

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Linen Laundry* dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Tarakan

Lasmaria Hasiholan, Dr. dr. Lili Indrawati, Ahdun Trigono
Universitas Respati Indonesia
lasmaria@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui pelayanan penunjang medik, khususnya dalam pengelolaan *linen laundry*. Hasil survei awal di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan melalui wawancara dengan sampel 20 orang 87% menyebutkan linen hilang. Hasil laporan rumah sakit tahun 2021 jumlah linen hilang 3230 dan survei kepuasan pasien 90,58% secara umum, belum ada spesifik untuk *linen laundry*. Pencapaian kinerja pengelolaan *linen laundry* memerlukan perbaikan kualitas pelayanan bertujuan menghasilkan kepuasan konsumen. Sehingga peneliti mengambil judul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Linen Laundry* dan Kinerja terhadap Kepuasan Pasien" melihat hubungan antara kualitas layanan *linen laundry* dan kinerja karyawan dalam kepuasan pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian menggunakan rancangan *cross-sectional study* melihat hubungan antara variabel *dependen* dan *independent*. Populasi semua pasien rawat inap periode Januari sampai Februari 2023. Teknik sampel menggunakan *probability sampling* dan *Simple random sampling* mempertimbangkan kriteria inklusi dan eksklusi, jumlah sampel 250 orang. Variabel penelitian terdiri dari tiga yaitu pengaruh kualitas layanan *linen laundry*, kinerja karyawan dan kepuasan pasien. Pengaruh kualitas layanan *linen laundry* 5 dimensi 12 pernyataan, sedangkan kinerja karyawan 5 indikator 14 pernyataan dalam kuesioner dan kepuasan pasien 5 dimensi 17 pernyataan sehingga total 43 pernyataan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas *linen laundry* dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien sebesar 17,2%. Hubungan kualitas *linen laundry* terhadap kepuasan pasien sebesar 0,194 nilai CR 3,077 dan p-value 0,02<0,05 artinya berhubungan positif. Hubungan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,360, nilai CR 6,014 dan p-value 0,000, artinya terdapat hubungan positif. Berdasarkan model teoritis dalam penelitian ini hasil pengujian secara empiris analisis *Structural Equation Model* (SEM) maka hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan *linen laundry* dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Linen, Laundry, Kualitas, Kinerja dan Kepuasan

ABSTRACT

One of the efforts to improve the quality of hospital services is through medical support services, especially in the management of linen laundry. The results of the initial survey at the Tarakan Regional General Hospital through interviews with a sample of 20 people, 87% said that linen was lost. The results of the 2021 hospital report show that the number of lost linen is 3,230 and the patient satisfaction survey is 90.58% in general, there is no specificity for laundry linen. Achievement of linen laundry management performance requires improving service quality aimed at producing consumer satisfaction. So the researchers took the title "Analysis of the Influence of Linen Laundry Service Quality and Performance on Patient Satisfaction" to see the relationship between linen laundry service quality and employee performance in patient satisfaction to improve service quality. The research uses a cross-sectional study design to see the relationship between the dependent and independent variables. The population is all hospitalized patients for the period January to February 2023. The sample technique uses probability sampling and Simple random sampling considering inclusion and exclusion criteria, the total sample is 250 people. The research variables consist of three, namely the influence of linen laundry service quality, employee performance and patient satisfaction. The influence of linen laundry service quality is 5 dimensions 12 statements, while employee performance is 5 indicators 14 statements in the questionnaire and patient satisfaction 5 dimensions 17 statements so that a total of 43 statements. The results of the research show the quality of linen laundry and employee performance on patient satisfaction by 17.2%. The relationship between the quality of laundry linen and patient satisfaction was 0.194 with a CR value of 3.077 and a p-value of 0.02 <0.05, meaning that it was positively related. The relationship between employee performance and patient satisfaction is 0.360, CR value is 6.014 and p-value is 0.000, meaning that there is a positive relationship. Based on the theoretical model in this study, the results of empirical testing of the Structural Equation Model (SEM) analysis show that the quality of linen laundry services and employee performance have a positive effect on patient satisfaction.

Keywords: Linen, Laundry, Quality, Performance and Satisfaction

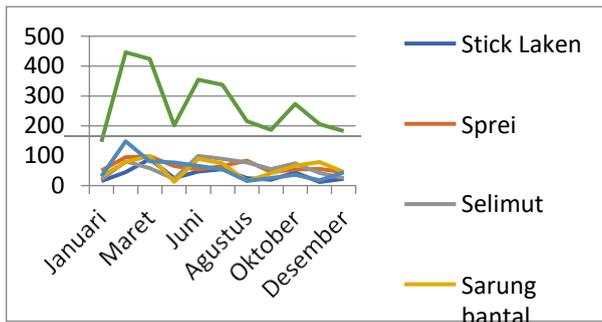
PENDAHULUAN

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui pelayanan penunjang medik, khususnya dalam pengelolaan *linen* di rumah sakit. *Linen* di rumah sakit dibutuhkan di setiap ruangan. Kebutuhan *linen* di setiap ruangan ini sangat bervariasi, baik jenis, jumlah dan kondisinya. *Linen* adalah bahan / kain yang digunakan di rumah sakit untuk kebutuhan pembungkus kasur, bantal, guling, selimut, baju petugas, baju pasien dan alat instrument steril lainnya. Jenis kain yang banyak digunakan seperti katun jepang, drill, flanel, bahan anti air dan anti bakteri.

Pengelolaan *linen* di rumah sakit dilakukan oleh instalasi *laundry* dimana hasil kinerja instalasi *laundry* di tentukan oleh kinerja karyawan. Pencapaian kinerja karyawan berdasarkan perbandingan antara SPM berdasarkan KEMENKES nomor 129/MENKES/SK/II/2012 dengan indikator Rumah Sakit. Salah satu yang menjadi faktor dalam hasil kinerja adalah sumber daya manusia. Faktor pengukuran penurunan kinerja SDM dapat diakibatkan oleh faktor kehadiran, keterlambatan, pencapaian target kerja, kompetensi, *teamwork*, serta disiplin kerja yang kurang optimal. Keadaan yang sama dijelaskan oleh Moorhead dan Chung/Megginson, dalam penelitian Indriasari (2017) kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*); Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*); Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*); Kerjasama Tim (*Teamwork*); Kreatifitas (*Creativity*); Inovasi (*Innovation*); serta Inisiatif (*Initiative*). Hasil dari pelayanan yang terbaik kepada pasien maka akan memiliki dampak positif terhadap kondisi rumah sakit. Keuntungan yang dikembalikan pada kesejahteraan karyawan dan manajemen akan menimbulkan etos kerja serta pelayanan berkualitas sehingga kepuasan pasien dapat terwujud. Pengelolaan *linen* dari hasil kinerja yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan mendorong pasien untuk menjalin hubungan kerjasama dalam waktu yang panjang dan bahkan dapat menarik minat pasien lain untuk berobat ke rumah sakit tersebut. Menurut Anderson, dalam Anatan (2008) menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Ia menyatakan perbaikan kualitas pelayanan akan menghasilkan kepuasan konsumen, oleh karena itu hubungan tersebut harus di tingkatkan. Salah satu strategi yang umum dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Menurut Anderson, dalam Anatan (2008) menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bahwa perbaikan kualitas pelayanan akan menghasilkan kepuasan konsumen, oleh karena itu hubungan tersebut harus di tingkatkan. Kepuasan pasien secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas pasien dalam penelitian Sularso dan Imam Suroso (2013), menunjukkan bahwa pengaruh citra terhadap loyalitas melalui variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pasien yang menimbulkan minat pasien untuk kembali berobat dan merekomendasikan pelayanan rumah sakit pada teman dan keluarga.

Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan adalah salah satu unit penyelenggara pelayanan kesehatan milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang terbesar dan terbaik untuk saat ini dengan predikat akreditasi Paripurna. Pada wawancara awal yang dilakukan pada Juni 2021 dengan petugas *linen laundry* secara acak pada 20 orang, bahwa 87% menyatakan terdapat *linen* yang hilang terutama pada unit pelayanan rawat inap sehingga berakibat pergantian *linen* bisa 2 hari sekali. Bilamana sering terjadi kehilangan *linen*, maka pemenuhan kebutuhan *linen* di ruangan perawatan tidak akan terpenuhi sesuai dengan kebutuhan. Hasil surve pada barang *linen* yang hilang sebagai berikut :



Gambar.1 Data Linen Yang Hilang

Berdasarkan grafik diatas dapat di jelaskan jenis-jenis *linen* yang hilang terdiri dari spre, stik laken, selimut, sarung bantal, dan baju scrub. Total linen hilang 3230 yang terdiri dari berbagai jenis *linen*. Angka kejadian *linen* hilang paling tinggi di bulan maret sebanyak 89 spre, untuk stik laken paling tinggi juga terdapat di bulan maret sebanyak 89 stik laken, untuk selimut terjadi kehilangan tinggi di bulan juni sebanyak 99 selimut, sedangkan untuk sarung bantal terjadi kehilangan di bulan february sebanyak 99 sarung bantal, terakhir baju scrub terjadi kehilangan sebanyak 148 stell di bulan february. Penggunaan baju scrub paling sering terjadi kehilangan, karena baju scrub di gunakan hampir oleh seluruh petugas yang bertugas di ruang rawat Covid-19. Pada hasil surve kepuasan pelanggan pada tahun 2021 terdapat angka sebesar 90,58% puas akan tetapi hasil ini belum memuat data surve terhadap pelayanan *linen laundry* yang masih memiliki permasalahan, oleh karena itu peneliti mengambil judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Linen Laundry* dan Kinerja terhadap Kepuasan Pasien” agar dapat mengetahui kepuasa pasien terhadap hubungan antara kulaitas layanan *linen laundry* dan kinerja karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan rancangan *cross-sectional study* untuk melihat hubungan antara variabel *dependen* dan variabel *independen* yang bertujuan untuk menentukan hubungan dari suatu sebab akibat antara variabel kualitas linen dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien.

Populasi penelitian ini seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan dirawat pada bulan Januari 2023 sampai Februari 2023.

Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini *probability sampling* dan *Simple random sampling* dengan mempertimbangkan kriteria kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi yaitu; pasien rawat inap, pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik, usia pasien diatas 17 tahun dan bersedia menjadi sampel serta kooperatif mengisi kuisisioner. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu ; pasien tidak sadar dan terpasang ventilator, pasien dengan kegawatdaruratan dan pasien yang dirawat di IGD. Ukuran sampel minimum adalah 100 ketika mempertimbangkan model berisi lima atau lebih konstruksi, masing-masing dengan lebih dari tiga item atau lebih. Jumlah kuesioner yang peneliti tetapkan adalah sebanyak 43 pernyataan, dengan demikian minimum jumlah sampel yang dibutuhkan adalah $(5-10) \times 43 = 215 - 430$ responden, ditambah 10% untukantisipasi *drop out* menjadi kurang lebih 237- 473 responden.

Pengamatan dalam penelitian ini dilakukan secara prospektif yang dilaksanakan pada dilaksanakan bulan januari sampai dengan bulan february 2023. Pengumpulan data dilakukan secara langsung pada objek penelitian sebagai data primer melalui penyebaran kuesioner. Cara pengisian kuesioner dalam bentuk nilai yang berada diujung sebelah kiri (dengan angka rendah) menggambarkan suatu jawaban yang negatif, sedangkan ujung kanan (dengan angka besar) menggambarkan suatu jawaban yang positif.

Pengujian penelitian ini menggunakan *software Statistical Package for Social Science (SPSS)* pada uji validitas dan reliabilitas dilanjutkan dengan uji normalitas, multikolinearitas, uji stimulan, kemudian dilakukan uji koefisien Determinan (R²) dalam analisis *AMOS-path analysis* setelah itu dilakukan uji parsial dan diakhiri uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 5. 1 Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik		Jumlah	(%)
Jenis Kelamin	Wanita	124	49.6 %
	Laki-laki	126	50.4 %
Usia	17– 25 tahun	32	12.8 %
	26 – 35 tahun	20	8 %
	36 – 45 tahun	33	13.2 %
	>46 tahun	165	66 %
Pendidikan	< SMA/ sederajat	224	89.6 %
	> SMA/ sederajat	26	10.4 %
Pekerjaan	Pegawai Swasta	85	34 %
	Pegawai Negeri	32	12.8 %
	Wiraswasta	29	11.6 %
	Tidak Bekerja/ Belum Bekerja	98	39.2 %
Jumlah Kunjungan	Pertama kali	107	25%
	Dua kali	10	5 %
	>2 kali	133	70 %

Sumber: Hasil Skunder Penelitian 2023

Distribusi demografi pada sampel dalam penelitian ini dibagi beberapa kalsifikasi yaitu : jenis kelamin, usia , Pendidikan, Perkerjaan dan jumlah kunjungan ke rumah sakit. Katagori jenis kelamin di dominasi laki-laki 50,4% sedangkan wanita 49,6%. Pada usia yang paling besar adalah katagori lansia >46 tahun 66%, kemudian dewasa akhir 36-45 tahun 13,2%, disusul usia remaja 17-25 tahun 12,8% dan yang terkecil dewasa awal 26-35 tahun 8%. Tingkat pendidikan paling tinggi yang dibawah SMA/ sederajat 89,6%, sedangkan diatas SMA/ sedrajat 10,4%. Perkerjaan yang paling banyak katagori pegawai swasta 34%, disusul tidak berkerja/ belum berkerja 39,2%, dilanjutkan pegawai negeri 12,8% dan yang terakhir wiraswasta 11,6%. Sebaran sampel pada katagori jumlah kunjungan paling banyak pada pasien >2 kali 70%, kemudian pertama kali 5% dan yang terkecil kedua kali 5%.

Tabel 2. Hasil uji validitas dan reabilitas

No.	Keterangan	Kualitas layanan linen laundry				Kinerja Karyawan				Kepuasan Pasien			
		Nilai r Tabel	Nilai r Hitung	Validitas	Reabilitas	Nilai r Tabel	Nilai r Hitung	Validitas	Reabilitas	Nilai r Tabel	Nilai r Hitung	Validitas	Reabilitas
1	Pernyataan 1	0,35	0,81	Valid	0,98	0,35	0,84	Valid	0,93	0,35	0,61	Valid	0,88
2	Pernyataan 2	0,35	0,81	Valid	0,98	0,35	0,84	Valid	0,93	0,35	0,608	Valid	0,88
3	Pernyataan 3	0,35	0,81	Valid	0,98	0,35	0,84	Valid	0,93	0,35	0,608	Valid	0,88
4	Pernyataan 4	0,35	0,90	Valid	0,98	0,35	0,84	Valid	0,93	0,35	0,55	Valid	0,88
5	Pernyataan 5	0,35	0,90	Valid	0,98	0,35	0,91	Valid	0,93	0,35	0,52	Valid	0,88
6	Pernyataan 6	0,35	0,90	Valid	0,98	0,35	0,91	Valid	0,93	0,35	0,70	Valid	0,87
7	Pernyataan 7	0,35	0,84	Valid	0,98	0,35	0,81	Valid	0,93	0,35	0,70	Valid	0,87
8	Pernyataan 8	0,35	0,88	Valid	0,98	0,35	0,80	Valid	0,93	0,35	0,62	Valid	0,88
9	Pernyataan 9	0,35	0,93	Valid	0,97	0,35	0,77	Valid	0,94	0,35	0,72	Valid	0,87
10	Pernyataan 10	0,35	0,93	Valid	0,97	0,35	0,74	Valid	0,94	0,35	0,74	Valid	0,87
11	Pernyataan 11	0,35	0,94	Valid	0,97	0,35	0,78	Valid	0,93	0,35	0,63	Valid	0,88
12	Pernyataan 12	0,35	0,87	Valid	0,97	0,35	0,64	Valid	0,94	0,35	0,64	Valid	0,88
13	Pernyataan 13					0,35	0,43	Valid	0,95	0,35	0,64	Valid	0,88
14	Pernyataan 14					0,35	0,60	Valid	0,94	0,35	0,55	Valid	0,88
15	Pernyataan 15									0,35	0,60	Valid	0,88
16	Pernyataan 16									0,35	0,42	Valid	0,89
17	Pernyataan 17									0,35	0,40	Valid	0,89

Sumber : Uji validiats dan reabilitas SPSS

Variabel penelitian terdiri dari pengaruh kualitas layanan linen laundry, kinerja karyawan dan kepuasan pasien. Setiap variabel terdapat pernyataan di setiap indikator kuesioner. Variabel pengaruh kualitas layanan linen laundry terdiri dari 5 dimensi dengan 12 pernyataan pada kuesioner. Variabel kinerja

karyawan terdiri dari 5 dimensi dengan 14 pernyataan dalam kuesioner, dan variabel kepuasan pasien dengan 5 dimensi terdiri dari 17 pernyataan pada kuesioner maka total 43 pernyataan, setiap indikator lebih dari 1 pernyataan dibuat average terlebih dahulu.

Kegiatan uji validitas dilakukan pada setiap variabel dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor total nya. Hasil perbandingan pertanyaan pada setiap variabel semua nilai r hitung memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel. Sehingga dinyatakan seluruh pertanyaan pada ketiga variabel valid.

Pengujian reabilitas dapat dilakukan pada kuesioner yang sudah divalidasi agar dapat melihat konsistensi nilai *Cronbach alpha*. Hasil pada ketiga variabel pada setiap dimensi pertanyaan nilai *Cronbach alpha* > 0.70 maka dinyatakan instrumen ini reliabel.

Tabel 3. Hasil Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Kualitas Linen	36,000	60,000	-,142	-,915	-1,323	-4,270
Kinerja Karyawan	56,000	70,000	,369	2,382	-1,500	-4,843
Kepuasan Pasien	68,000	85,000	,227	1,467	-,937	-3,024
Multivariate					,245	,353

Sumber : Pengelolaan Data SPSS

Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan terdistribusi normal. Biasa dikatakan sampel besar untuk mendeteksi normalitas bersama-sama (*multivariate*), dapat dilihat dari nilai CR dari kurtosis pada baris terakhir lebih besar dari ± 2.58 . Pada Tabel 3 dapat dilihat nilai CR pada kurtosis baris terakhir adalah -0,44 (data normal).

Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat determinan *matriks covariant*. Jika nilainya sangat kecil mengindikasikan terjadi multikolinearitas. Nilai determinan *matriks covariant* hasilnya 18805,650 (hasil positif dan lebih besar dari 0.0) artinya tidak ada multikolinearitas.

Uji *simultan* merupakan pengujian model *measurement*, yang menguji hubungan antara indikator dengan variabel laten. Pada uji *measurement* model didapat hasil *Chi-square* sebesar 0,000 (nilainya kecil sehingga uji simultan diterima), *degrees of freedom* sebesar 0 menandakan bahwa hipotesa pertama (H1) diterima.

Tabel 4 Hasil uji koefisien determinasi (R^2)
Squared Multiple Correlations (Group number 1-Default model)

	Estimate
Kepuasan Pasien	,172
Kepuasan Pasien <- Kualitas Linen	,185
Kepuasan Pasien <- Kinerja Karyawan	,361

Sumber : Hasil olah data AMOS

Analisis koefisien determinasi (R^2) dari AMOS-*path analysis* didapatkan kualitas linen dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien sebesar 17,2% sedangkan hubungan antara kepuasan pasien dengan kualitas linen laundry 18,5% dan hubungan kepuasan pasien terhadap kinerja karyawan 36,1%.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial *Regression Weight (Group number 1 - Default model)*

	Estimate	S.E.	CR	P	Label
Kepuasan Pasien <- Kualitas Linen	,194	,063	3,077	,002	par_1
Kepuasan Pasien <- Kinerja Karyawan	,360	,060	6,014	***	par_2

Sumber : Hasil olah data AMOS

Hasil uji parsial berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan linen laundry terhadap kepuasan pasien memiliki CR 3,077 dan hubungan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien memiliki CR 6,014.

Tabel 6. Hasil uji hipotesis

Variabel	Estimate	S.E.	P	Ket
Pengaruh kualitas layanan linen laundry terhadap kepuasan pasien	0,194	0,063	,002	(H2) Diterima
Kinerja karyawan terhadap Kepuasan pasien	0,360	0,060	,000	(H3) Diterima

Sumber : Hasil olah data AMOS

Pengujian statistik pada hubungan kualitas linen laundry terhadap kepuasan pasien sebesar 0,194 nilai CR 3,077 dan p-value $0,02 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Artinya kualitas linen laundry berhubungan positif terhadap kepuasan pasien. Kejadian yang sama dalam penelitian manajemen linen laundry di RS Bhayangkara Tebing Tinggi Sumatera Utara Tahun 2021.

Kualitas pelayanan *linen laundry* dalam implikasi manajerial dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama terhadap complain pasien, meningkatkan akses pelayanan yang diberikan kepada pasien dalam kemudahan berobat, memberikan informasi secara akurat dan meningkatkan kualitas pelayanan/produk agar dapat dipercaya dan dinikmati oleh pasien. Penelitian tentang Manajemen *Linen Laundry* di RS Bhayangkara Tebing Tinggi Sumatera Utara Tahun 2021 mengatakan hal yang sama. Rendahnya kualitas *linen laundry* disebabkan oleh Bed Occupancy Rate (BOR) dan Average Length of Stay (AvLOS) rumah sakit yang tinggi. Namun, ketersediaan stok *linen* di rawat inap belum merata. Kejadian yang sama juga dijelaskan menurunnya kualitas *linen laundry* karena Pada penelitian Eka Kristia Ayu Astuti¹, Ayun Sriatmi, Wulan Kusumastuti dengan judul pengelolaan linen rawat inap di instalasi *linen laundry* RSUD Ungaran, kabupaten Semarang didapat dimana dijelaskan pemanfaatan pelayanan rawat inap di RSUD Ungaran kabupaten Semarang cukup tinggi. Ketersediaan linen menggunakan perhitungan 3 X BOR, dengan pertimbangan jumlah linen yang tersedia, hilang dan rusak di ruangan. Hal ini tidak sesuai dengan ketentuan perhitungan kebutuhan *linen laundry* rumah sakit yang harus berputar di ruangan oleh Departemen Kesehatan RI (2004) yaitu 3 par stok per tempat tidur (1 par dipakai, 1 par dicuci, dan 1 par disimpan sebagai cadangan). Standar untuk batas kelayakan penggunaan linen yaitu 350 kali pencucian, untuk *linen* berbahan katun hanya memiliki ketahanan sampai 200 kali pencucian.

Hubungan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,360, nilai CR 6,014 dan p-value 0,000, artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara terhadap kepercayaan maka H₀ ditolak dan H₃ diterima. Dari nilai estimasi hubungan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien sebesar 36,1%, sisanya 63,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini. Kinerja karyawan juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Pengelolaan *linen* rawat inap di Instalasi *laundry* belum berjalan optimal yang dipengaruhi oleh beberapa kendala diantaranya: Pada aspek masukan (input) pertama petugas pengelola *laundry* masih mengalami kekurangan, baik dalam hal jumlah maupun kualifikasi pendidikan yang dimiliki. Pengelolaan linen telah berpedoman dan sesuai dengan standar Kementerian Kesehatan RI, namun pada pelaksanaan SOP belum optimal dan belum tersedianya SOP pergantian linen pasien di rawat inap. Aspek proses pengelolaan linen rawat inap penanganan *linen* belum sesuai standar khususnya pada pengumpulan linen infeksius dan non infeksius yang masih tidak terpilah dengan tepat, karena tidak dilakukannya penimbangan *linen* di *laundry*. Saat *linen* akan dicuci, pencucian *linen* infeksius dan non infeksius dilakukan pada ruangan serta mesin cuci yang sama slain itu petugas *laundry* tidak membersihkan mesin cuci setiap hari. Pendistribusian *linen* masih terdapat kekeliruan yang paling sering banyak staf tenaga kesehatan yang membawa *linen* bersih menggunakan jalur linen kotor. Faktor ketelitiannya juga sangat berpengaruh terutama saat pengecekan jumlah *linen* yang diterima. Proses pelaporan linen belum berjalan optimal karena pengisian dokumen belum rutin dilakukan setiap bulan. Penelitian sebelumnya juga menjelaskan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang sesuai diperlukan jumlah SDM yang memadai, sop pelayanan, dan perencanaan dengan matang, hal yang menimbulkan kepuasan pasien pada unit pelayanan *linen laundry* yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan model teoritis yang diajukan dalam penelitian ini, pengujian secara empiris dengan menggunakan penganalisaan Structural Equation Model (SEM) maka hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *linen laundry* dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- .A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Al Zefeiti, S. M., & Mohamad, N. A. (2017). The influence of organizational commitment on omani public employees' work performance. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 151–160.
- Amin Wijaya Tunggal, 2014, *Manajemen Kontemporer*, Jakarta : Harvindo.
- Anderson, James, 1979, *Public Policy Making*, (Second ed.), New York : Holt, Rinehart and Winston, New York.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aspinwall, L. G., Richter, L., & Hoffman, R. R. (2002). *Understanding how optimism works: An examination of optimists' adaptive moderation belief and behavior*. Washington: American Psychological Association. A
- Babin, B.J. and J.S. Boles, 1998, "Employee Behaviour in a Service Environment A Model and Test of Potential Differences Between Men and Women", *Journal of Marketing*, Vol. 62, hal. 77-91
- Bono, J.E., & Judge, T.A. (2003). *Self-Concordance at Work: Toward Understanding the Motivational Effects of Transformational Leaders*. *Academy of Management Journal*, Vol. 46, No 5, 554 – 571.
- Cardoso, Gomes, Faustino, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Chairil Anwar Pohan. 2013. *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan dan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Danah Zohar dan Ian Marshal, SQ: *Kecerdasan Spiritual*, Penerjemah : Rahmani Astutti (Bandung: Mirzan, 2007).
- Davis, M. M. and Heineke, J., 2005: *Operations Management–Integrating Manufacturing and Services*. New York: McGraw Hill
- Edy, Sutrisno, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Fahmi, Irham. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung :
- Alfabeta Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra (2006), *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gibson, J.L. 2003. *Struktur Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Erlangga 5.
- Hafizurrachman. (2004). *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. *Majalah Kedokteran Indonesia*. Volume 54.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidajahningtyas, Nurullah, Andi Sularso dan Imam Suroso, 2013, "Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember", *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen (JEAM)*, Vol. 12. No. 1. Hal. 39 – 53
- Hidayat, A.A. 2007, *Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisa Data*,. Penerbit Salemba medika.
- Hidayati, I.N., Setiawan, M., Solimun. (2013). *Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat)*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 11 No. 4 Desember 2013.