



**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA AKTIVITAS LOGISTIK DI RSUD
PROVINSI NTB**

TESIS

YULIANI ASTUTI

1076242035

**FAKULTAS KESEHATAN
PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT
JAKARTA
APRIL, 2026**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 kini, sudah menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat agar mendapatkan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan kesehatan masing-masing orang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, perlu terus dilakukan perbaikan di berbagai aspek seperti sarana dan prasarana, ketersediaan tenaga medis, serta sistem pengelolaan rumah sakit. Hal ini bertujuan untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB) poin ketiga, yaitu memastikan semua lapisan masyarakat memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata, dan terjangkau.

Industri kesehatan di Indonesia terus berkembang dengan potensi yang sangat besar, terutama di sektor rumah sakit yang menyediakan layanan spesialis. Pertumbuhan ini didorong oleh beberapa hal, seperti kebijakan dan bantuan dana dari pemerintah, perubahan struktur populasi, pergeseran pola penyakit, serta meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan setelah masa pandemi virus corona. Akan tetapi, masih ada tantangan yang cukup besar, salah satunya adalah kurangnya tenaga kesehatan, terutama dokter spesialis. Menurut data dari Kementerian Kesehatan RI, jumlah dokter spesialis di Indonesia hanya sekitar 41 ribu orang. Hal

ini menyebabkan satu dokter spesialis harus menangani hingga 35 pasien di rumah sakit. Ketidakseimbangan ini berdampak pada peningkatan beban kerja, waktu tunggu pasien, serta kualitas pelayanan yang diberikan. Pertumbuhan rumah sakit, khususnya rumah sakit swasta yang mendominasi sekitar 75–80% dari sektor layanan kesehatan, sangat bergantung pada kualitas tenaga kesehatan dan dukungan dari sistem pendukung seperti logistik, farmasi, pemeriksaan medis tambahan, serta manajemen rumah sakit yang efisien (Alfarizi and Ngatindriatun, 2022).

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang memberikan layanan perawatan secara lengkap, seperti perawatan inap, perawatan di luar kamar, dan darurat. Rumah sakit harus mampu menghadapi berbagai tantangan, seperti menjawab kebutuhan sebagai pusat rujukan dengan tenaga yang kompeten dan memadai, serta fasilitas yang memadai untuk mendukung pelayanan. Keberlanjutan penyediaan obat-obatan, peralatan medis dan nonmedis, bahan habis pakai, alat kebutuhan sehari-hari, makanan, serta layanan perawatan fasilitas dan infrastruktur merupakan hal yang penting untuk menjaga kelancaran pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2020).

Untuk mencapai tujuan tersebut, rumah sakit perlu menerapkan beberapa aspek manajemen, seperti *man*, *money*, *material*, *machine*, dan *method*. Setiap rumah sakit membutuhkan berbagai sumber daya seperti tenaga kerja, biaya operasional, bahan habis pakai, peralatan, serta barang pendukung lainnya. Sumber-sumber ini didapatkan melalui proses pengadaan barang dan jasa. Dalam manajemen rantai pasokan (*supply chain management*), terdapat tiga alur utama yang saling terkait, yaitu alur barang dan jasa, alur dana, serta alur informasi. Ketiga alur ini harus dikelola secara terpadu agar proses pengadaan berjalan dengan efisien dan tepat sasaran. Selain itu, kegiatan pengadaan juga membutuhkan kerja sama yang baik antara pihak rumah sakit sebagai pembeli dengan pemasok, terutama ketika jumlah pemasok terbatas dan kebutuhan barang sangat penting bagi kelancaran pelayanan (Andriani, Arso and Raharjo, 2023).

Pada konteks peningkatan kualitas layanan, manajemen logistik rumah sakit merupakan bagian penting yang menjadi penggerak utama dalam menjaga

kelangsungan pelayanan kesehatan. Logistik rumah sakit mencakup seluruh proses seperti perencanaan, pengadaan, penyimpanan, pengelolaan barang, distribusi, dan pengendalian barang medis serta nonmedis yang digunakan dalam pelayanan kepada pasien. Siklus logistik yang berjalan baik memastikan kebutuhan pelayanan dapat terpenuhi tepat waktu, tepat jumlah, dan dengan mutu yang sesuai. Manajemen logistik yang baik juga memengaruhi kelancaran pelayanan medis, mengurangi risiko keterlambatan pengobatan, serta meningkatkan kepuasan pasien (Moons et al., 2019). Sebaliknya, jika logistik tidak efisien, akan muncul berbagai masalah seperti distribusi yang tertunda, antrian pasien yang lama, pemborosan sumber daya, serta menurunnya citra rumah sakit (Mingping *et al.*, 2021). Pemilihan topik dengan fokus pada aktivitas logistik menjadi relevan, karena logistik merupakan tulang punggung operasional rumah sakit yang langsung berdampak pada keberlangsungan proses pelayanan klinis; lebih dari 40% kegiatan pelayanan kesehatan sangat bergantung pada ketersediaan dan ketepatan distribusi logistik. Selain itu, kompleksitas rumah sakit yang melibatkan berbagai jenis barang vital seperti obat-obatan, alat medis, bahan habis pakai, hingga peralatan penunjang menjadikan kajian terhadap efektivitas manajemen logistik memiliki nilai strategis dalam mendukung peningkatan mutu layanan, pengendalian biaya, dan keselamatan pasien. Oleh karena itu, peningkatan sistem logistik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional rumah sakit (Vanbrabant et al, 2023).

RSUD Provinsi NTB merupakan salah satu rumah sakit utama di wilayah Nusa Tenggara Barat yang melayani banyak pasien, baik yang datang untuk rawat jalan, rawat inap, maupun pasien spesialis. Sebagai rumah sakit dengan fasilitas terbesar di daerahnya, RSUD Provinsi NTB memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap bagi masyarakat. Meski begitu, dalam praktiknya masih ada beberapa masalah dalam proses logistik, seperti keterlambatan dalam mendistribusikan obat, alat kesehatan, dan bahan yang digunakan sekali pakai. Selain itu, ada juga stok yang tidak cukup, sehingga mengganggu proses pelayanan. Masalah lainnya adalah sistem administrasi yang belum terintegrasi dengan baik, yang bisa membuat waktu tunggu pasien lebih lama

dan menurunkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen logistik yang efektif sangat berpengaruh terhadap kelancaran layanan dan tingkat kepuasan pasien di RSUD Provinsi NTB.

Pasien rawat jalan merupakan kelompok pasien dengan jumlah kunjungan terbanyak dan intensitas pelayanan yang tinggi, sehingga sering digunakan sebagai indikator utama dalam menilai mutu pelayanan dan kinerja rumah sakit. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tanpa memerlukan perawatan inap dan berlangsung kurang dari 24 jam, mencakup seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik sesuai kebutuhan medis pasien. Instalasi rawat jalan sebagai salah satu unit pelayanan pertama di rumah sakit diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pasien maupun keluarga sebelum pasien menerima tindakan atau pelayanan lanjutan, termasuk kemungkinan kebutuhan rawat inap. Oleh karena itu, pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai pintu gerbang pelayanan kesehatan, karena kualitas pelayanan yang diberikan pada tahap ini sangat berpengaruh terhadap persepsi, kepuasan, serta keputusan pasien untuk tetap menggunakan atau tidak menggunakan jasa pelayanan rumah sakit tersebut (Imam, Anugrahanti and Rahayu, 2022).

Pada konteks pelayanan rawat jalan, permasalahan logistik menjadi semakin krusial karena karakteristik pasien rawat jalan yang menuntut pelayanan yang cepat, tepat waktu, serta ketersediaan obat dan alat medis secara langsung pada hari yang sama. Ketidakefisienan dalam pendistribusian logistik, keterbatasan stok obat, serta sistem administrasi yang belum terintegrasi dengan baik berpotensi memperpanjang waktu tunggu pasien dan menurunkan kenyamanan selama proses pelayanan. Kondisi tersebut berdampak langsung pada persepsi pasien rawat jalan terhadap mutu layanan yang diterima di rumah sakit (Ummah, 2025).

Oleh karena itu, kepuasan pasien rawat jalan sangat dipengaruhi oleh kualitas aktivitas logistik rumah sakit. Aktivitas logistik rumah sakit, mencakup *physical accessibility*, *waiting time*, *hospital hotel services*, dan *administrative procedures* (Alfarizi & Ngatindriatun, 2022) (Frichi *et al.*, 2020) serta ketersediaan obat (Setiawan *et al.*, 2024).

Physical accessibility berkaitan dengan kemudahan pasien dan tenaga medis dalam mengakses fasilitas rumah sakit serta ketersediaan tenaga kesehatan dan sarana-prasarana yang memadai. *Waiting time* menggambarkan durasi waktu dari kedatangan pasien hingga menerima pelayanan medis, obat, atau penyelesaian administrasi, di mana waktu tunggu yang panjang dapat menimbulkan ketidakpuasan. Sementara itu, *consultation time* berhubungan dengan durasi interaksi antara pasien dan dokter, yang memengaruhi komunikasi dan persepsi profesionalisme tenaga medis. Selain itu, *Hospital Hotel Services (HHS)* yang mencakup kenyamanan ruang rawat, kualitas gizi, kebersihan, dan keramahan pelayanan turut menentukan persepsi pasien terhadap mutu layanan. Faktor terakhir, *administrative procedures*, mencerminkan kemudahan dan efisiensi proses administrasi pra-, selama, dan pasca pelayanan, yang apabila terlalu birokratis dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Ketersediaan obat merupakan salah satu komponen paling krusial dalam manajemen logistik rumah sakit. Ketersediaan obat adalah kemampuan rumah sakit dalam menjamin bahwa setiap obat yang dibutuhkan pasien tersedia secara tepat jenis, tepat jumlah, tepat waktu, dan sesuai standar mutu. Manajemen ketersediaan obat mencakup proses perencanaan, pengadaan, penyimpanan, distribusi, hingga pengendalian stok untuk mencegah kekosongan (*stock-out*) maupun kelebihan stok yang dapat menyebabkan kedaluwarsa dan kerugian rumah sakit.

Pada aktivitas logistik, ketersediaan obat mempengaruhi kepuasan pasien karena obat merupakan bagian utama dari proses terapi. Ketidakterediaan obat dapat menyebabkan keterlambatan pengobatan, pasien harus membeli obat di luar rumah sakit, serta menurunkan kepercayaan terhadap mutu layanan. Oleh karena itu, rumah sakit harus menerapkan metode perencanaan kebutuhan seperti ABC–VEN *analysis*, sistem informasi logistik obat, serta monitoring penggunaan obat secara berkala untuk menjaga kesinambungan pelayanan (Setiawan *et al.*, 2024).

Pada konteks pelayanan kesehatan, terdapat beberapa bagian logistik yang secara langsung dapat dirasakan dan dinilai oleh pasien, salah satunya adalah ketersediaan obat sebagai komponen utama dalam *inventory management*. Ketersediaan obat

yang tepat jumlah, tepat jenis, dan tepat waktu menjadi indikator penting yang sangat memengaruhi kepuasan pasien, karena kekosongan obat (*stock-out*) dapat menunda terapi, memperpanjang waktu tunggu, dan menurunkan kepercayaan terhadap mutu layanan. Selain *inventory management*, aspek logistik lain seperti *distribution management* (kecepatan distribusi obat, alat kesehatan, dan kebutuhan ruang rawat) serta *facility management* (kelayakan sarana, kebersihan, linen, dan kenyamanan ruang rawat) juga memberikan dampak langsung terhadap pengalaman pasien selama menerima layanan (Moons et al., 2019; Mingping et al., 2021). Pasien menilai efektivitas sistem logistik melalui *visible outputs* seperti obat tersedia tanpa penundaan, kelengkapan alat saat pemeriksaan, kebersihan ruangan, linen yang selalu bersih, makanan yang datang tepat waktu, hingga proses administrasi yang lancar. Penelitian oleh (Alfarizi dan Ngatindriatun, 2022) menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap faktor-faktor seperti *physical accessibility*, *waiting time*, *hospital hotel services*, serta kelancaran penyediaan obat dan alat kesehatan merupakan representasi dari performa logistik internal yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, manajemen logistik terutama dalam hal ketersediaan obat, bukan hanya mendukung operasional internal, tetapi juga menjadi determinan penting dalam membentuk persepsi mutu layanan di mata pasien.

Sebagai bagian yang menghubungkan berbagai unit pelayanan, aktivitas logistik tidak hanya berperan dalam memastikan ketersediaan barang, tetapi juga menjadi elemen kunci dalam menjaga kesinambungan proses perawatan pasien. Manajemen logistik yang efektif mampu menciptakan alur pelayanan yang lebih efisien, mengurangi waktu tunggu, serta mendukung tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang optimal. Sebaliknya, kegagalan dalam proses logistik seperti keterlambatan distribusi, ketidaktepatan jumlah dan kualitas barang, atau kurangnya koordinasi antar-unit dapat langsung dirasakan pasien dalam bentuk layanan yang terhambat, ketidaknyamanan, maupun penurunan mutu perawatan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas logistik rumah sakit memiliki kontribusi penting terhadap persepsi pasien terhadap mutu layanan secara keseluruhan,

sehingga menjadi aspek yang perlu dianalisis lebih mendalam dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Mingping *et al.*, 2021).

Selain faktor-faktor *physical accessibility*, *waiting time*, *hospital hotel services*, dan *administrative procedures* yang dapat berhubungan dengan kepuasan faktor kepuasan pasien dalam aktivitas logistik rumah sakit. Demografi pasien, seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan dan pekerjaan, dapat menjadi variabel kontrol. Penggunaan variabel demografi sebagai variabel kontrol bertujuan untuk meminimalkan bias dan memastikan bahwa pengaruh faktor logistik terhadap kepuasan pasien tidak dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik individu. Usia berhubungan dengan perbedaan kebutuhan layanan dan ekspektasi terhadap kecepatan serta kenyamanan pelayanan. Jenis kelamin memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan dan komunikasi tenaga kesehatan. Status pernikahan berkaitan dengan tingkat dukungan sosial yang dapat memengaruhi persepsi kepuasan. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kemampuan pasien memahami prosedur administrasi dan informasi layanan, sedangkan pekerjaan mencerminkan kondisi sosial ekonomi yang dapat memengaruhi harapan pasien terhadap mutu layanan rumah sakit (Adhikari *et al.*, 2021).

Urgensi penelitian ini muncul, karena aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB terbukti memiliki dampak langsung terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Keterlambatan distribusi obat dan alat kesehatan, prosedur administrasi yang kurang efisien, serta ketidakterpaduan sistem informasi logistik masih menjadi tantangan utama yang berpotensi menurunkan kualitas pengalaman pasien. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara manajemen logistik dan kepuasan pasien di RSUD Provinsi NTB. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan pengelolaan logistik, mempercepat alur pelayanan, mengurangi pemborosan, serta memastikan ketersediaan barang dan fasilitas secara tepat waktu. Dengan demikian, mutu pelayanan meningkat, kepuasan pasien tercapai, dan RSUD Provinsi NTB dapat

memperkuat posisinya sebagai rumah sakit rujukan utama yang memenuhi standar pelayanan kesehatan nasional.

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan rawat jalan di RSUD Provinsi NTB sebagai salah satu rumah sakit rujukan utama di wilayah Nusa Tenggara Barat masih menghadapi berbagai permasalahan logistik yang berpotensi menurunkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Beberapa masalah yang sering terjadi antara lain keterlambatan distribusi obat, alat kesehatan, dan bahan habis pakai, keterbatasan ketersediaan stok obat tertentu, serta sistem administrasi yang belum terintegrasi secara optimal. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pasien, terhambatnya proses pelayanan medis, serta menurunnya kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit. Mengingat pasien rawat jalan memiliki karakteristik kebutuhan pelayanan yang cepat dan tepat pada hari yang sama, ketidakefisienan aktivitas logistik menjadi masalah krusial yang secara langsung dirasakan oleh pasien.

Selain itu, aktivitas logistik yang mencakup *physical accessibility*, *waiting time*, *hospital hotel services*, *administrative procedures*, serta ketersediaan obat belum sepenuhnya dikelola secara optimal dan terkoordinasi. Kelemahan pada aspek-aspek tersebut dapat menimbulkan ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman pelayanan yang diterima pasien. Perbedaan karakteristik demografi pasien seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan juga berpotensi memengaruhi persepsi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi sejauh mana aktivitas logistik rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Provinsi NTB, sehingga dapat menjadi dasar dalam perumusan strategi perbaikan manajemen logistik guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka pertanyaan dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran demografi pasien seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Aksesibilitas fisik, waktu tunggu, *hospital hotel service*, prosedur administrasi dan ketersediaan obat serta kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB?
2. Bagaimana hubungan demografi pasien seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB?
3. Bagaimana hubungan aksesibilitas fisik, waktu tunggu, *hospital hotel service*, prosedur administrasi dan ketersediaan obat dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB?
4. Bagaimana 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 seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan dan pekerjaan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dengan adanya penelitian ini, yang terdiri dari tujuan umum dan khusus.

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu 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

1.4.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran demografi pasien seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Aksesibilitas fisik, waktu tunggu,

hospital hotel service, prosedur administrasi dan ketersediaan obat serta kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB.

2. Menganalisis hubungan demografi pasien seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB.
3. Menganalisis hubungan aksesibilitas fisik, waktu tunggu, *hospital hotel service*, prosedur administrasi dan ketersediaan obat dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik di RSUD Provinsi NTB.
4. Menganalisis 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 seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen rumah sakit dan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai hubungan antara kualitas aktivitas logistik (seperti ketersediaan obat, alat kesehatan, dan ketepatan distribusi) dengan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik untuk penelitian selanjutnya yang berfokus pada peningkatan mutu layanan rumah sakit melalui optimalisasi sistem logistik.

1.5.2 Bagi Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi bagi tenaga kesehatan dan pihak manajemen rumah sakit untuk menilai efektivitas aktivitas logistik yang berlangsung. Dengan mengetahui faktor-faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien, rumah sakit dapat melakukan perbaikan sistem distribusi obat dan alat kesehatan, memperkuat koordinasi antarunit, serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain itu, penelitian ini dapat membantu rumah sakit dalam merancang kebijakan peningkatan mutu layanan berbasis bukti (*evidence-based management*).

1.5.3 Bagi Pasien

Bagi pasien, penelitian ini diharapkan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang mereka terima, khususnya terkait ketersediaan dan ketepatan waktu dalam penyediaan kebutuhan medis. Pelayanan logistik yang lebih cepat, tepat, dan transparan akan meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Pada akhirnya, hal ini akan mendukung peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap RSUD Provinsi NTB.

1.5.4 Bagi Masyarakat Sekitar

Bagi masyarakat sekitar, penelitian ini memberikan dampak tidak langsung melalui peningkatan mutu layanan rumah sakit daerah. Dengan membaiknya sistem logistik dan meningkatnya kepuasan pasien, masyarakat akan memperoleh akses pelayanan kesehatan yang lebih baik, efisien, dan berkualitas. Hal ini juga dapat memperkuat citra positif RSUD Provinsi NTB sebagai fasilitas kesehatan rujukan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Pembatasan dalam tugas akhir ini, berkisar pada faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada aktivitas logistik seperti 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 seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Provinsi NTB pada periode Desember 2025 – Februari 2026. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menggunakan desain *cross sectional*.