MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 9 Tahun 2026

PENGARUH KUALITAS LAYANAN LINEN DAN KEBERSIHAN RUANGAN TERHADAP KENYAMANAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Ayuni Nur Sarah [1], Syabrinildi[2]
[1,2]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Bina Sarana Informatika

Email: [1]ayuni.nursarah@gmail.com, [2]syabrinildi.syb@bsi.@ac.id

ABSTRAK - Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien. Kualitas layanan linen dan kebersihan ruangan merupakan bagian dari pelayanan penunjang yang dapat memengaruhi kenyamanan pasien selama menjalani perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan linen dan kebersihan ruangan terhadap kenyamanan pasien di Rumah Sakit EMC Pekayon, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Sampel penelitian berjumlah 45 responden yang dipilih menggunakan teknik random sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan linen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pasien dengan nilai t hitung 2,588 dan signifikansi 0,001. Kebersihan ruangan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pasien dengan nilai t hitung 2,785 dan signifikansi 0,002. Secara simultan, kualitas layanan linen dan kebersihan ruangan berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan pasien dengan nilai F hitung sebesar 90,256 dan signifikansi <0,001. Nilai R Square sebesar 0,811 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 81,1% variasi kenyamanan pasien, sedangkan 18,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kata kunci: kualitas layanan linen, kebersihan ruangan, kenyamanan pasien, rumah sakit.

ABSTRACT - *Hospitals are healthcare institutions that are required not only to provide quality medical services but also to create a comfortable environment for patients. Linen service quality and room cleanliness are supporting services that may influence patient comfort during hospitalization. This study aims to determine the effect of linen service quality and room cleanliness on patient comfort at EMC Pekayon Hospital, both partially and simultaneously. This research used a quantitative method with data collected through questionnaires. The sample consisted of 45 respondents selected using random sampling. Data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS. The results showed that linen service quality had a positive and significant effect on patient comfort, with a t-value of 2.588 and a significance value of 0.001. Room cleanliness also had a positive and significant effect on patient comfort, with a t-value of 2.785 and a significance value of 0.002. Simultaneously, linen service quality and room cleanliness had a significant effect on patient comfort, with an F-value of 90.256 and a significance value of <0.001. The R Square value*

Article History
Received: Agustus 2026
Reviewed: Agustus 2026
Published: Agustus 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

of 0.811 indicates that the two independent variables explain 81.1% of the variation in patient comfort, while the remaining 18.9% is influenced by other factors outside the research model.

***Keywords**: linen service quality, room cleanliness, patient comfort, hospital.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan berkualitas kepada pasien. Kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh pelayanan medis, tetapi juga oleh pelayanan penunjang seperti pengelolaan linen dan kebersihan lingkungan. Linen rumah sakit meliputi sprei, sarung bantal, selimut, pakaian pasien, handuk, serta berbagai jenis kain yang digunakan selama proses pelayanan kesehatan.

Linen yang bersih, nyaman, tidak bernoda, tidak berbau, serta memiliki kondisi yang baik dapat memberikan rasa nyaman kepada pasien. Sebaliknya, linen yang kurang bersih atau tidak layak digunakan dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Selain kualitas linen, kebersihan ruangan juga menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan lingkungan perawatan yang nyaman. Ruangan yang bersih, rapi, tidak berbau, serta memiliki kondisi lingkungan yang baik dapat membantu pasien beristirahat dengan nyaman dan mendukung proses pemulihan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan linen dan kebersihan ruangan terhadap kenyamanan pasien di Rumah Sakit EMC Pekayon.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian adalah pasien Rumah Sakit EMC Pekayon. Penelitian dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan linen sebagai variabel X1, kebersihan ruangan sebagai variabel X2, dan kenyamanan pasien sebagai variabel Y.

Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow. Berdasarkan perhitungan diperoleh jumlah minimal sampel sebesar 42 responden dan kemudian ditingkatkan menjadi 45 responden.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert. Variabel kualitas layanan linen diukur melalui aspek fasilitas, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Variabel kebersihan ruangan meliputi parameter kebersihan, pembersihan rutin, kualitas udara, sistem pembuangan, serta pengendalian vektor dan hama. Kenyamanan pasien meliputi kenyamanan fisik, kebersihan lingkungan, keamanan dan privasi, kenyamanan psikologis, serta kenyamanan fasilitas.

Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	28	62,2%
Perempuan	17	37,8%
Jumlah	45	100%

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 28 orang (62,2%), sedangkan perempuan berjumlah 17 orang (37,8%).

Usia	Jumlah	Persentase
17–22 tahun	3	6,7%
22–27 tahun	20	44,4%
27–32 tahun	14	31,1%
32–37 tahun	3	6,7%
37–42 tahun	5	11,1%
Jumlah	45	100%

Kelompok usia 22–27 tahun merupakan kelompok terbanyak, yaitu 20 responden (44,4%).

Status	Jumlah	Persentase
Siswa/Siswi	0	0%
Mahasiswa/Mahasiswi	11	24,4%
Ibu Rumah Tangga	4	8,9%
Pegawai Swasta/Negeri	26	57,8%
Buruh/Pekerja Harian	4	8,9%
Jumlah	45	100%

Responden terbanyak berdasarkan status adalah pegawai swasta/negeri, yaitu 26 orang (57,8%).

3.2 Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item variabel kualitas layanan linen memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel 0,294 sehingga seluruh item dinyatakan valid. Variabel kebersihan ruangan juga menunjukkan seluruh item valid karena nilai r hitung lebih besar daripada r tabel.

3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Koefisien
Konstanta	0,723
Kualitas Layanan Linen (X1)	0,248
Kebersihan Ruangan (X2)	0,312

Persamaan regresi linear berganda adalah: Y = 0,723 + 0,248X1 + 0,312X2 + e. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan linen dan kebersihan ruangan memiliki arah pengaruh positif terhadap kenyamanan pasien.

3.4 Uji Parsial (Uji t)

Variabel	t hitung	Sig.	Keputusan
Kualitas Layanan Linen (X1)	2,588	0,001	Berpengaruh signifikan

Kebersihan Ruangan (X2)	2,785	0,002	Berpengaruh signifikan

Kualitas layanan linen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 2,588 dan signifikansi 0,001. Kebersihan ruangan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pasien dengan nilai t hitung 2,785 dan signifikansi 0,002.

3.5 Uji Simultan (Uji F)

F hitung	Sig.	Kesimpulan
90,256	<0,001	Berpengaruh signifikan secara simultan

Kualitas layanan linen dan kebersihan ruangan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan pasien.

3.6 Koefisien Determinasi

R Square	Kontribusi X1 dan X2	Faktor di luar model
0,811	81,1%	18,9%

Nilai R Square sebesar 0,811 menunjukkan bahwa kualitas layanan linen dan kebersihan ruangan mampu menjelaskan 81,1% variasi kenyamanan pasien, sedangkan 18,9% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

4. KESIMPULAN

- Kualitas layanan linen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pasien di Rumah Sakit EMC Pekayon.
- Kebersihan ruangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pasien.
- Kualitas layanan linen dan kebersihan ruangan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan pasien.
- Kedua variabel independen memberikan kontribusi sebesar 81,1% terhadap variasi kenyamanan pasien.

REFERENSI

Penelitian Kuantitatif. Jurnal Pelita Nusantara, 1(3), 430–448.

Ekawati, F. A. (2025). Evaluasi Pengelolaan Linen dengan Pendekatan POAC di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya. Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia, 24(1), 45–52.

Hasiholan, L., Indrawati, L., & Trigono, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Linen Laundry dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Tarakan. Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI), 7(2), 137–143.

Manurung, I., Khasanah, L., & Kodri, K. (2024). Hubungan Stresor Lingkungan dengan Kenyamanan Pasien. MAHESA: Malahayati Health Student Journal, 4(5), 1665–1677.

Pangestika, N. P. W. (2024). Pengaruh Kualitas Fisik Udara Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Giri Emas. Jurnal Kesehatan Lingkungan, 12(1), 58–66.

Twiceandaru, F., & Yuliaty, F. (2026). Pengaruh Kualitas Fasilitas Fisik dan Lingkungan Rumah Sakit terhadap Kenyamanan dan Kepercayaan Pasien. Jurnal Ners, 10(3), 6575–6580.