

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN UNIT LOGISTIK
NON MEDIS DENGAN KEPUASAN PENGGUNA
DI RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO**

**Risa Setia Ismandani*, Anastasia Lina Dwi Nursanti, Hendra Dwi Kurniawan,
Rizki Aqsyari D**

STIKES PANTI KOSALA, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia

Abstrak

Rumah sakit sebagai institusi layanan kesehatan tidak hanya fokus pada pelayanan medis, tetapi juga harus memberikan pelayanan non medis secara paripurna. Salah satu komponen penting dalam pelayanan non medis adalah unit logistik, yang berperan strategis dalam menunjang kelancaran operasional rumah sakit melalui penyediaan barang dan peralatan secara tepat waktu, jumlah, dan mutu. Kualitas pelayanan logistik yang baik tidak hanya memengaruhi efisiensi kerja tenaga kesehatan, tetapi juga berdampak langsung pada kualitas pelayanan pasien. Kepuasan petugas kesehatan sebagai pengguna internal sangat dipengaruhi oleh kelengkapan, ketepatan, dan kesiapan logistik non medis. Ketika logistik dikelola dengan baik, petugas dapat bekerja lebih optimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Namun dalam praktiknya, masih sering ditemukan permasalahan seperti keterlambatan distribusi dan ketidaktersediaan barang mendesak (cito), yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan menurunkan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan unit logistik non medis dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini merupakan penelitian analitik korelasional. Sampel yang digunakan adalah pengguna layanan unit logistik non medis di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO sejumlah 75 responden. Analisis bivariat dengan *chi square* diperoleh hasil $p=0,002$, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan unit logistik non medis dengan kepuasan pengguna di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

Kata Kunci : kepuasan, kualitas layanan, logistik non medis

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF NON-MEDICAL
LOGISTICS SERVICE UNIT AND USER SATISFACTION
AT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO HOSPITAL**

**Risa setia Ismandani*, Anastasia Lina Dwi Nursanti, Hendra Dwi Kurniawan,
Rizki Aqsyari D**

Abstract

Hospitals, as healthcare institutions, not only focus on medical services but also must provide comprehensive non-medical services. One of the important components in non-medical services is the logistics unit, which plays a strategic role in supporting the smooth operation of the hospital by ensuring the timely provision of goods and equipment in the right quantity and quality. Good logistics service quality not only affects the work efficiency of healthcare personnel but also has a direct impact on the quality of patient care. The satisfaction of healthcare staff as internal users is strongly influenced by the completeness, accuracy, and

readiness of non-medical logistics. When logistics are well-managed, staff can work more optimally and deliver the best possible care to patients. However, in practice, issues such as delays in distribution and unavailability of urgent (cito) items are still frequently encountered, which can affect user satisfaction and reduce service quality. This study aims to determine the relationship between the quality of non-medical logistics service units and user satisfaction. This research is a correlational analytic study. The sample consisted of 75 respondents who were users of the non-medical logistics service unit at Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO HOSPITAL. Bivariate analysis using the Chi-square test yielded a result of $p = 0.002$, indicating a significant relationship between the quality of non-medical logistics service units and user satisfaction at Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO HOSPITAL.

Keyword: service quality, non-medical logistics, satisfaction

Korespondensi: Risa Setia Ismandani. STIKES Panti Kosala. Jl. Raya Solo-Baki Km. 4 Gedangan, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah. Email: risapantikosala@gmail.com. 081325005220.

LATAR BELAKANG

Rumah Sakit sebagai salah satu institusi yang bergerak di bidang jasa tentunya akan berupaya menyelenggarakan pelayanan yang paripurna tidak hanya pelayanan yang berfokus pada pelayanan medis namun juga pelayanan non medis. Sebagai tempat pemberi layanan kesehatan, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berupaya dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan (Putri, 2024).

Keberhasilan sebuah institusi kesehatan dapat dilihat dari pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Salah satu tujuannya adalah pelayanan yang berkualitas dan dipercaya oleh pelanggan (Rismawati & Rafiie, 2022). Pelanggan rumah sakit tidak hanya berasal dari pasien namun juga pelanggan eksternal yaitu petugas atau karyawan yang bekerja di rumah sakit tersebut. Rumah sakit juga perlu memperhatikan kebutuhan pendukung bagi petugas. Kelengkapan alat kesehatan dan atau kebutuhan lain yang disediakan rumah sakit dan yang

sesuai kebutuhan dapat memperlancar pekerjaan serta proses pelayanan bagi pasien akan memberikan efektifitas dan kepuasan tersendiri bagi petugas kesehatan (Graside, 2017).

Kepuasan petugas tidak selalu diperoleh dari upah yang tinggi, kepuasan petugas sebagai pelanggan internal rumah sakit bisa menjadi *add value* bagi rumah sakit terutama pimpinan rumah sakit. Kepuasan dalam bekerja merupakan salah satu ekspektasi tersendiri bagi petugas kesehatan ketika mereka dapat melakukan pekerjaannya tanpa hambatan, sehingga pasien pun dapat memberikan penilaian yang baik karena sudah dilayani dengan optimal oleh petugas (Muninjaya, 2015).

Pelayanan logistik di rumah sakit memiliki peran strategis dalam menyediakan bahan/barang yang dibutuhkan untuk kegiatan operasional dalam jumlah, kualitas, dan pada waktu yang tepat. Tidak hanya itu selain mendukung operasional, logistik juga bertujuan untuk memperoleh barang/bahan dengan biaya yang serendah-rendahnya serta mengamankan barang/bahan agar

persediaan selalu ada (Aditama, 2015).

Ketersediaan sarana prasarana bagi petugas dapat memberikan kepuasan dalam bekerja. Logistik non medis dapat memberikan perbekalan penunjang yang berfungsi menyempurnakan dan melengkapi pelayanan administrasi serta kegiatan operasional dalam aktivitas pelayanan di rumah sakit (Hia, 2022). Unit logistik non medis di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO merupakan unit yang sangat krusial dalam memenuhi sarana prasarana bagi petugas rumah sakit dalam mendukung pekerjaannya. Menurut penelitian sebelumnya oleh Asyera et al., (2025) diperoleh informasi bahwa unit logistik non medis RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO masih menemui permasalahan yakni kesulitan dalam pemenuhan barang-barang yang bersifat segera (*cyto*) serta keterlambatan datangnya barang pesanan dari supplier. Kondisi ini tentunya akan menyebabkan kekosongan stok sehingga berisiko tidak bisa memenuhi permintaan petugas dari unit secara tepat waktu. Apabila hal ini terjadi terus menerus maka dapat memengaruhi kepuasan penggunaannya. Hal inilah yang menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Kualitas pelayanan unit logistik non medis dengan kepuasan pengguna di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan logistik non medis rumah sakit dengan kepuasan pengguna di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

METODE/DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analitik korelasional yang diambil secara *cross sectional* dengan menggunakan instrumen kuesioer. Penelitian ini telah mendapatkan ijin kelaikan etik dengan nomor 532/VII/AUC/2025. Analisis data secara bivariat menggunakan *chi square* dibantu SPSS versi 27.

POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh petugas tenaga kesehatan maupun non kesehatan di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO yang berasal dari unit pelayanan rawat jalan, rawat inap, penunjang medis, keuangan, mutu, maupun bagian umum. Besar sampel 75 responden diambil menggunakan teknik *stratified random sampling*.

Responden penelitian diambil sesuai dengan kriteria inklusi: merupakan karyawan tetap dengan masa kerja minimal 1 tahun dan pernah menggunakan layanan unit logistik non medis dalam 3 bulan terakhir. Sedangkan kriteria eksklusi meliputi: karyawan kontrak, karyawan dengan masa kerja kurang dari 1 tahun, serta belum pernah menggunakan layanan logistik non medis.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Responden		
Karakteristik Responden	f	%
Usia (tahun)		
18-25	5	6,7
26-25	41	54,7
36-50	21	28,0
>50	8	10,7

Karakteristik Responden	f	%
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	18	24,0
Perempuan	57	76,0
Pendidikan:		
SLTA	9	12,0
D3	44	58,7
S1	16	21,3
S2	2	2,7
Lain-lain	4	5,3
Jabatan:		
Struktural	19	25,3
Pelaksana	56	74,7
Masa Kerja (tahun):		
<5	15	20,0
6-10	20	26,7
11-20	24	32,0
>20	16	21,3

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden mayoritas berusia 26-35 tahun (54,7%), berjenis kelamin perempuan (76,0%), berpendidikan DIII (58,7%), sebagian besar merupakan pelaksana (74,7%), dan mayoritas masa kerja 11-20 tahun (32,0%).

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan
Unit Logistik Non Medis

Kualitas Layanan	f	%
Baik	72	96,0
Kurang Baik	3	4,0

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat mayoritas responden (96%) menilai kualitas layanan unit logistik non medis dalam kategori baik.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Kepuasan
Pengguna Unit Logistik Non Medis

Kepuasan	f	%
Tinggi	70	93,3
Rendah	5	6,7

Tabel 3 di atas menginformasikan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan tinggi (93,3%) terhadap layanan unit logistik non medis.

Tabel 4
Tabulasi Silang Hubungan Kualitas
Unit Layanan Logistik Non Medis
dengan Kepuasan Pengguna

Kualitas Layanan	Kepuasan		Total f (%)	p value
	Tinggi f (%)	Rendah f (%)		
Baik	69 (95,8)	3 (4,2)	72 (100)	0,002
Kurang Baik	1 (33,3)	2 (66,7)	3 (100)	
Jumlah	70	5	75	

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti diperoleh data bahwa kualitas pelayanan logistik baik (72) memberikan tingkat kepuasan tinggi 69 (95,8%) dan kepuasan rendah 3 (4,2%). Sedangkan kualitas layanan yang kurang baik 3 memberikan tingkat kepuasan tinggi 1 (33,3%) dan kepuasan rendah 2 (66,7%). Hasil perhitungan dan analisis menggunakan uji *chi square* dengan bantuan SPSS for windows seri 27 didapatkan hasil *p value*= 0,002 ($p < 0,05$) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan logistik dengan tingkat kepuasan pengguna logistik di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO. Tingginya persentase penilaian baik mencerminkan bahwa berbagai aspek layanan yang diberikan unit logistik non medis seperti dalam hal keandalan dalam layanan, ketepatan waktu pendistribusian, pemberian informasi, ketanggapan petugas, adanya jaminan kuantitas maupun kualitas barang yang diminta pengguna telah dilakukan dengan baik. Hasil ini

menunjukkan bahwa secara umum layanan unit logistik non medis di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO telah berjalan optimal dan mampu memenuhi harapan sebagian besar pengguna. Hal ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang menyebutkan bahwa layanan yang efektif dan berkualitas harus mampu memberikan keandalan (*reliability*), wujud nyata (*tangibles*), jaminan (*assurance*) serta empati (Malathi & Jasim, 2022).

Keberadaan unit logistik non medis di rumah sakit memegang peranan penting dalam kegiatan operasional rumah sakit, dimana selain kebutuhan barang medis dalam kegiatan pelayanan kepada pasien juga diperlukan barang-barang non medis. Untuk bisa menunjukkan layanan yang berkualitas maka manajemen logistik merupakan sebuah proses atau alat penunjang sebagai penyempurna dan pelengkap pelayanan medis di rumah sakit (Tawarma dan Marlina, 2023).

Ditinjau dari karakteristik responden dimana mayoritas responden berusia 26-35 tahun (54,7%), umumnya kelompok usia ini merupakan kelompok usia produktif sehingga memiliki pengalaman dan kemampuan yang baik dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit logistik non medis. Berdasarkan tingkat pendidikan yaitu 58,7% responden memiliki latar belakang pendidikan yang cukup tinggi yaitu DIII, hal ini memungkinkan responden mampu menilai dengan lebih objektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Meskipun demikian, masih terdapat 4% responden menilai layanan logistik non medis kurang baik. Beberapa responden menilai kurang pada point ketersediaan barang yang kosong, informasi ketersediaan barang serta

keterlambatan pendistribusian barang akibat hambatan dalam proses pengadaan. Responden juga memberikan masukan mengenai kepastian ketersediaan barang, memberikan pelayanan 24 jam serta pengadaan yang lebih cepat bagi barang-barang yang stoknya habis. Oleh karena itu diperlukan upaya berkelanjutan untuk menjaga dan terus meningkatkan kualitas layanan logistik non medis. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Hati & Juliati (2019) bahwa kualitas layanan logistik adalah target yang pelanggan (pengguna) rasakan, dimana pengguna memiliki ekspektasi tinggi terhadap permintaannya.

Hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel 3 memperlihatkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan responden 70 responden (93,3%) dalam kategori tinggi, sementara yang menunjukkan kepuasan rendah adalah 5 responden (6,7%). Temuan ini memperlihatkan bahwa secara umum layanan unit logistik non medis telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan serta ekspektasi mayoritas pengguna logistik. Pengguna logistik non medis RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO tak lain adalah karyawan internal itu sendiri. Dimana dalam pekerjaannya membutuhkan dukungan dari sarana prasarana yang salah satunya dapat diwujudkan dari unit logistik non medis. Dengan sarana prasarana yang memadai tentu akan dapat mendukung penyelesaian pekerjaan dalam melayani pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian Runtuwene et al., (2023) yang menyatakan bahwa situasi pekerjaan dalam menyelesaikan tugas memiliki pengaruh terhadap kualitas pekerjaan dan kepuasan ($p=0,004$). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian

(Sopian, 2024) Bahwa sarana prasarana dalam bekerja bukan hanya sekedar berpengaruh terhadap semangat dan kegairahan kerja dalam pelaksanaan tugas tetapi juga mempengaruhi kepuasan tersendiri bagi yang melaksanakan pekerjaan tersebut ($p=0,000$). Dalam konteks manajemen rumah sakit pelayanan logistik non medis yang cepat, tepat, responsif terhadap kebutuhan pengguna (karyawan) sangat mempengaruhi kelancaran dalam pekerjaan baik secara administratif maupun kegiatan dalam pelayanan kepada pasien. Keberadaan unit logistik non medis bukan saja sebagai pelengkap namun memiliki peran penting dalam operasional rumah sakit dalam hal menjaga kegiatan yang dapat mencukupi barang yang dibutuhkan secara tidak terputus serta menjaga hubungan baik dengan bagian-bagian lain (Rahmiyati & Irianto, 2021). Hasil studi Frichi et al., (2020) memperkuat gagasan bahwa sistem logistik rumah sakit yang efektif berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien. Logistik non medis, meskipun bukan bagian dari layanan klinis langsung, memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan unit logistik non medis dengan kepuasan pengguna di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO.

SARAN

Bagi rumah sakit khususnya pengelola unit logistik non medis disarankan tetap mempertahankan

kualitas layanan yang sudah dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna logistik non medis serta meningkatkan pelayanan yang masih kurang terkait ketersediaan stok barang-barang yang jarang terpakai diharapkan tetap disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. (2015). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit* (2nd ed.). Universitas Indonesia (UI-Press).
- Asyera, R., Arcapela, S., Ismandani, R. S., Santoso, B., Kristanto, B., Kurniawan, H. D., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Kosala, P. (2025). *Jurnal Pembangunan Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Jurnal Pembangunan Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial*. 9(3), 13–34.
- Frichi, Y., Jawab, F., & Boutahari, S. (2020). Modeling the impact of hospital logistics on quality of care and patient satisfaction: Results of a survey in three public healthcare facilities in Fez-Morocco. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(2), 296–320. <https://doi.org/10.3926/jiem.3143>
- Garside, A. K. (2017). *Manajemen Logistik*. UMM Press.
- Hati, S. W., & Juliati, A. (2019). Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne). *JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI Dan MANAJEMEN BISNIS*, 7(2), 240–249. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i2.1592>
- Hia, Y. (2022). Gambaran Sistem Pengelolaan Logistik Barang Non Medis Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta Tahun

2021. *Dohara Publisher Open Access Journal*, 02(04), 642–648. <https://dohara.or.id/index.php/hsk/article/view/191>
- Malathi, A., & Jasim, K. M. (2022). Validating the relationship between service quality, patient sensitivity and experience towards medical applications using SERVQUAL. *International Journal of Medical Informatics*, 168(September). <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104883>
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Putri, L. (2024). *BUKU REFERENSI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT DI ERA DIGITAL* (C. M. Orizani (ed.); 1st ed.). Eureka Media Aksara.
- Rahmiyati, A. L., & Irianto, G. (2021). *Teori dan Praktik Manajemen Logistik Rumah Sakit*. Refika Aditama.
- Rismawati, M., & Rafiie, S. A. K. (2022). Analisis Sarana dan Prasarana Dalam Efektivitas Kerja Pegawai Pada kantor Kecamatan Johan Pahlawan. *Journal of Public Service*, 2(1), 67. <https://doi.org/10.35308/jps.v2i1.5176>
- Runtuwene, N. L., Kristanto, E. G., & Ratag, G. A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Karyawan terhadap Kualitas Manajemen di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 135–140. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44804>
- Sopian, S. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Rumah Sakit Di Jakarta. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 2793–2798. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13392>
- Tawarma, N., & Marlina, H. (2023). Analisis Pengelolaan Logistik Non Medis di Sub Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga RSUD Bangkinang Tahun 2023. *Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Humaniora*, 6(3).