

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan harus selalu mengikuti perkembangan teknologi, sehingga harus mampu berkompetisi secara sehat dengan rumah sakit lain untuk menciptakan mutu pelayanan terbaik untuk pelanggan. Mutu pelayanan rumah sakit merujuk pada tingkat pelayanan kesehatan paripurna, yang dapat dinilai dari kepuasan pada setiap pelanggan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Rumah sakit tidak hanya berfungsi untuk kegiatan pengobatan (*kuratif*), tetapi juga merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan hidup masyarakat Indonesia dapat meningkat. Penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit yang profesional dan bertanggung jawab dibutuhkan dalam mendukung upaya kesehatan dalam rangkaian pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu (Hidayati Mukhtar, Nurmaimun, Jasrida Yunita 2018).

Produk jasa pelayanan di rumah sakit meliputi pelayanan medis, penunjang medis dan penunjang non medis. Mutu pelayanan rumah sakit tidak hanya dinilai dari kepuasan pelanggan pada pelayanan medis saja tetapi juga mutu dari layanan penunjang non medis. Unit Laundry di rumah sakit merupakan salah satu layanan penunjang non medis yang memberikan pelayanan linen khususnya kepada pelanggan di rawat inap. Rumah sakit memiliki tanggung jawab dan berkewajiban melakukan pengelolaan linen yang sesuai dengan peraturan. Meskipun linen tidak memberikan pengaruh langsung dalam proses pengobatan pasien tetapi apabila penanganan linen tidak dikelola dengan baik akan mengakibatkan penularan infeksi nosocomial. (Safitri, Nerawati, and Nurmayanti 2016).

Linen merupakan kain yang digunakan di rumah sakit dalam kegiatan operasi, persalinan dan kain yang digunakan untuk perlengkapan pasien (seperti seprai, sarung bantal, perlak dan lain-lain). Oleh sebab itu diperlukan

manajemen yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan dan selalu tersedia dalam kondisi siap dengan tempat dan waktu yang telah ditentukan agar pelayanan yang diberikan bisa efektif dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Standar pada pelayanan linen diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang menyatakan bahwa rumah sakit harus memiliki standar pelayanan sebagai acuan yang harus dicapai dalam melaksanakan setiap aspek kegiatan pelayanan kesehatannya. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit mengatur standar-standar pelayanan yang akan diberikan kepada pasien di rumah sakit secara minimal. Pelayanan Laundry di rumah sakit memiliki dua indikator dalam SPM yaitu tidak adanya kejadian linen hilang dan ketepatan waktu penyediaan linen di rawat inap yang mana standarnya masing-masing 100%.

Sering dijumpai kendala-kendala dalam pengelolaan linen di rumah sakit seperti, kualitas linen yang tidak baik, dalam arti linen sudah kadaluarsa dan kerapatan benang sudah tidak memenuhi persyaratan, kualitas hasil pencucian masih meninggalkan noda berat seperti darah, bahan kimia, dan lain-lain. Unit-unit yang menggunakan linen tidak melakukan pemisahan terhadap noda sehingga noda yang kering akan sulit dibersihkan saat pencucian, pada ruang perawatan tidak memisahkan linen kotor infeksius dan linen kotor non infeksius, kurang optimalnya pengelolaan untuk jenis linen tertentu seperti kasur, bantal, linen berenda dan lain-lain, kurangnya koordinasi dengan unit kerja lain khususnya dalam perbaikan sarana dan peralatan, aspek hukum apabila pengelola linen dilakukan oleh pihak ketiga, kurangnya pemahaman tentang kewaspadaan universal, kurangnya pemahaman dalam pemilihan, penggunaan dan efek samping bahan kimia berbahaya, kurangnya kemampuan dalam pemilihan jenis linen (Depkes 2004)

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun (RSUD Kota Madiun) merupakan rumah sakit pemerintah type C dengan kapasitas tempat tidur 208 tempat tidur yang tersebar di 12 unit pelayanan rawat inap. Pengelolaan linen sudah dilakukan sendiri oleh unit laundry rumah sakit. Pada studi pendahuluan yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa pencapaian SPM (Standar

Pelayanan Minimal) tahun 2020 sebanyak 50% (seharusnya 100%), karena hanya ada satu dari dua indikator utama yang memenuhi target. Indikator SPM Laundry yang tidak memenuhi target di tahun 2020 adalah tidak adanya linen yang hilang. Berdasarkan hasil pemetaan yang dilakukan oleh unit Laundry jenis linen hilang terbanyak adalah sarung bantal dan jumlah kerugian atas kehilangan seluruh jenis linen diperkirakan sebesar Rp 21.566.500,00 sehingga hal ini menjadi “pekerjaan rumah” yang belum dapat terpecahkan solusinya. Dari wawancara dengan tim Satuan Pemeriksa Internal (SPI) RSUD Kota Madiun memang belum dilakukan pemeriksaan pada unit laundry atas nilai SPM yang kurang pada indikator "Tidak adanya Linen yang hilang dikarenakan pemeriksaan diutamakan pada unit pelayanan langsung. Linen merupakan barang habis pakai dimana dalam pengadaannya perlu mempertimbangkan faktor kapasitas RS, BOR RS dan lama pencuciannya. Idealnya ratio kebutuhan linen RS adalah minimal 1 TT: 3 par linen. Namun kenyataan yang ada di RSUD Kota Madiun hanya 1 TT: 2 par linen. Evaluasi pengelolaan linen dari hasil Akreditasi RS SNARS di tahun 2019 juga masih didapatkan catatan kegiatan yang masih perlu perbaikan, yaitu kurangnya pendokumentasian dalam dekontaminasi trolley linen dan belum adanya pemisah/sekat antara ruang linen dengan instalasi Gizi yang memang secara kondisi masih bersebelahan.

Dari beberapa permasalahan tersebut di atas, peneliti tergerak untuk mendalami dan mengevaluasi manajemen pengelolaan linen di RSUD Kota Madiun.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimanakah evaluasi manajemen pengelolaan linen di RSUD Kota Madiun tahun 2020?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian adalah untuk mengetahui evaluasi manajemen pengelolaan linen di RSUD Kota Madiun tahun 2020.

D. Fokus Penelitian

1. Mengeksplorasi input (sumber daya manusia, sarana prasarana, pedoman dan SPO) dalam pengelolaan linen di RSUD Kota Madiun.
2. Mengeksplorasi proses (perencanaan, pelaksanaan kegiatan, dan pengendalian) dalam pengelolaan linen di RSUD Kota Madiun.
3. Mengeksplorasi output dari pengelolaan linen di RSUD Kota Madiun berupa terlaksananya pengelolaan linen sesuai standar dengan indikator SPM (Standar Pelayanan Minimal) tahun 2020 serta uji kualitas linen secara fisik dan bakteriologis.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi, bahan masukan maupun koreksi bagi pihak rumah sakit dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit terutama pada kualitas manajemen linen di RSUD Kota Madiun.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi institusi pendidikan

Dapat dijadikan sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya dan dapat dijadikan sebagai data dasar untuk melakukan penelitian selanjutnya terkait dengan manajemen pengelolaan linen di rumah sakit.

- b. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah dan mengetahui manajemen pengelolaan linen di rumah sakit, serta sebagai bentuk implementasi keilmuan yang telah diperoleh.

- c. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi masukan kepada rumah sakit untuk evaluasi manajemen pengelolaan linen.

- d. Bagi Responden

Dengan berpartisipasi dalam penelitian diharapkan responden dapat meningkatkan pentingnya manajemen pengelolaan linen kerja sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit.

F. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema kajian, meskipun berbeda dalam hal kriteria subjek, jumlah dan posisi variabel penelitian atau metode analisis yang digunakan.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Temuan
1	Leni Marlina, Dedi Afandi, Novita Rani (2019)	Analisis Manajemen Laundry di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2019	1. Analisis masukan (input) menggunakan 5 M (Man. Machiness, Money, Methods, Material) 2. Analisis Proses a. Perencanaan b. Pengadaan c. Penerimaan d. Pelabelan e. Pencucian f. Pendistribusian	penelitian kualitatif dengan metode wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Pengelolaan data dengan teknik analisa kualitatif dengan pendekatan eksploratif. Validitas data berupa triangulasi	1. Kualitas SDM (kurangnya pelatihan untuk petugas laundry & kurangnya teknisi internal) 2. Sarpras tidak memadai 3. Pelaksanaan SOP tidak optimal
2	Amalia Alifah, Septo Pawelas Arso, Wulan Kusumastuti (2019)	Analisis Manajemen Pengelolaan Linen Dalam Memenuhi Standar Pelayanan Minimal di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah	Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini berdasarkan pendekatan teori sistem yang terdiri dari aspek masukan (tenaga, dana, kebijakan dan sarana prasarana), aspek proses, aspek keluaran terkait manajemen pengelolaan linen	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif analitik. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan dipilih berdasarkan teknik purposive sampling.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek input terdapat kekurangan personel dalam hal jumlah dan tidak pernah mengikuti pelatihan linen. Aspek proses menunjukkan bahwa penerapan manajemen linen masih belum optimal dan ada beberapa kendala terutama pada pengendalian linen. Aspek

No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Temuan
					keluaran menunjukkan bahwa terjadinya linen masih hilang dan ketidakakuratan ketersediaan linen merupakan akibat dari pengelolaan yang kurang optimal.
3	H. Djadjang A, Teguh Wiyono, Dini Agustiani (2019)	Analisis Alur Proses Pengelolaan Linen Kotor Pada Instalasi Laundry di BLUD RS Sekarwangi	Variabel yang diteliti meliputi input (tenaga, pendanaan, sarana prasarana, dan kebijakan) process (pengumpulan, penerimaan, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, pendistribusian) dan output (pengelolaan linen sudah sesuai standar atau belum).	Desain penelitian yang digunakan adalah kualitatif, Pengumpulan data dengan metode wawancara mendalam, focus grup discussion, observasi dan telaah dokumen. Pengolahan data dilakukan dengan metode reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan analisis data menggunakan teknik analisis isi dengan triangulasi sumber dan triangulasi metoda	Hasil penelitian dari aspek input kebijakan sudah ada, tenaga belum mencukupi, untuk sarana prasarana dan konstruksi bangun ruang, personal hygiene masih ada belum sesuai standar Kepmenkes. Aspek proses tahap pengumpulan belum memisahkan linen infeksius dan non infeksius dan belum ada pencatatan, tahap penerimaan belum ada pencatatan dan linen belum di pisahkan, tahap pengangkutan linen infeksius dan non infeksius belum dipisahkan, tahap pencucian tidak adanya penimbangan,

No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Temuan
					lemari terbuka pada tahap penyimpanan.
4	Darwel , Desyanti Adams, Rahmi Hidayanti (2019)	Pengelolaan Linen Rumah Sakit Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh Sumatera Barat	Objek penelitian adalah tempat pencucian linen, tempat pengumpulan linen, tempat pengangkutan linen, tempat penerimaan linen, pencucian linen, tempat penyimpanan linen, dan tempat pendistribusian linen	Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan observasi untuk menggambarkan pengelolaan linen di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh Sumatera Barat	Hasil penelitian tempat pencucian linen sebesar 80%, tahap pengumpulan linen 100%, tahap pengangkutan 100%, tahap penerimaan 100%, tahap pencucian 100%, tahap penyimpanan 80%, dan tahap pendistribusian 100% memenuhi syarat
5	Hidayati Mukhtar , Nurmainun , Jasrida Yunita , Asfeni Henni Djuhaeni (2018)	Analisis Pengelolaan Linen di Instalasi Laundry Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2018	1. Kendala pengelolaan Linen 2. Ketersediaan sarana & prasarana 3. Pelaksanaan SOP yang belum optimal	Penelitian Kualitatif eksploratif melalui pendekatan sistem. Data diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen yang selanjutnya divalidasi dengan triangulasi	Pada penelitian ditemukan 3 tema, pertama Sumber daya Manusia (SDM) yaitu kurangnya SDM serta kurang dilakukannya pelatihan kepada petugas. Tema yang kedua, sarana-prasarana yaitu kurang lengkap seperti tidak adanya timbangan untuk linen kotor, lamanya penanganan jika ada mesin yang rusak, serta tidak dilakukannya service berkala pada mesin.

No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Temuan
					Ketiga, pelaksanaan SOP yang belum optimal berupa pemakaian APD, tidak dilakukannya proses penimbangan linen kotor, tidak ada pemisahan pemakaian mesin cuci untuk linen infeksius dan tidak ada pemilahan warna linen.
6	Ririn Nurmandhani, Yohanes Sugiarto (2017)	Manajemen Linen di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Kota Semarang	Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah masukan, pelaksanaan dan keluaran dalam manajemen linen	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang disajikan secara explanatory design.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia di laundry manajemen kurang infrastruktur tersedia tetapi tidak bekerja dengan benar. Pedoman dan standar prosedur operasi (SPO) itu tersedia tetapi menggunakan APD. Perencanaan Linen belum berjalan dengan baik. Dalam eksekusi tidak berjalan dengan baik karena pemeliharaan linen, pencatatan dan proses pelaporan, identifikasi linen

No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Temuan
					dan pengendalian persediaan tidak berjalan dengan baik.
7	Nurfarida Safitri, A. T. Diana Nerawati, Demes Nurmayanti (2016)	Manajemen Linen Pada Rumah Sakit Siti Khodijah Sidoarjo Tahun 2016	Pengelolaan Linen Rumah Sakit yang meliputi pengumpulan, pengangkutan, pemilahan, pencucian, pengeringan dan penyetrikaan, penyimpanan, pendistribusian, alat dan bahan yang digunakan, tempat pengelolaan linen, kualitas linen bersih, baik secara fisik maupun bakteriologi serta perilaku petugas pengelola linen.	penelitian deskriptif yang menggambarkan pengelolaan linen yang meliputi identifikasi alat dan bahan, penanganan, tempat pencucian, kualitas linen bersih serta petugas pengelola linen di rumah sakit	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahapan pengumpulan, pengangkutan, sortasi dan pencucian tidak memenuhi standar masing-masing 60%, 70%, 58% dan 70%. Sedangkan pengeringan dan penyetrikaan, penyimpanan, distribusi dan laundry memenuhi standar dengan persentase masing-masing 80%, 75%, 80% dan 75%. Kualitas linen bersih dari Aspek bakteriologis sudah memenuhi syarat namun secara fisik tidak memenuhi syarat. Perilaku petugas manajemen linen termasuk kategori "baik" (66,7%).

No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Temuan
8	Jamilatus Syamsiah A, Tri Wahyu S, Muhammad Mansur (2015)	Peningkatan Mutu Pelayanan RSI Unisma Malang Melalui Reformasi Manajemen Laundry dan Linen	Faktor penyebab ketidaktepatan waktu penyediaan linen di ruang rawat inap dengan perspektif manajemen 4 M dan 1 E	Studi deskriptif analitik yang bertujuan untuk mencari akar masalah menggunakan diagram fishbone, identifikasi alternatif solusi masalah menggunakan media Focus Group Discussion (FGD) dengan pemilihan solusi melalui teori tapisan Mc Namara.	Hasil penelitian yang terkait dengan ketidaktepatan waktu penyediaan linen adalah belum adanya struktur organisasi, Standar Prosedur Operasional (SPO) waktu pelayanan linen, kualifikasi Sumber Daya Manusia (SDM), pelatihan manajemen linen, dan kebijakan yang mengatur standar waktu pelayanan linen
9	Anita Dewi Moelyaningrum (2015)	LINEN: Upaya Pengendalian Infeksi Nosokomial. Sebuah Studi di Rumah Sakit Umum di Indonesia.	Pengukuran dilakukan dengan melihat setiap variabel dari konstruksi bangunan, pengelolaan linen non infeksius yang dibandingkan dengan standart operational procedur (SOP RS) dan peraturan yang berlaku	Metode penelitian ini adalah deskriptif observasional dengan melihat setiap variabel pengelolaan linen dibandingkan dengan peraturan yang berlaku pada salah satu rumah sakit umum di Indonesia.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konstruksi bangunan belum memenuhi syarat, prosedur pencucian linen tidak dilakukan dengan suhu dan waktu yang ditetapkan, tidak terdapat jalur khusus pengambilan linen, keluar masuk linen bersih dan kotor tidak terpisah, tidak terdapat pemisahan dan label pada linen infeksius dan non infeksius.

Berdasarkan uraian di atas, maka walau telah ada penelitian tentang manajemen penggunaan linen, namun tetap berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan. Kebaruan pada penelitian ini adalah penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menganalisa gambaran variable. Lingkup penelitian juga berbeda dengan penelitian sebelumnya, dimana penelitian dilaksanakan dalam masa pandemic Covid 19.

