

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna dan bermutu kepada pasien. Tuntutan terhadap mutu pelayanan rumah sakit semakin lama semakin meningkat seiring dengan semakin tingginya pendidikan dan kesejahteraan masyarakat. Upaya yang dilakukan oleh rumah sakit seiring dengan perubahan tersebut adalah melalui pelayanan penunjang medis. Rumah sakit dalam memberikan pelayanan medis tidak akan berhasil jika tidak ditunjang dengan pelayanan non medis. Di rumah sakit sendiri bidang yang mengelola semua kebutuhan dirumah sakit baik itu medis maupun non medis adalah bidang logistik. Logistik merupakan bagian yang penting dalam menunjang kegiatan operasional rumah sakit. Penyelenggaraan logistik memberikan kegunaan waktu dan tempat. Segala aktivitas operasional rumah sakit sangat tergantung dengan tersedianya peralatan dan perlengkapan yang dimiliki. Ketepatan dalam perencanaan, pengadaan, pemanfaatan dan pemeliharanya akan sangat menentukan keberhasilan dalam peningkatan mutu pelayanan.

Kunci bagi keberhasilan logistik yang efektif adalah mengembangkan usaha yang seimbang antara prestasi pelayanan yang diberikan dengan biaya yang dikeluarkan. Berdasarkan pendapat tersebut berarti tercapainya misi sistem logistik diukur dengan total biaya dan prestasi. Pengukuran prestasi

menyangkut penyediaan (*availability*) barang, kemampuan (*capability*) yang dilihat dari waktu pengantaran dan konsistensi, serta mutu (*quality*) barang. Dalam prestasi logistik penyediaan (*availability*) adalah kesanggupan suatu sistem untuk menyediakan produk atau material atau basis yang dapat diramalkan, kemampuan (*capability*) adalah kesanggupan pengantaran barang dengan kecepatan dan konsistensi yang telah ditentukan, mutu (*quality*) dari prestasi ini menunjukkan bagaimana efektivitas dari pelaksanaan tugas logistik tersebut (Nur Aini et al, 2013)

Linen merupakan barang logistik non medis terbuat dari kain/tenun. Keberadaan linen di rumah sakit sangat dibutuhkan pada semua ruangan baik itu ruangan pelayanan maupun ruangan manajemen rumah sakit. Kebutuhan akan linen di setiap ruangan ini sangat bervariasi, baik jenis, jumlah dan kondisinya. Pelayanan linen pada hakikatnya adalah tindakan penunjang medik yang dilaksanakan dengan sebaik – baiknya dan bertanggungjawab untuk membantu unit – unit lain di rumah sakit yang membutuhkan linen yang siap pakai. Pelayanan linen dilaksanakan oleh tenaga – tenaga kesehatan dengan pedoman dan prosedur kerja yang ada (Depkes RI, 2004).

Alur pengelolaan linen cukup panjang, membutuhkan pengelolaan khusus dan banyak melibatkan tenaga kesehatan dengan bermacam-macam klasifikasi. Klasifikasi tersebut terdiri dari ahli manajemen, teknisi, perawat, tukang cuci, penjahit, tukang setrika, ahli sanitasi, serta ahli kesehatan dan keselamatan kerja. Untuk mendapatkan kualitas linen yang baik, nyaman dan

siap pakai, diperlukan perhatian khusus, seperti kemungkinan terjadinya pencemaran infeksi dan efek penggunaan bahan-bahal kimia (Depkes RI, 2004).

Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari merupakan rumah sakit kelas B dengan ketersediaan tempat tidur meliputi kelas 3 tersedia 64 tempat tidur, kelas 2 tersedia 53 tempat tidur, kelas 1 tersedia 72 tempat tidur, kelas VIP tersedia 20 tempat tidur, kelas VVIP tersedia 4 tempat tidur, ICU tersedia 9 tempat tidur, Siute Room tersedia 4 tempat tidur, NICU tersedia 10 tempat tidur, isolasi tersedia 10 tempat tidur, isolasi covid tersedia 10 tempat tidur. *Bed Occupancy Ratio* (BOR) Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari Tahun 2021 adalah sebesar 54,39% dimana standart indikator nasional 60-85%. Berdasarkan ketersediaan bed rumah sakit serta standart BOR yang dicapai rumah sakit terlihat jika pelayanan pasien rawat inap tidak melebihi standart BOR nasional. Keadaan BOR yang telah dijelaskan sebelumnya menunjukkan jika kualitas pelayanan pada rumah sakit harus ditingkatkan seimbang dengan jumlah kunjungan pasien atau pasien yang dirawat di rumah sakit. Dari data BOR rumah sakit yang diperoleh dan informasi mengenai pendistribusian linen, dalam praktik langsungnya masih ditemukan kasus belum tercukupinya jumlah linen yang dibutuhkan dalam pelayanan rawat inap padahal BOR rumah sakit tidak melebihi standart BOR nasional. Hal inilah yang menjadi penyebab pengelolaan linen di Unit Laundry dinilai masih belum dilakukan secara optimal karena masih dijumpai kasus seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

Berdasarkan data yang diperoleh pada saat kegiatan magang peneliti pada bulan Februari tahun 2022 di unit Laundry Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya diketahui, unit laundry mempunyai kegiatan fungsional yaitu perencanaan kebutuhan linen, pemilahan linen kotor diruangan, pengambilan linen kotor, pemilahan linen kotor diruang laundry, pencucian linen, pengeringan linen, penyetricaan linen, pengemasan linen, penyimpanan, linen , serta distribusi linen bersih ke ruangan. Dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya unit Laundry memiliki indikator mutu unit, Indikator mutu merupakan alat yang digunakan untuk mengukur terpenuhi atau tidaknya suatu standart yang telah ditetapkan. Indikator mutu unit Laundry terdiri dari jumlah hari yang mengalami kejadian alat kesehatan terbawa bersama linen kotor, kejadian linen rusak, dan ketepatan waktu penyediaan linen untuk ruang rawat inap

Dari ketiga indikator mutu unit laundry tersebut, indikator jumlah hari yang mengalami kejadian alat kesehatan terbawa bersama linen kotor masih belum mencapai target sesuai standart. Dari data tersebutlah diketahui bahwa pengelolaan linen yang selama ini dilakukan perlu ditinjau kembali karena belum bisa mencapai standart mutu yang sudah ditetapkan.

Dari pelaksanaan magang peneliti pada bulan Februari tahun 2022 juga mendapat informasi kendala yang dialami dalam beberapa tahap kegiatan fungsional di unit Laundry. Informasi ini didapat dari hasil wawancara dengan Kepala Ruang Laundry dan beberapa petugas unit laundry. Kendala tersebut

diantaranya yaitu yang pertama kendala dalam pencucian linen yaitu tidak adanya tandon air khusus untuk unit laundry. Selanjutnya kendala pada pengeringan linen berasal dari mesin pengering yang sering mengalami masalah sehingga linen bersih yang akan diangkat masih belum kering secara sempurna.

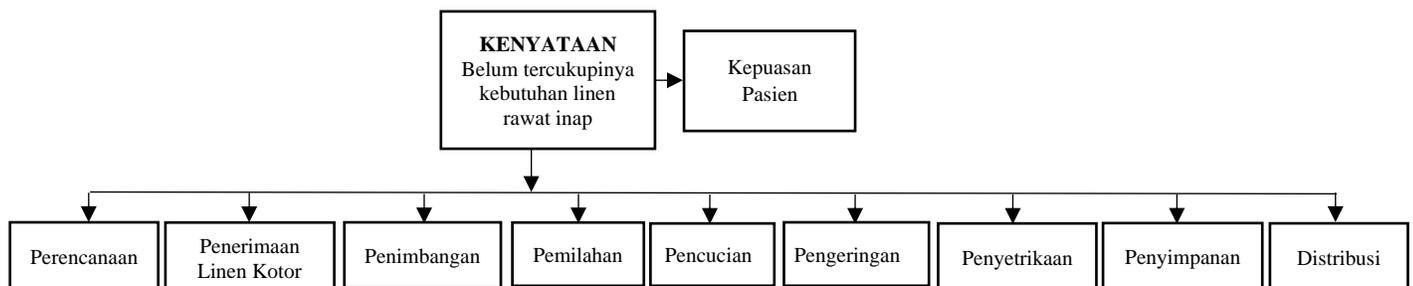
Dan kendala yang terakhir terjadi pada pendistribusian linen yaitu jumlah permintaan linen melebihi stok linen yang ada diruang penyimpanan laundry sehingga pendistribusian linen pada ruangan yang meminta jumlah set linen lebih tersebut hanya didistribusikan dengan jumlah set linen seadanya yang ada di penyimpanan laundry. Kejadian ini berulang kali terjadi pada beberapa rawat inap kelas 1,2, dan 3 yang memiliki jumlah pasien banyak sehingga setiap kali pasien pulang, linen yang telah dipakai pasien harus segera diganti. Dalam proses penggantian linen tersebut ruangan akan mengganti set linen dengan set linen yang tersedia diruangan akan tetapi ketersediaan linen di penyimpanan ruangan terbatas sehingga perlu melakukan permintaan set linen rawat inap ke ruang laundry.

Dari beberapa kendala diatas, kendala yang paling sering dikeluhkan dan menjadi salah satu hambatan pada pelayanan unit Laundry di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari adalah kurang optimalnya pendistribusian linen rawat inap. Distribusi linen ini berpengaruh penting pada kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya karena mutu pelayanan rumah sakit dilihat pada pemberian layanan serta keselamatan pasien saat

dilakukan tindakan serta proses perawatan pasien dirumah sakit. Jika pelayanan yang diberikan rumah sakit khususnya pada fasilitas linen yang berhubungan langsung dengan kenyamanan pasien saat dirawat tidak baik, maka kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan akan berpengaruh pada citra rumah sakit. Tidak hanya itu saja pengaruh yang lain yaitu masalah infeksi nosokomial yang harus seminimal mungkin di cegah oleh rumah sakit karena dapat mempengaruhi keselamatan pasien. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengolahan linen yang berhubungan dengan Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari terutama pada bagian pendistribusian linen rawat inap karena masih ditemukan belum terpenuhinya kebutuhan linen rawat inap.

1.2 Kajian/Identifikasi Masalah

Berdasarkan data latar belakang diatas dapat dijabarkan permasalahan yang diperoleh dengan menggunakan metode sebab akibat. Berikut penjabaran masalah yang diperoleh peneliti:



Gambar 1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan tabel identifikasi masalah diatas pemberian fasilitas pelayanan linen pada rawat inap mempengaruhi kepuasan pasien dalam hal kenyamanan serta keselamatan pasien akan tetapi masih sering terjadi kejadian penyediaan linen yang diberikan belum mencukupi kebutuhan yang ada. Menurut Depkes RI (2004) pengolahan linen berperan penting sebagai penyebab dari belum tercukupinya kebutuhan linen. Salah satu kegiatan pengelolaan linen yang paling berpengaruh adalah distribusi linen bersih ke ruangan. Distribusi linen sendiri diartikan sebagai kegiatan penyerahan linen bersih yang dilakukan berdasarkan kartu tanda terima dari petugas penerima, kemudian petugas menyerahkan linen bersih kepada petugas ruangan sesuai kartu tanda terima. Dalam melakukan distribusi linen bersih beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu pada pengolahan linen yang terdiri dari perencanaan, pengadaan, pengambilan linen kotor, pemilahan linen kotor, pencucian, pengeringan, penyetricaan, penyimpanan, pemakaian, pendistribusian, dan terakhir pengendalian linen.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi penyebab masalah belum terpenuhinya kebutuhan linen rawat inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Pengolahan linen yang menjadi pengaruh dalam permasalahan belum tercukupinya kebutuhan linen menjadi fokus peneliti dalam penelitian ini hal ini sependapat dengan teori yang dikemukakan oleh Depkes RI (2004) bila

pengolahan linen berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dalam hal ini terdapat beberapa hal yang tidak dapat diteliti oleh peneliti diantaranya ketersediaan linen di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari yang tidak dapat diteliti karena keterbatasan izin lintas unit yang berhubungan dengan penelitian dan kepuasan pasien tidak diteliti dikarenakan peneliti ingin memfokuskan penelitian pada penyebab terhambatnya distribusi linen.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut : Faktor apa saja yang mempengaruhi terhambatnya pendistribusian linen bersih di Rumah Sakit Islam Jemursari?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan yang ingin diperoleh yaitu untuk mengetahui faktor penyebab terhambatnya distribusi linen bersih di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.5.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini diantaranya:

- a. Menganalisa pengolahan linen di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari
- b. Menganalisa pelaksanaan SOP pengolahan linen di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari
- c. Menganalisa pengetahuan petugas laundry dalam penerapan SOP pengolahan linen Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

1.6 Manfaat

1.6.1. Bagi Peneliti

1. Bisa menerapkan ilmu yang didapat dari STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo dan rumah sakit tempat penelitian
2. Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam bidang pengelolaan linen di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.6.2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan bahan evaluasi bagi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.6.3. Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

1. Menjalinkan Kerjasama dengan rumah sakit yang dilakukan penelitian.
2. Bagi program S-1 Administrasi Rumah Sakit dapat memperoleh informasi dari stakeholder ditempat penelitian yang berguna untuk meningkatkan kualitas lulusan S1 Administrasi Rumah Sakit