

## ANALISIS MANAJEMEN PENGELOLAAN LINEN DALAM MEMENUHI STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI RSUD TUGUREJO PROVINSI JAWA TENGAH

**Amalia Alifah, Septo Pawelas Arso, Wulan Kusumastuti**

Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Diponegoro

Email: [amaliaalifah19@gmail.com](mailto:amaliaalifah19@gmail.com)

### ABSTRACT

*Linen is one of the non-medical logistics that plays an important role in providing health services in hospitals. Good linen management will control the incidence of infections in the hospital. Linen is one indicator of minimum service standards in hospitals that must be achieved. Therefore linen must be managed properly. This study aims to analyze the management of linen in meeting the minimum service standards in Tugurejo District Hospital in terms of inputs, processes and outputs. This research is a qualitative research with a descriptive analytic approach. Data collection was carried out by the indepth interview method and selected based on purposive sampling technique. The subject of the research was the Head of Non-Medical Support System, Head of Laundry Installation, 2 Laundry Officers as the main informants. Whereas the triangulation informants were the Head of the Inpatient Room and a nurse.*

*The results showed that in the input aspect there was a shortage of personnel in terms of numbers and had never attended linen management training. The process aspect shows that the implementation of linen management is still not optimal and there are some constraints especially in the linen control section. The output aspect shows that the occurrence of linen is still missing and the inaccuracy in the availability of linen is a result of suboptimal management. This research suggests to increase laundry staff, improve the quality of human resources with certified training, improve linen management processes both linen management in the room and laundry in accordance with SOP, improve coordination between the laundry and head of the room related to recording, reporting and controlling linen by meeting periodically.*

Keywords: Linen Management, SPM, RSUD Tugurejo

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Salah satu tujuan dari penyelenggaraan rumah sakit yaitu meningkatkan mutu dan standar pelayanan rumah sakit. Hal ini sesuai dengan amanat pada Undang-undang No. 36 Tahun 2009 bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau<sup>1</sup>.

Pada pelaksanaan kegiatan pelayanan tentunya rumah sakit

membutuhkan persediaan logistik medik dan logistik non medik. Logistik non medis memberi pengaruh yang besar karena berhubungan dengan pelayanan administrasi dan kegiatan operasional. Salah satu contoh dari logistik non medis yaitu linen. Linen merupakan bahan penunjang pelayanan medis yang mana keberadaannya cukup penting dalam pelaksanaan pelayanan di rumah sakit karena jika pasien di

rawat inap bertambah maka persediaan linen juga harus banyak.

Linen merupakan kain yang digunakan di rumah sakit dalam kegiatan operasi, persalinan dan kain yang digunakan untuk perlengkapan pasien (seperti jas operasi, duk, sarung bantal sprei dan lain)<sup>2</sup>. Dalam mekanisme pemakaiannya, linen dibagi menjadi tiga bagian. Pertama, linen yang digunakan dalam menangani pasien. Kedua, linen yang disimpan dan yang ketiga yaitu linen yang harus dicuci untuk menghindari infeksi nosokomial. Oleh sebab itu diperlukan manajemen yang baik agar saat penyelenggaraannya linen 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 ini bertujuan untuk menyamakan pemahaman tentang definisi operasional, indikator kinerja, ukuran atau satuan rujukan, target nasional, cara perhitungan / rumus / pembilangan penyebut / standar / satuan pencapaian kinerja dan sumber data. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit mengatur standar-standar pelayanan yang akan diberikan kepada pasien di

rumah sakit secara minimal<sup>3</sup>. Linen merupakan salah satu indikator dalam standar pelayanan minimal rumah sakit dalam pelayanan *laundry*. 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% terpenuhi sebagaimana yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Pengelolaan linen harus bermutu dan sesuai dengan standar pelayanan. Pengelolaan linen yang berkualitas diharapkan dapat memutus mata rantai Hals (*Hospital Associated Infections*) secara tidak langsung. Proses pengelolaan linen yang kurang baik akan menyebabkan spora bakteri, jamur atau virus masih bertahan hidup, dan dapat menjadi sumber infeksi yang dapat menimbulkan dampak pada semakin panjangnya masa perawatan pasien, bertambahnya biaya perawatan pasien atau lebih parahnya adalah kematian pasien.

Pengelolaan linen tidak hanya digunakan untuk mencegah dan mengendalikan infeksi di rumah sakit, tetapi citra rumah sakit di masyarakat juga akan baik. Kepuasan pasien dan keluarga akan terasa nyaman saat dirawat di rumah sakit jika linen yang ada bersih, rapi, tidak bau, tidak bernoda dan tidak sobek. Hal ini tentu memberikan dampak psikologis kepada masyarakat akan kualitas layanan rumah sakit<sup>2,4</sup>.

Namun, berdasarkan pedoman pengelolaan linen RS yang dikeluarkan oleh Depkes (2004) menyatakan bahwa selama ini masih terdapat kendala-kendala

dalam pengelolaan linen rumah sakit di Indonesia seperti kualitas linen rumah sakit yang kurang baik<sup>2</sup>.

Pada Penelitian yang dilakukan oleh Aini dkk Tahun 2013 didapatkan bahwa perencanaan linen masih kurang baik, hal tersebut dapat dilihat dari segi peramalan kebutuhan yang mana hanya berdasarkan metode asumsi/perkiraan. Selain itu pelaksanaan pengelolaan linen dalam pemeliharaan linen belum berjalan dengan baik sehingga penyediaan linen diruangan masih kurang baik<sup>5</sup>.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Suparno Tahun 2018 didapatkan bahwa linen yang ada di ruangan sering hilang ditandai dengan jumlah ketersediaan diruangan tidak mencukupi untuk jumlah tempat tidur, sering terjadinya keterlambatan pengantaran stok linen bersih keruangan, kondisi linen yang tidak baik seperti masih adanya bekas noda, dan kualitas linen yang sudah tipis dan sebagian ada yang robek<sup>6</sup>.

Penelitian-penelitian diatas menggambarkan bahwa manajemen linen belum diperhatikan secara optimal oleh rumah sakit dan belum memenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan. Padahal salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan di rumah sakit adalah melalui pemberian pelayanan penunjang medik yang profesional, bermutu dan aman yang salah satunya pelayanan linen. Mengingat linen digunakan setiap hari pada pelayanan di rumah sakit maka pengelolaan linen harus dilakukan secara komperehensif.

Pemerintah berupaya untuk memberikan layanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang/ jasa di RS BLUD tanpa mengutamakan memperoleh keuntungan berdasarkan prinsip

efisiensi dan produktivitas. Rumah sakit yang telah menyandang status BLUD harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, salah satunya adalah syarat administratif berupa dokumen standar pelayanan minimal ( SPM )<sup>7</sup>.

RSUD Tugurejo merupakan Rumah Sakit BLUD Kelas B milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, yang terletak di Semarang Bagian Barat. Rumah sakit berupaya untuk memenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditentukan salah satunya linen yang telah diatur dalam Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Nomor 9a Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Linen Rumah Sakit Umum Tugurejo Prov. Jawa Tengah

Pada studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSUD Tugurejo, didapatkan hasil bahwa SPM Instalasi CSSD dan *Laundry* trimester II tahun 2018 dari bulan April hingga Juni menunjukkan bahwa pencapaian SPM dengan inidkator pelayanan *laundry* belum mencapai 100%. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Kepala Instalasi Laundry menyatakan masih ada beberapa masalah dalam pengelolaan linen dan belum adanya Koordinator *Laundry* saat itu.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mendalami dan menganalisis bagaimana upaya manajemen pengelolaan linen dalam memenuhi SPM di RSUD Tugurejo dilihat dari segi input, proses dan outputnya.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan menggunakan teknik *indepth interview* dan

menggunakan *purposive sampling* untuk kriteria pemilihan sampling. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran serta menganalisis terkait manajemen pengelolaan linen di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari informan utama dan informan triangulasi yang sudah ditetapkan dan dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusif. Informan utama terdiri dari Kepala Sie Penunjang Non Medis, Kepala Instalasi *Laundry*, dan Petugas *Laundry*. Untuk informan triangulasi terdiri dari Kepala Ruang inap dan Pramu Ruang.

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 di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah. Pengolahan data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian dilakukan uji keabsahan data menggunakan 2 cara yaitu validitas dan reliabilitas. Penelitian yang dilakukan dinyatakan layak dengan dikeluarkannya *ethical clearance* dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Nomor : 108/EA/KEPK-FKM/2019

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Karakteristik Informan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan metode *indepth interview* menggunakan pedoman wawancara. Subjek penelitian yang ditetapkan telah dipilih berdasarkan kesesuaian pengetahuan dan informasi yang dimiliki subjek penelitian dalam hal manajemen pengelolaan linen di RSUD Tugurejo

Provinsi Jawa Tengah. Berikut merupakan gambaran secara umum karakteristik informan utama dan triangulasi dalam penelitian ini :

### 1. Informan Utama

Tabel 1. Karakteristik Informan Utama

Kode Informan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Lama Kerja	Jabatan
IU 1	Perempuan	57	S1 Ekonomi	35	Kepala Sie Penunjang Non Medis
IU 2	Perempuan	48	S1 Kesehatan Masyarakat	23	Kepala Instalasi <i>Laundry</i> dan CSSD
IU 3	Perempuan	54	SMA	17	Petugas <i>Laundry</i>
IU 4	Perempuan	30	SMA	9	Petugas <i>Laundry</i>

Tabel 1 menunjukkan bahwa Informan utama dalam penelitian ini terdiri dari staff yang berkaitan langsung dalam hal manajemen pengelolaan linen di RSUD Tugurejo.

### 2. Informan Triangulasi

Tabel 2. Karakteristik Informan Triangulasi

Kode Informan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Lama Kerja	Jabatan
IT 1	Laki-laki	41	S1 Keperawatan	19	Kepala Ruang Anggrek
IT 2	Perempuan	38	S1 Keperawatan	14	Kepala Ruang Mawar
IT 3	Laki-laki	22	SMK	2	Pramu Ruang Anggrek
IT 4	Perempuan	40	SMA	4	Pramu Ruang Mawar

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa informan triangulasi merupakan pihak dari ruang inap yang berkaitan dalam Manajemen Pengelolaan Linen di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah. Informan ini terdiri dari Kepala Ruang Inap dan Pramu Ruang.

### 1. SDM

Gambaran SDM dilihat dari aspek ketersediaan jumlah, kualifikasi dan pelatihan. Jumlah SDM Petugas *Laundry* RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah adalah 13 orang. Jumlah ini masih kurang jika dihitung berdasarkan jumlah tempat tidur dan beban kerja.



Kualifikasi pendidikan tenaga *laundry* minimal SMA. Untuk hal peningkatan kompetensi SDM, masih belum ada yang mengikuti pelatihan manajemen linen. Hal ini tidak sesuai dengan pedoman Departemen Kesehatan mengenai manajemen linen bahwa pengelola linen di rumah sakit hendaknya terdiri dari ahli manajemen dengan pendidikan sarjana atau kejuruan khusus *laundry*, tenaga perawat, ahli sanitasi dan k3, teknisi kesehatan dan tenaga pekarya ( bagian sortir, tukang cuci, tukang setrika, penjahit, bagian distribusi ) dengan pendidikan minimal SMP dengan latihan khusus<sup>3</sup>.

## 2. Dana

Pendanaan dalam penelitian ini yaitu dana khusus yang dikelola untuk berjalannya pengelolaan linen rumah sakit. Dalam penelitian ini variabel dana dilihat berdasarkan sumber, jumlah, dan kecukupannya. Sumber anggaran untuk pengelolaan linen di RSUD adalah dari pendapatan rumah sakit/BLUD. Dana yang dianggarkan untuk pengelolaan linen pada tahun 2018 adalah Rp.396.000.000 dengan perencanaan menggunakan metode konsumsi tahun sebelumnya yang mana dialokasikan untuk biaya linen dan bahan-bahan *laundry*. Sedangkan untuk biaya pemeliharaan belum diketahui. RSUD Tugurejo hendaknya menggunakan mengalokasikan dana untuk tiga hal yaitu biaya investasi, biaya operasional dan biaya pemeliharaan.

## 4. Kebijakan

Kebijakan mengenai manajemen pengelolaan linen di RSUD Tugurejo berupa buku pedoman dan Standar Operasional Prosedur. Kebijakan tertulis yang sudah ada adalah Buku pedoman, SK tim pengelola linen dan

beberapa SOP Pengelolaan linen di rumah sakit. SOP yang belum ada dalam pengelolaan linen yaitu SOP perihal Penanganan Terpapar Bahan Kimia Pada Mata dan SOP Pemantauan Kualitas Linen. Kedua SOP tersebut dirasa penting karena berkaitan dengan keselamatan kerja dan kualitas linen yang dihasilkan.

## 5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di instalasi *laundry* RSUD Tugurejo meliputi semua alat dan bahan yang dipakai untuk pelaksanaan pengelolaan linen di RS. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk pengelolaan linen sudah cukup dan sesuai dengan standar menurut Departemen Kesehatan RI. Namun area menjemur linen dibawah sinar matahari dirasa kurang luas. Meskipun belum ada standar untuk ruang menjemur linen dalam permenkes, namun hal ini tetap menghambat proses pengeringan linen dan berdampak terhadap distribusi linen.

## 6. Output

Output pada penelitian ini yaitu tercapainya Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit indikator pelayanan *laundry* yaitu tidak adanya linen yang hilang dan ketepatan waktu penyediaan linen di rawat inap yang mana standarnya masing-masing 100% terpenuhi sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 tentang SPM Rumah Sakit. Berdasarkan data capaian SPM RS pelayanan *laundry* RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019 menunjukkan bahwa pencapaian indikator tidak adanya kejadian linen hilang dan ketepatan waktu penyediaan linen di ruang rawat inap masih belum mencapai 100%.

Ketidakcapaian ini dikarenakan adanya kendala dalam pada aspek

input seperti SDM, kebijakan dan sarpras yang dirasa kurang sesuai sehingga menyebabkan alur proses manajemen linen tidak optimal. Seperti pada proses pelaksanaan, masih ada yang berjalan belum sesuai SOP. Belum terjalannya koordinasi yang kuat antara pengelola linen di *laundry* dan diruangan sehingga membuktikan lemahnya pengendalian terhadap sarana dan prasarana, persediaan linen, kualitas dan umur linen.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti mengenai analisis manajemen pengelolaan linen dalam memenuhi standar pelayanan minimal di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala manajemen pengelolaan linen dalam memenuhi SPM di RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah antara lain sebagai berikut :

1. Pada aspek input, Sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan linen di RSUD Tugurejo masih mengalami kekurangan dalam hal jumlah tenaga dan kualifikasi/keterampilan tenaga karna belum ada pelatihan manajemen linen. Kebijakan dan sarpras perlu ditambah.
2. Pada aspek proses yang meliputi tata laksana pengelolaan linen masih belum sesuai SOP dan kurangnya pengendalian dan pengontrolan dalam manajemen linen.
3. Capaian SPM belum terpenuhi karena adanya kendala pada segi input dan proses manajemen pengelolaan linen.

### SARAN

1. Saran untuk instalasi *laundry* RSUD Tugurejo
  - a. Membuat penjabaran tugas dan tanggungjawab petugas ruangan terkait pengelolaan linen serta meningkatkan koordinasi antara pihak *laundry* dan seluruh kepala ruang terkait pengendalian linen.
  - b. Melakukan upaya peningkatan kompetensi SDM yang terlibat dengan pelatihan yang bersertifikat
  - c. Mempertegas alur pelaksanaan manajemen linen sesuai SOP.
2. Untuk RSUD Tugurejo
  - a. Penambahan jumlah SDM sesuai dengan standar kualifikasi
  - b. Meningkatkan peran untuk melakukan pengontrolan dan evaluasi terkait pengelolaan linen di RSUD Tugurejo sesuai SOP yang telah ditentukan.
  - c. Melakukan pengadaan linen secara berskala dengan anggaran yang telah dilakukan supaya linen yang diberikan kepada pasien berkualitas.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
2. Departemen Kesehatan Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Pedoman Manajemen Linen Di Rumah sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. 2004.
3. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
4. Singh Dara, Qadri GJ, Monica Kotwal, AT Syed, Farooq Jan.

- Quality Control in Linen and Laundry Services at a Tertiary Care Teaching Hospital In India. International Journal Of Health Science. 2009
5. Aini MN, Kartasurya MI, Mawarni A. Analisis Pengelolaan Linen di Instalasi Rawat Inap RS Permata Bunda Purwodadi (Studi Kualitatif). Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. 2013
  6. Suparno. Analisis Manajemen Pengelolaan Linen di Instalasi laundry. 2018
  7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)

