

# HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN LABORATORIUM DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD KABUPATEN BOMBANA PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Irawati<sup>1</sup>, Budi Santosa<sup>2</sup>, Endang Hariyani<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi D IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan Dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang.

<sup>2</sup>Laboratorium Patologi Klinik Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang

<sup>3</sup>Laboratorium Klinik Prodia Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah

## ABSTRAK

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dapat memperoleh kepuasan dan akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan akan loyal terhadap Rumah Sakit tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Antara Mutu Pelayanan Laboratorium Dengan Loyalitas Pasien Rawat jalan di RSUD Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 92 dan sampel sebanyak 47 responden, penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* dan membagikan kuesioner kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara, dimana nilai  $p = 0,017$  atau  $p \text{ value} = 0,017 < 0,05$ . Saran yang dapat diberikan yaitu mempertahankan mutu pelayanan laboratorium rawat jalan di RSUD Bombana melakukan survei loyalitas pasien berkala dan berkesinambungan.

**Kata kunci : Mutu Pelayanan, Loyalitas Pasien**