jenuh. Berikut teknik metode yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini yaitu Reduksi Data (Data Reduction), Penyajian Data (Data Display), Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification).

D. PEMBAHASAN

Proses Pelayanan di Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar No.188/105/RSU tanggal 3 Januari 2022, No.188/9295/RSU/2022 tanggal 7 April 2022, dan peraturan Menteri Kesehatan No.11 tahun 2017. Pelayanan Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar dibagi menjadi 4 yaitu: pelayanan pada pasien baru, cito atau emergency, rawat jalan, dan rawat inap. Sebelum mendapatkan pelayanan pasien wajib melakukan proses pendaftaran pada bagian administrasi dan menyiapkan berkas yang diperlukan. Berkas yang disiapkan disesuaikan dengan jenis jaminan yang digunakan. Jaminan yang digunakan terdiri dari BPJS, Bantuan Kesehatan dari Pemerintah Kabupaten Gianyar, atau menggunakan jalur umum.

Dalam kegiatan pelayanan di Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar memiliki ciri khas yang membedakan apakah pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang baik atau buruk. Menurut Kasmir (2017: 33) ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh manajemen dalam melayani pelanggan atau pasien. Berdasarkan teori tersebut berikut kategori pelayanan di Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar:

a. Tersedia karyawan yang baik.

Di Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar tersedia karyawan yang baik dari segi sikap sudah terpenuhi dengan baik, karena ini memang menjadi salah satu tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan serta memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan mottonya. Sedangkan dari ketersediaan jumlah pegawai belum terpenuhi, hal ini perlu diperhatikan untuk mendapatkan pelayanan yang prima atau yang sesuai dengan harapan rumah sakit.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Sarana dan prasarana serta fasilitas di Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar sudah terpenuhi baik untuk pegawai maupun untuk pasien bahkan untuk penunggu pasien sudah disediakan tempat yang nyaman.

c. Bertanggung jawab kepada setiap pasien sejak awal hingga selesai.

Petugas di ruangan hemodialisis memiliki tanggung jawab terhadap pasien dari awal datang hingga selesai menjalani proses hemodialisis sekalipun terdapat kendala yang dihadapi pasien akan dibantu oleh petugas. Selain itu Ruang Hemodialisis sudah memiliki prosedur yang diatur dalam Surat Keputusan Direktur RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar No.188/105/RSU tanggal 3 Januari 2022, No.188/9295/RSU/2022 tanggal 7 April 202, dan peraturan Menteri Kesehatan No.11 tahun 2017. Dalam prosedur ini terdapat tahapan proses pelayanan hemodialisis mulai dari awal kehadiran hingga pelayanan selesai. Bahkan terdapat prosedur untuk pelayanan hemodialisis cito atau emergency.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Berdasarkan standar prosedur operasional yang berlaku, hal ini bisa menjadi acuan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan cepat baik untuk pasien rawat jalan, rawat inap, maupun emergency.

e. Mampu berkomunikasi.

Petugas di Ruang RSUD Sanjiwani Gianyar mampu berkomunikasi dengan baik dengan menyesuaikan Bahasa yang digunakan serta menjelaskan proses hemodialisis kepada pasien dengan padat dan jelas agar pasien mudah mengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar dapat memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi pasien yang dikelola oleh bagian Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan Petugas medis juga dapat menjaga kerahasiaan pasien yang memiliki kewajiban untuk

menyimpan rahasia medis juga diatur oleh beberapa peraturan hukum.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar sudah memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, serta kompeten dalam menjalankan tugasnya karena dokter dan perawat sebelum bertugas di Ruang Hemodialisis sudah mendapat pelatihan serta sertifikasi, dan juga dibantu oleh teknisi mesin yang berpengalaman.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar dapat memahami kebutuhan pasien serta membantu pasien agar mendapat pelayanan yang tepat dan cepat, dengan membantu memberikan informasi bagi pasien untuk memperlancar proses pelayanan hemodialisis.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar sudah memberikan kepuasan dalam pelayanan dengan melakukan beberapa faktor seperti menjaga kerahasiaan data pasien, menjaga kebersihan, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan agar terciptanya kepercayaan dari pasien terhadap pihak rumah sakit.

Kendala Pelayanan di Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani Gianyar.

Kendala yang dihadapi para pegawai Ruang Hemodialisis RSUD Sanjiwani dalam memberikan pelayanan hemodialisis berdasarkan hasil wawancara, observasi (pengamatan) dan dokumentasi kepada pegawai di ruangan tersebut ialah dalam masing masing shift akan ada 1 orang dokter jaga, 6 – 7 orang perawat, 1 orang petugas adminitrasi, dan petugas kebersihan sebanyak 2 orang. Jika ada yang memiliki kendala hadir saat bekerja maka akan dibantu oleh petugas yang lainnya. Tentu saja ini akan menjadi beban saat salah satu rekan kerja mengambil cuti yang cukup panjang maka akan membebankan rekan kerja lainnya yang harus menyelesaikan pekerjaan sendiri dengan jangka waktu yang cukup panjang, sehingga kemungkinan dapat mengganggu proses pelayanan.

Selain dari pihak internal Ruang Hemodialisis kelengkapan adminitrasi pasien sering menjadi kendala di ruangan hemodialisis seperti surat rujukan, peserta lupa membayar iuran BPJS, dan sidik jari pasien tidak terditeksi. Hal ini juga akan memperlambat proses administrasi pasien. Untuk menangani hal ini pegawai di ruang hemodialysis sudah berusaha membantu semaksimal mungkin dengan memberikan kelonggaran waktu untuk mengurus berkas dan mendapatkan penanganan terlebih dahulu agar tidak membahayakan pasien serta berasas kepada kemanusiaan.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan Analisa Kegiatan Pelayanan Di Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar, adalah sebagai berikut:

1. Analisa kegiatan dalam memberikan pelayanan di Ruang Hemodialisa RSUD Sanjiwani Gianyar dibedakan berdasarkan jenis pasien yang terdiri dari: pelayanan pada pasien baru, pasien cito atau emergency, rawat jalan, dan rawat inap. Sebelum mendapatkan pelayanan hemodialisis pasien wajib melakukan pendaftaran dan melengkapi berkas administrasi. Berkas ini dibedakan berdasarkan jenis jaminan yang digunakan seperti: jaminan BPJS, jaminan Bantuan Kesehatan dari Pemerintah Kabupaten Gianyar, dan umum. Dalam memberikan pelayanan yang baik Ruang Hemodialisa RSUD Sanjiwani Gianyar sudah menyediakan sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada pasien sejak awal hingga selesai, memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan baik, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pegawai yang berpengetahuan serta kemampuan yang baik, dapat memahami kebutuhan pelanggan, memberikan kepercayaan pelanggan, dan memiliki karyawan yang baik dari segi sikap, namun dari jumlah pegawai belum dapat dikatakan baik karena masih menjadi kendala dalam memberikan pelayanan.

2. Kendala-kendala pelayanan di Ruang Hemodialisa RSUD Sanjiwani Gianyar: Pengambilan cuti panjang oleh salah satu petugas yang mengakibatkan pelanggaran jumlah waktu kerja bagi petugas lainnya dan menghambat proses pelayanan. Selain itu tidak melengkapi berkas-berkas untuk melakukan proses administrasi seperti surat rujukan yang sudah tidak berlaku, peserta BPJS belum membayar iuran, dan sidik jari pasien tidak terditeksi juga menjadi kendala yang dihadapi oleh pegawai administrasi di Ruang Hemodialisis.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan yang telah dilakukan, maka peneliti mengemukakan saran sebagai berikut :

1) Kepada bagian JKN diharapkan memperhatikan serta memberikan solusi dalam menghadapi cuti panjang dari salah satu pegawai bagian administrasi. Dengan menambahkan jumlah pegawai yang ditugaskan di Ruang Hemodialisis atau jika ada pegawai yang mengajukan cuti dapat memberikan bantuan dengan mendatangkan staff administrasi dari bagian lain, namun harus tetap diperhatikan juga pengetahuan staf tersebut mengenai persyaratan khusus yang diperlukan di Ruang Hemodialisis.

2) Kepada seluruh pegawai di Ruang Hemodialisis diharapkan terus meningkatkan pelayanan yang diberikan baik dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan faktor lainnya. Agar mendapat kepercayaan dari seluruh pasien sehingga RSUD Sanjiwani Gianyar memiliki citra yang baik dan

dapat mencapai tujuan yang telah diharapkan oleh pihak rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M., Oktarianita, O., & Elamnisa, W. 2019. *Analisis Pelayanan Hemodialisa di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu*. *Avicenna: Jurnal Ilmiah*, 14(3).
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Jaya
- Baradero, Mery, dkk. 2008. *Klien Gangguan Ginjal*. Jakarta: EGC.
- Brunner, L. S., & Suddarth, D. S. 2006. *Medical-surgical nursing, neorology*. Translated by Moshtagh Z Trans. Tehran, Iran. Salemy publication, 242-53.
- Depkes RI. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional Indonesian Renal Registry*. 2017. "Program Perkumpulan Nefrologi Indonesia".
- Fitri, Anis. M. 2017. *Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Frimayasa, A. 2017. *Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur*. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 179-188.
- Foster, Bill dan Karen R. Seeker. 2011. *Coaching Untuk Mendongkrak Kinerja Karyawan*. Jakarta: PPM.
- Hadiyanto, Tri dan Makinuddin. 2006. *Analisis Sosial*. Bandung: Yayasan Akatiga.
- Hasan, I. 2009. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Harahap, M. N. 2021. *Analisis Data Penelitian Kualitatif Menggunakan Model Miles dan Hauberman*. *MANHAJ-STAI UISU Pematangsiantar*, 18(2), 2643-2653.
- Karina, Ansheila. 2017. *Analisis Implementasi Pelayanan di Instalasi Hemodialisa Siloam Hospital Manado*.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada
- , 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam*. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31.
- Levin, Adeera, et al. 2013. *Kidney Disease: Improving Global Outcomes (KDIGO) CKD Work Group. KDIGO 2012 clinical practice guideline for the evaluation and management of chronic kidney disease*. *Kidney international supplements* 3.1 (2013): 1-150
- Lestari, Since Rezeki. 2016. *Analisis Proses Manajemen Sumber Daya Manusia Di Bidang Sumber Daya Manusia (SDM) Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2016*. Diss. UIN Alauddin Makassar.

- Lungan, R. 2006. *Aplikasi Statistika dan Hitung Peluang*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Moleong, Lexy. J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurhadi, N. 2016. *Pengaruh Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Dalam Meningkatkan Produktivitas Usaha Kecil Pasar Becek Di Kabupaten Tigaraksa Propinsi Banten*. *Moneter- Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 3(1).
- Rofiq, Ainur. 2007. *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan Ecommerce Di Indonesia)*. Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya. Malang.
- Rusydi, M. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Salim, P., & Salim, Y. 2002. *Pengertian Analisis*. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simanjuntak, R. D. 2017. *Pelayanan Kesehatan dalam Pendekatan Komunikasi Antarbudaya (Studi Fenomenologi Pelayanan Kesehatan Dokter Kepada Pasien Di Rsup H. Adam Malik Medan)*. *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Communication Study (E-Journal)*, 2(2).
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Suddarth, B. D. 2001. *Buku Ajar Keperawatan Medikal-Bedah Edisi 8*. Jakarta: EGC.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA.
- , 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.
- , 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: ALFABETA.
- , 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA, CV.
- Supriyanto, S., & Ernawati, M. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Edited by O. HS. Yogyakarta: Andi.
- Wahjosumidjo. 2011. *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36. 2009. *Kesehatan. Riset Kesehatan Dasar*. 2018. "Hasil Utama Riskesdas 2018".
- Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 *Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014 *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.