Jurnal Kesehatan Masyarakat Perkotaan p-ISSN: 2776-0952 e-ISSN : 2776-0944
Volume 6, No. 1; Maret 2026 Hal 489-504

Factors Associated with Patient Satisfaction Regarding Logistics Activities at the NTB Provincial Regional General Hospital (RSUD)

Yuliani Astuti [1)*)]

[1)] Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Mohammad Husni Thamrin
Correspondence Author: yulianiastuti1111@gmail.com
DOI: https://doi.org/10.37012/jkmp.v6i1.3756

Abstract

Patient satisfaction is a key indicator in assessing the quality of hospital services, as it reflects the hospital's ability to meet patient expectations effectively and professionally. One factor that significantly influences patient satisfaction is hospital logistics management, which encompasses various aspects such as physical accessibility, waiting times, hospital hotel services, administrative procedures, and medication availability. Effective logistics management ensures smooth service delivery, expedites the distribution of drugs and medical devices, and supports healthcare workers in providing timely and quality services. The purpose of this study was to determine factors associated with patient satisfaction with logistics activities at the NTB Provincial Hospital, including physical accessibility, waiting times, hospital hotel services, administrative procedures, and medication availability. The study used a quantitative method with a cross-sectional design. The population in this study were outpatients, with a sample size of 228. Data analysis was performed using univariate, bivariate, and multivariate analyses. The results showed that physical accessibility (P=0.000 and OR=3.262), administrative procedures (P=0.000 and OR=4.413), and medication availability (P=0.009 and OR=2.272) were associated with patient satisfaction with logistics activities, while waiting time (P=0.313 and OR=1.371) and hospital hotel service (P=0.069 and OR=1.717) were not. Multivariate analysis showed that accessibility, administrative procedures, and medication availability were associated with patient satisfaction with logistics activities at the NTB Provincial Hospital. Hospital hotel service, however, was not associated with any of these factors after controlling for patient demographics such as age, gender, marital status, education level, and occupation, with a contribution of 23.1%. Recommendations for the NTB Provincial Hospital include continuing to improve administrative procedures, ensuring consistent medication availability, and maintaining good physical accessibility to increase patient satisfaction, particularly with logistics services.

Keywords**:** *Satisfaction, Logistics Activities, Physical Accessibility, Administrative Procedures, Medication Availability*

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas layanan rumah sakit, karena mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien secara efektif dan profesional. Salah satu faktor yang sangat memengaruhi kepuasan pasien adalah manajemen logistik rumah sakit, yang mencakup berbagai aspek seperti aksesibilitas fisik, waktu tunggu, hospital hotel services, prosedur administrasi, dan ketersediaan obat. Efektivitas pengelolaan logistik ini memastikan kelancaran pelayanan, mempercepat alur distribusi obat dan alat medis, serta mendukung tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang tepat waktu dan berkualitas. Tujuan penelitin ini, untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB, yang terdiri dari aksesibilitas fisik, waktu tunggu, hospital hotel service, prosedur administrasi dan ketersediaan obat. Jenis penelitian menggunakan kuantitatif, dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien rawat jalan, dengan jumlah sample sebanyak 228 orang. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukan bahwa aksesibilitas fisik (P=0.000 dan OR=3.262), prosedur administrasi (P=0.000 dan OR=4.413) dan ketersediaan obat (P=0.009 dan OR= 2.272) berhubungan dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik, sementara waktu tunggu (P=0.313 dan OR=1.371) dan hospital hotel service (P=0.069 dan OR=1.717) tidak berhubungan. Hasil analisis multivariat menunjukan bahwa aksesibilitas, prosedur administrasi serta ketersediaan obat berhubungan dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB. Sementara hospital hotel service tidak berhubungan dengan setelah di kontrol demografi pasien seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan dan pekerjaan, dengan besaran kontribusinya sebesar 23.1%. Rekomendasi bagi RSUD Provinsi NTB perlu terus meningkatkan prosedur administrasi, memastikan ketersediaan obat yang konsisten, dan menjaga aksesibilitas fisik yang baik guna meningkatkan kepuasan pasien khususnya pada layanan logistik.

Kata Kunci: Kepuasan, Aktivitas Logistik, Aksesibilitas Fisik, Prosedur Administrasi, Ketersediaan Obat

PENDAHULUAN

Tujuan utama organisasi pelayanan kesehatan, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, komunitas, dan individu. Dalam konteks ini, kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan rumah sakit karena mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan secara efektif dan profesional. Sebaliknya, jika pasien tidak puas, hal itu bisa menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pelayanan (Bimenyimana and Irechucwu, 2023). Berbagai negara telah menjadikan pengukuran kepuasan pasien sebagai bagian dari evaluasi kinerja rumah sakit dan upaya perbaikan kualitas layanan. Sebagai contoh, Prancis telah menerapkan pengukuran tersebut secara nasional sejak tahun 1996, sedangkan Jerman mulai menerapkannya sejak tahun 2005 (Frichi et al., 2020)

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan kebutuhan utama masyarakat dalam memperoleh layanan yang sesuai dengan kondisi kesehatan masing-masing individu. Peningkatan mutu pelayanan menjadi bagian penting dalam mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) poin ketiga, yaitu menjamin akses layanan kesehatan yang berkualitas, merata, dan terjangkau bagi seluruh masyarakat. Dalam konteks ini, rumah sakit dituntut untuk terus melakukan perbaikan dalam berbagai aspek pelayanan guna memenuhi standar kualitas yang semakin tinggi (Kemenkes, 2020).

Industri kesehatan di Indonesia menunjukkan perkembangan yang signifikan, khususnya pada sektor rumah sakit yang menyediakan layanan spesialis. Pertumbuhan ini didorong oleh kebijakan pemerintah, perubahan demografi, serta meningkatnya kebutuhan pelayanan pascapandemi. Namun demikian, keterbatasan tenaga kesehatan terutama dokter spesialis masih menjadi tantangan, yang berdampak pada tingginya beban kerja dan waktu tunggu pasien, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan (Alfarizi & Ngatindriatun, 2022).

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, rumah sakit memerlukan pengelolaan sumber daya yang efektif melalui penerapan manajemen yang terintegrasi. Salah satu komponen penting adalah manajemen logistik, yang mencakup perencanaan, pengadaan, penyimpanan, distribusi, dan pengendalian barang medis maupun nonmedis. Manajemen logistik yang optimal mampu menjamin ketersediaan sumber daya secara tepat waktu dan efisien sehingga mendukung kelancaran pelayanan kesehatan (Moons et al., 2019).

Permasalahan dalam sistem logistik seperti keterlambatan distribusi, ketidaksesuaian stok, dan sistem administrasi yang belum terintegrasi dapat menghambat pelayanan dan menurunkan kepuasan pasien. Ketidakefisienan ini berdampak pada meningkatnya waktu tunggu serta terganggunya proses pelayanan kesehatan, sehingga menunjukkan pentingnya pengelolaan logistik yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan rumah sakit (Mingping et al., 2021).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit dengan jumlah kunjungan tertinggi dan menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Pelayanan ini menuntut kecepatan, ketepatan, dan efisiensi dalam setiap proses pelayanan. Oleh karena itu, faktor-faktor seperti physical accessibility, waiting time, hospital hotel services, dan administrative procedures menjadi aspek penting yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Imam, Anugrahanti & Rahayu, 2022).

Selain itu, ketersediaan obat sebagai bagian dari manajemen logistik memiliki peran yang sangat krusial dalam menunjang keberhasilan terapi pasien. Ketersediaan obat yang tidak optimal dapat menyebabkan keterlambatan pengobatan dan menurunkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, pengelolaan ketersediaan obat yang efektif menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Setiawan et al., 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara aktivitas logistik rumah sakit yang meliputi physical accessibility, waiting time, hospital hotel services, administrative procedures, dan ketersediaan obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menekankan pada pengukuran variabel secara objektif serta pengujian hipotesis menggunakan data numerik yang dianalisis secara statistik (Creswell, 2018), dengan desain cross-sectional pendekatan analitik yang dilakukan pada satu waktu untuk mengetahui hubungan antara variabel independent dan dependent. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Provinsi NTB, dengan jumlah sampel sebanyak 228 responden yang ditentukan menggunakan pendekatan proporsi, serta teknik pengambilan sampel purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang mengukur variabel aktivitas logistik rumah sakit meliputi physical

accessibility, waiting time, hospital hotel services, administrative procedures, dan ketersediaan obat, serta variabel kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara bertahap melalui analisis univariat untuk menggambarkan distribusi variabel, analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antar variabel, serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik untuk menentukan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan cara untuk menggambarkan sifat atau ciri dari satu variabel dalam penelitian. Analisis univariat dalam penelitian ini bertujuan untuk atau mendeskrpsikan demografi pasien seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Selanjutnya aksesibilitas fisik, waktu tunggu, *hospital hotel service*, prosedur administrasi ketersediaan obat dan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB. Berikut hasil analisis univariat yang terbagi menjadi 2 bagian, yaitu demografi dan variabel utama yang digunakan.

Tabel 1. Demografi Pasien

Demografi	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Usia		
≤35Tahun	97	42.5
>35 Tahun	131	57.5
Total	**228**	**100.0**
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	158	69.3
Perempuan	70	30.7
Total	**228**	**100.0**
Status Pernikahan		
Belum Pernah Menikah	76	33.3
Pernah Menikah	152	66.7
Total	**228**	**100.0**
Tingkat Pendidikan		
≤SMA	87	38.2
>SMA	141	61.8
Total	**228**	**100.0**
Pekerjaan		
Formal	126	55.3
Informal	102	44.7
Total	**228**	**100.0**

Berdasarkan hasil analisis univariat demografi dari 228 pasien di RSUD Provinsi NTB, diketahui bahwa berdasarkan usia, sebagian besar pasien berusia >35 tahun sebanyak 131 orang (57.5%), sedangkan pasien yang berusia <35 tahun sebanyak 97 orang (42.5%).

Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar pasien adalah laki-laki sebanyak 158 orang (69.3%), sedangkan perempuan sebanyak 70 orang (30.7%).

Berdasarkan status pernikahan, sebagian besar pasien pernah menikah sebanyak 152 orang (66.7%), sedangkan yang belum pernah menikah sebanyak 76 orang (33.3%). Berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa sebagian besar pasien memiliki pendidikan >SMA sebanyak 141 orang (61.8%), sedangkan pasien dengan pendidikan <SMA sebanyak 87 orang (38.2%). Berdasarkan status pekerjaan, sebagian besar pasien bekerja pada sektor formal sebanyak 126 orang (55.3%), sedangkan yang bekerja pada sektor informal sebanyak 102 orang (44.7%).

Tabel 2. Aksesibilitas Fisik

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang Baik	95	41.7
Baik	133	58.3
Total	**228**	**100.0**

Berdasarkan persepsi pasien mengenai aksesibilitas fisik RSUD Provinsi NTB, diperoleh hasil bahwa sebanyak 95 orang (41.7 %) menyatakan kurang baik, sedangkan sebanyak 133 orang (58.3%) menyatakan baik. Dari data tersebut, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien menyatakan adanya aksesibilitas yang baik pada RSUD Provinsi NTB.

Tabel 3. Waktu Tunggu

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang (Lama)	143	62.7
Baik (Cepat)	85	37.3
Total	**228**	**100.0**

Berdasarkan persepsi pasien mengenai waktu tunggu pelayanan di RSUD Provinsi NTB, diperoleh hasil bahwa sebanyak 143 orang (62.7%) menyatakan adanya waktu tunggu yang lama, sedangkan sebanyak 85 orang (37.3%) menyatakan adanya waktu tunggu yang cepat. Dari data tersebut, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien menyatakan, adanya waktu tunggu yang lama, saat akan diberikan pelayanan.

Tabel 4. *Hospital Hotel Service*

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang Baik	116	50.9
Baik	112	49.1
Total	**228**	**100.0**

Berdasarkan persepsi pasien mengenai *hospital hotel service* RSUD Provinsi NTB, diperoleh hasil bahwa sebanyak 116 orang (50.9%) menyatakan kurang baik, sedangkan sebanyak 112 orang (49.1%) menyatakan baik. Dari data tersebut, maka dapat diketahui

bahwa sebagian besar pasien menyatakan adanya *hospital hotel service* yang kurang baik pada RSUD Provinsi NTB.

Tabel 5. Prosedur Administrasi

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang Baik	84	36.8
Baik	144	63.2
Total	**228**	**100.0**

Berdasarkan persepsi pasien mengenai prosedur administrasi di RSUD Provinsi NTB, diperoleh hasil bahwa sebanyak 84 orang (36.8%) menyatakan adanya prosedur administrasi yang kurang baik, sedangkan sebanyak 144 orang (63.2%) menyatakan adanya prosedur administrasi yang baik. Dari data tersebut, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien menyatakan bahwa adanya prosedur adminstrasi yang baik pada RSUD Provinsi NTB.

Tabel 6. Ketersediaan Obat

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Tersedia	68	29.8
Tersedia	160	70.2
Total	**228**	**100.0**

Berdasarkan persepsi pasien mengenai ketersediaan obat di RSUD Provinsi NTB, diperoleh hasil bahwa sebanyak 68 orang (29.8%) menyatakan obat tidak tersedia secara lengkap, sedangkan sebanyak 160 orang (70.2%) menyatakan obat tersedia secara lengkap. Dari data tersebut, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien menyatakan adanya ketersediaan obat yang lengkap pada RSUD Provinsi NTB.

Tabel 7. Kepuasan pada Aktivitas Logistik RSUD Provinsi NTB (n=228)

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Puas	77	33.8
Puas	151	66.2
Total	**228**	**100.0**

Berdasarkan persepsi pasien mengenai kepuasan pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB, diperoleh hasil bahwa sebanyak 77 orang (41.7 %) menyatakan tidak puas, sedangkan sebanyak 151 orang (66.2%) menyatakan puas. Dari data tersebut, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien puas dengan aktivitas logistik Rumah Sakit pada RSUD Provinsi NTB.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah cara untuk mengeksplorasi hubungan atau keterkaitan antara dua variabel. Analisis bivariat menggunakan uji chisquare, yang merupakan alat statistik yang

digunakan untuk menentukan apakah ada hubungan atau asosiasi antara dua variabel yang berskala nominal, yang ditampilkan dalam tabel kontingensi.

Analisis bivariat pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan demografi pasien seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan pekerjaan, selanjutnya variabel utama, yaitu aksesibilitas fisik, waktu tunggu, *hospital hotel service*, prosedur administrasi dan ketersediaan obat dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB.

Tabel 8. Hubungan Demografi Pasien dengan Kepuasan pada Aktivitas Logistik

Demografi	Kepuasan Pasien						*p-value*	OR CI 95%
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Usia								
≤35Tahun	34	35.1	63	64.9	**97**	**100.0**	0.778	1.104 (0.635-1.922)
>35 Tahun	43	32.8	88	67.2	**131**	**100.0**		
Total	**77**	**33.8**	**151**	**66.2**	**228**	**100.0**		
Jenis Kelamin								
Laki-Laki	58	36.7	100	63.3	**158**	**100.0**	0.174	1.557 (0.839-2.889)
Perempuan	19	27.1	51	72.9	**70**	**100.0**		
Total	**77**	**33.8**	**151**	**66.2**	**228**	**100.0**		
Status Pernikahan								
Belum Pernah Menikah	23	30.3	53	69.7	76	**100.0**	0.461	0.788 (0.436-1.423)
Pernah Menikah	54	35.5	98	64.5	152	**100.0**		
Total	**77**	**33.8**	**151**	**66.2**	**228**	**100.0**		
Tingkat Pendidikan								
≤SMA	29	33.3	58	66.7	87	**100.0**	1.000	0.969 (0.550-1.706)
>SMA	48	34.0	93	66.0	141	**100.0**		
Total	**77**	**33.8**	**151**	**66.2**	**228**	**100.0**		
Pekerjaan								
Formal	39	31.0	87	69.0	126	100.0	0.328	0.755 (0.435-1.310)
Informal	38	37.3	64	62.7	102	100.0		
Total	**77**	**33.8**	**151**	**66.2**	**228**	**100.0**		

Berdasarkan hasil uji hubungan antara usia dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik, diperoleh hasil bahwa dari sebanyak 228 orang, sebagian besar pasien berusia >35 tahun, yaitu sebanyak 131 orang yang terdiri dari 43 orang pasien (32.8%) tidak puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB dan sebanyak 88 orang pasien (67.2%) puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB. Hasil uji statistik diperoleh hasil *p-value fisher exact test* sebesar 0.778 (0.778>0.05), hal ini menunjukan bahwa tidak terdapat hubungan antara usia pasien dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB.

Hasil uji hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik, diperoleh hasil bahwa dari sebanyak 228 orang, sebagian besar pasien berjenis kelamin laki-

laki yaitu sebanyak 158 orang yang terdiri dari 58 orang pasien (36.78%) tidak puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB dan sebanyak 100 orang pasien (63.3%) puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB. Hasil uji statistik diperoleh hasil *p-value fisher exact test* sebesar 0.174 (0.174>0.05), hal ini menunjukan bahwa tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin pasien dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB.

Hasil uji hubungan antara status pernikahan dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik, diperoleh hasil bahwa dari sebanyak 228 orang, sebagian besar pasien pernah menikah, yaitu sebanyak 152 orang yang terdiri dari 54 orang pasien (35.5%) tidak puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB dan sebanyak 98 orang pasien (64.5%) puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB. Hasil uji statistik diperoleh hasil *p-value fisher exact test* sebesar 0.461 (0.461>0.05), hal ini menunjukan bahwa tidak terdapat hubungan antara status pernikahan pasien dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB.

Hasil uji hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik, diperoleh hasil bahwa dari sebanyak 228 orang, sebagian besar pasien memiliki pendidikan terakhir >SMA, yaitu sebanyak 141 orang yang terdiri dari 48 orang pasien (34.0%) tidak puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB dan sebanyak 93 orang pasien (66.0%) puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB. Hasil uji statistik diperoleh hasil *p-value fisher exact test* sebesar 1.000 (1.000>0.05), hal ini menunjukan bahwa tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB.

Hasil uji hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik, diperoleh hasil bahwa dari sebanyak 228 orang, sebagian besar pasien memiliki pekerjaan pada sektor formal, yaitu sebanyak 126 orang yang terdiri dari 39 orang pasien (31.0%) tidak puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB dan sebanyak 87 orang pasien (69.0%) puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB. Hasil uji statistik diperoleh hasil *p-value fisher exact test* sebesar 0.328 (0.328>0.05), hal ini menunjukan bahwa tidak terdapat hubungan antara pekerjaan pasien dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB.

Tabel 9. Hubungan Aksebilitas Fisik dengan Kepuasan pada Aktivitas Logistik

Aksesibilitas Fisik	Kepuasan Pasien						*p-value*	OR CI 95%
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Kurang Baik	47	49.5	48	50.5	**95**	**100.0**	0.000	3.262 (1.898-5.956)
Baik	30	22.6	103	77.4	**133**	**100.0**		
Total	**77**	**33.8**	**151**	**66.2**	**228**	**100.0**		

Berdasarkan hasil uji hubungan antara aksesibilitas fisik dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB, diperoleh hasil bahwa sebagian besar pasien menyatakan adanya aksesibilitas yang baik di RSUD Provinsi NTB sebanyak 133 orang, yang terdiri dari 30 orang pasien (22.6%) tidak puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB dan sebanyak 103 orang pasien (77.4%) puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB. Hasil uji statistik diperoleh hasil *p-value fisher exact test* sebesar 0.000 (0.000<0.05), hal ini menunjukan bahwa terdapat hubungan antara aksesibilitas fisik dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB. Hasil *odds ratio* (OR) pada uji hubungan ini, diperoleh sebesar 3.262 dengan CI (1.898-5.956), yang menunjukan bahwa pasien yang menyatakan aksesibilitas baik, memiliki peluang sebesar 3.2 kali untuk puas pada aktivitas logistik, dibandingkan dengan pasien yang menyatakan aksesibilitas kurang baik.

Tabel 10. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan pada Aktivitas Logistik

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien						*p-value*	OR CI 95%
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Kurang (Lama)	52	36.4	91	63.6	**143**	**100.0**	0.313	1.371 (0.770-2.444)
Baik (Cepat)	25	29.4	60	70.6	**85**	**100.0**		
Total	**77**	**33.8**	**151**	**66.2**	**228**	**100.0**		

Berdasarkan hasil uji hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB, diperoleh hasil bahwa sebagian besar pasien menyatakan adanya waktu tunggu yang lama dalam menerima pelayanan sebanyak 143 orang, yang terdiri dari 52 orang pasien (36.4%) tidak puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB dan sebanyak 91 orang pasien (63.6%) puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB. Hasil uji statistik diperoleh hasil *p-value fisher exact test* sebesar 0.313 (0.313>0.05), hal ini menunjukan bahwa tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB.

Tabel 11. Hubungan *Hospital Hotel Service* dengan Kepuasan pada Aktivitas Logistik

Hospital Hotel Service	Kepuasan Pasien						*p-value*	OR CI 95%
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Kurang Baik	46	39.7	70	60.3	**116**	**100.0**	0.069	1.717 (0.984-2.996)
Baik	31	27.7	81	72.3	**112**	**100.0**		
Total	**77**	**33.8**	**151**	**66.2**	**228**	**100.0**		

Berdasarkan hasil uji hubungan antara *hospital hotel service* dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB, diperoleh hasil bahwa sebagian besar pasien menyatakan kurang baik sebanyak 116 orang, yang terdiri dari 46 orang pasien (39.7%) tidak puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB dan sebanyak 70 orang pasien (60.3%) puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB. Hasil uji statistik diperoleh hasil *p-value fisher exact test* sebesar 0.069 (0.069>0.05), hal ini menunjukan bahwa tidak terdapat hubungan antara *hospital hotel service* dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB.

Tabel 12. Hubungan Prosedur Administrasi dengan Kepuasan pada Aktivitas Logistik

Prosedur Administrasi	Kepuasan Pasien						*p-value*	OR CI 95%
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Kurang Baik	46	54.8	38	45.2	**84**	**100.0**	0.000	4.413 (2.458-7.922)
Baik	31	21.5	113	78.5	**144**	**100.0**		
Total	**77**	**33.8**	**151**	**66.2**	**228**	**100.0**		

Berdasarkan hasil uji hubungan antara prosedur administrasi dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB, diperoleh hasil bahwa sebagian besar pasien menyatakan adanya prosedur administrasi yang baik di RSUD Provinsi NTB sebanyak 144 orang, yang terdiri dari 31 orang pasien (21.5%) tidak puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB dan sebanyak 113 orang pasien (78.5%) puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB. Hasil uji statistik diperoleh hasil *p-value fisher exact test* sebesar 0.000 (0.000<0.05), hal ini menunjukan bahwa terdapat hubungan antara prosedur administrasi dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB. Hasil *odds ratio* (OR) pada uji hubungan ini, diperoleh sebesar 4.413 dengan CI (2.458-7.922), yang menunjukan bahwa pasien yang menyatakan adanya prosedur administrasi yang baik, memiliki peluang sebesar 4.4 kali untuk puas pada aktivitas logistik, dibandingkan dengan pasien yang menyatakan adanya prosedur administrasi yang kurang baik.

Tabel 13. Hubungan Ketersedian Obat dengan Kepuasan pada Aktivitas Logistik

Ketersediaan Obat	Kepuasan Pasien						*p-value*	OR CI 95%
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Tidak Tersedia	32	47.1	36	52.9	**68**	**100.0**	0.009	2.272 (1.262-4.089)
Tersedia	45	28.1	115	71.9	**160**	**100.0**		
Total	**77**	**33.8**	**151**	**66.2**	**228**	**100.0**		

Berdasarkan hasil uji hubungan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB, diperoleh hasil bahwa sebagian besar pasien menyatakan ketersediaan obat lengkap sebanyak 160 orang, yang terdiri dari 45 orang pasien (28.1%) tidak puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB dan sebanyak 115 orang pasien (71.9%) puas pada aktivitas logistik RSUD Provinsi NTB. Hasil uji statistik diperoleh hasil *p-value fisher exact test* sebesar 0.009 (0.009<0.05), hal ini menunjukan bahwa terdapat hubungan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB. Hasil *odds ratio* (OR) pada uji hubungan ini, diperoleh sebesar 2.272 dengan CI (1.262-4.089), yang menunjukan bahwa pasien yang menyatakan ketersediaan obat lengkap, memiliki peluang sebesar 2.3 kali untuk puas pada aktivitas logistik, dibandingkan dengan pasien yang menyatakan obat tidak tersedia lengkap.

Analisis Multivariat

Analisis multivariat merupakan teknik statistik yang memungkinkan analisis simultan terhadap lebih dari satu variabel *independent* terhadap variabel *dependent.* Analisis multivariat pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan aksesibilitas fisik, waktu tunggu, *hospital hotel service*, prosedur administrasi dan ketersediaan obat dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB setelah di kontrol demografi pasien.

Tabel 14. Permodelan Akhir

Variabel	*P-value*	OR	CI 95%
Aksesibilitas Fisik	0.002	3.273	1.551-6.907
Hospital Hotel Service	0.784	0.902	0.433-1.879
Prosedur Administrasi	0.000	3.119	1.669-5.830
Ketersediaan Obat	0.026	2.142	1.093-4.196

Berdasarkan hasil permodelan akhir multivariat dengan regresi logistik, setelah dilakukan pengujian *confounding* dengan variabel demografi, diperoleh bahwa aksesibilitas (P=0.002 dan OR=3.273), prosedur administrasi (P=0.000 dan OR=3.119) serta ketersediaan obat (P=0.026 dan OR=2.142) berhubungan dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB. Sementara *hospital hotel service* (P=0.784 dan OR=0.902) tidak

berhubungan dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB setelah di kontrol demografi pasien seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

Dari hasil pengujian akhir multivariat, dengan melihat hasil *p-value* terendah, maka dapat dinyatakan bahwa aksesibilitas fisik merupakan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB. Dari hasil tersebut, maka diperoleh persamaan regresi logistik, sebagai berikut:

Menilai kelayakan model dengan menggunakan *hosmer and lemeshow's goodness of fit test*. Model dianggap baik jika nilai uji Hosmer dan Lemeshow lebih besar dari 0,05, artinya model dapat diterima

Penilaian untuk menguji apakah variabel *independent* secara bersama-sama mampu memengaruhi variabel *dependent*. Uji ini dihitung dari perbedaan nilai -2LL antara model yang hanya terdiri dari konstanta dengan model yang terdiri dari konstanta dan semua variabel *independent* yang telah dipilih.

Tabel 15. *Hosmer and Lemeshow Test*

Step	Sig.
1	**0.626**

Hasil pengujian prasyarat dengan *hosmer and lemeshow*, diperoleh hasil signifikansi (*pvalue*) sebesar 0.626 (0.626 >0.05), sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis nol tidak dapat ditolak dan berarti model mampu memprediksi nilai observasinya atau dapat dikatakan model dapat diterima, karena cocok dengan data observasinya.

Tabel 16. *Overall Model Fit*

Keterangan	Nilai
-2Log *Likelihood* (block number = 0)	291.647
-2Log *Likelihood* (block number = 1)	250.105

Berdasarkan hasil *overall model fit* pada model, menunjukan bahwa terjadi penurunan nilai antara -2 *log likelihood* awal dan akhir, penurunan nilai -2 *log likelihood*, ini dapat diartikan bahwa penambahan variabel *independnet* ke dalam model dapat meperbaiki model fit, serta menunjukkan model regresi yang lebih baik atau dengan kata lain model yang dihipotesiskan, fit dengan data.

Nagelkerke Rsquare digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel *independent* mampu menjelaskan variasi variabel dependen dalam model regresi logistik. Nilai Nagelkerke Rsquare berkisar antara 0 hingga 1. Semakin mendekati nilai 1, maka model dianggap

memiliki tingkat *goodness of fit* yang baik, sedangkan nilai yang mendekati 0 menunjukkan bahwa model kurang mampu menjelaskan variasi dari variabel *dependent*. Hasil koefisien determinasi ditunjukan pada tabel, sebagai berikut:

Tabel 17. Koefisien Determinasi

Step	Nagelkerke R-Square
1	0.231

Berdasarkan hasil koefisien determinasi yang ditunjukan dengan nilai nagelkerke rsquare sebesar 0.231, yang menunjukan bahwa sebesar 23.1% kontribusi dari kemampuan dari aksesibilitas fisik, *hospital hotel service,* prosedur administrasi dan ketersediaan obat dalam menjelaskan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB, sedangkan sisanya sebesar 76.9% merupakan penjelasan atau kontribusi dari variabel-variabel lain, diluar penelitian ini.

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa faktor operasional pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, terlepas dari karakteristik demografi. Variabel aksesibilitas fisik, prosedur administrasi, dan ketersediaan obat tetap berhubungan signifikan meskipun telah dikontrol oleh variabel demografi, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor demografi tidak berperan sebagai *confounding*. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien terhadap mutu layanan lebih ditentukan oleh aspek fungsional dan operasional rumah sakit dibandingkan karakteristik individu. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa faktor operasional pelayanan memiliki peran dominan dalam membentuk kepuasan pasien, terutama pada konteks pelayanan rawat jalan dan logistik (Aashima, Nanda and Sharma, 2021).

Aksesibilitas fisik dan prosedur administrasi menjadi determinan penting karena keduanya berkaitan langsung dengan pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Aksesibilitas fisik mempermudah pasien dalam menjangkau layanan, mengurangi hambatan, serta meningkatkan kenyamanan selama proses pelayanan, sehingga berdampak pada kepuasan (Frichi et al., 2020). Sementara itu, prosedur administrasi yang sederhana, transparan, dan efisien mampu mempercepat alur pelayanan serta meminimalkan hambatan birokrasi, yang pada akhirnya meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan (Gusrianti, Ulva and Azka, 2024). Kedua variabel ini tetap signifikan setelah dikontrol demografi karena bersifat praktis dan dirasakan langsung oleh pasien.

Selain itu, ketersediaan obat juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena merupakan komponen utama dalam pelayanan medis. Ketersediaan obat yang tepat jenis, jumlah, dan waktu memastikan keberlanjutan terapi serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit (Herawati, Yantih and Amyulianthy, 2025). Sebaliknya, hospital hotel service tidak menunjukkan hubungan signifikan setelah kontrol demografi, karena lebih bersifat pelengkap dan memengaruhi pengalaman subjektif, bukan inti proses pelayanan logistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor operasional yang langsung berkaitan dengan proses pelayanan memiliki pengaruh lebih kuat terhadap kepuasan pasien dibandingkan aspek pendukung lainnya.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia >35 tahun, berjenis kelamin laki-laki, sudah menikah, berpendidikan >SMA, dan bekerja pada sektor formal. Pasien umumnya menilai aksesibilitas fisik rumah sakit dalam kategori baik, namun masih terdapat persepsi waktu tunggu yang lama serta hospital hotel service yang kurang baik. Di sisi lain, prosedur administrasi dan ketersediaan obat dinilai baik oleh sebagian besar pasien, serta secara umum pasien merasa puas terhadap aktivitas logistik rumah sakit. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa jenis kelamin, aksesibilitas fisik, prosedur administrasi, dan ketersediaan obat berhubungan dengan kepuasan pasien, sedangkan usia, status pernikahan, tingkat pendidikan, pekerjaan, waktu tunggu, dan hospital hotel service tidak berhubungan. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa variabel yang tetap berhubungan dengan kepuasan pasien adalah aksesibilitas fisik, prosedur administrasi, dan ketersediaan obat, sedangkan hospital hotel service tidak berpengaruh setelah dikontrol variabel demografi. Nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,231 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut hanya mampu menjelaskan 23,1% variasi kepuasan pasien, sedangkan 76.9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

REFERENSI

1. Aashima, A., Nanda, M. and Sharma, R. (2021) ‘A Review of Patient Satisfaction and Experience with Telemedicine: A Virtual Solution during and beyond COVID-19

Pandemic', Telemedicine and e-Health, 27(12), pp. 1325–1331. Available at: https://doi.org/10.1089/tmj.2020.0570.

2. Alfarizi, M. and Ngatindriatun (2022) 'Determinant factors of hospital service quality and patient satisfaction : Hospital logistics management approach', Asian Management and Business Review, 2(2), pp. 121–138. Available at: https://doi.org/10.20885/AMBR.vol2.iss2.art2.

3. Bimenyimana, E. and Irechucwu, N. (2023) 'Inventory Management Practices and Patient Satisfaction: A Case of Gihundwe District Hospital', Journal of Procurement & Supply Chain, 7(1), pp. 88–105. Available at: https://doi.org/https://doi.org/10.53819/81018102t2173.

4. Frichi, Y. et al. (2020) 'Hospital Logistics ' Effect On Patient Satisfaction', Internasional Journal of Scientific & Techology Research, 9(04), pp. 210–216.

5. Gusparini, F., (2021). Perspektif Kemudahan Akses Lokasi dengan Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Sekar Jaya Tahun 2020. Jurnal Kebidanan: Jurnal Medical Science Ilmu Kesehatan Akademi Kebidanan Budi Mulia Palembang, 11(1). Available at: https://doi.org/10.35325/kebidanan.v11i1.257

6. Herawati, R.H., Yantih, N. and Amyulianthy, R. (2025) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Obat, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Kota Bekasi', PENDIPA Journal of Science Education, 9(3), pp. 682–687. Available at: https://doi.org/10.33369/pendipa.9.3.682-687.

7. Imam, C.W., Anugrahanti, W.W. and Rahayu, R.P. (2022) 'Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit', SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan, 6(1), p. 298. Available at: https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7282.

8. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI). (2020). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

9. Mingping, Q. et al. (2021) 'Investigation and Analysis of the Logistics Personnel ' s Working Condition in the Post- COVID-19 Era | An Example of a Top Three Hospital in Shanghai', Journal of Emergency Management and Disaster Communications, 2(1), pp. 69–79. Available at: https://doi.org/10.1142/S2689980921400029

10. Puspitasari, AD, Pertiwiwati, E, & Rizany, I (2020). perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan. *Dunia Keperawatan: Jurnal ...*, jdk.ulm.ac.id, https://jdk.ulm.ac.id/index.php/jdk/article/view/384

11. Setiawan, B. et al. (2024) 'Hubungan Ketersedian Obat Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Bun Tangerang Tahun 2024', Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI), 8(4), pp. 459–468.

12. Sholeha, S, Kusindrati, K, Tanuwijaya, RR, & ... (2020). Pentingnya kualitas pelayanan makanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmiah ...*, journals.uima.ac.id, https://journals.uima.ac.id/index.php/jikes/article/view/513

13. Wuwung, ECQ, Gannika, L, & Karundeng, M (2020). Perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan*, academia.edu, https://www.academia.edu/download/94539085/27788.pdf

14. Yuliani, NN, Rae, A, Hilaria, M, & ... (2020). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi ...*, jurnalinovkebijakan.com, https://jurnalinovkebijakan.com/index.php/JIK/article/view/49

15. Yanuarti, R, Oktavidiati, E, Febriawati, H, & Oktarianita, O (2021). Tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*