

PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. SOEWONDO KENDAL

Komang Setiawan¹, Tri Hartiti², Umi Amalia²

1. Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang
2. Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soewondo Kabupaten Kendal, Provinsi Jawa Tengah

ABSTRAK

Taraf hidup masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan juga semakin meningkat. Hal ini tentu menuntut penyedia layanan jasa kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya kepada masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan yang baik dapat menimbulkan suatu kepuasan terhadap pasien dan berkemungkinan besar akan menarik pasien baru. Pasien yang telah terpuaskan pada suatu produk jasa memiliki kecenderungan akan menggunakan kembali atau melakukan pembelian lebih dari sekali terhadap produk jasa yang sama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan laboratorium terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Sampel diambil menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 124 responden yang telah berkunjung lebih dari satu kali ke Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Metode uji analisis yang digunakan adalah uji *Kendall's tau*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan yang positif (0,394) dengan kekuatan korelasi terkategori cukup ($>0,25-0,5$) terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Uji statistik *Kendall's tau* menunjukan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) sehingga dapat dinyatakan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan laboratorium dengan loyalitas pasien.

Kata kunci : mutu pelayanan, loyalitas pasien.

**CORRELATION BETWEEN THE QUALITY OF LABORATORY SERVICES TO THE
LOYALTY OF OUTPATIENTS IN LABORATORY INSTALLATIONS OF RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH dr. H. SOEWONDO KENDAL**

Komang Setiawan¹, Tri Hartiti², Umi Amalia²

1. DIV Study Program Health Analyst, Faculty of Nursing and Health, University of Muhammadiyah Semarang
2. Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soewondo Kendal District, Central Java Province

ABSTRACT

The increasing standard of living of the people causes the public's demand for quality of health is also increasing. This certainly requires health care providers to improve the quality of their services to the community. Good service quality improvement can lead to satisfaction with patients and will likely attract new patients. Patients who have been satisfied with a service product have a tendency to reuse or purchase more than once for the same service product. The purpose of this study was to determine the correlation of the quality of laboratory services to the loyalty of outpatients in the Laboratory Installation of RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Samples were taken using non-probability sampling technique with a total sample of 124 respondents who had visited more than once to the Laboratory Installation of RSUD dr. H. Soewondo Kendal. The analytical test method used is the Kendall's tau test. The results showed that the quality of service had a positive correlation (0,394) with a categorical correlation strength is sufficient ($>0,25-0,5$) on patient loyalty. Based on statistical data analysis, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. Kendall's tau statistical test shows a significance value of 0,000 ($p < 0,05$) so that it can be stated that there is a significant correlation between the quality of laboratory services and patient loyalty.

Keywords : service quality, patient loyalty.