

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal tentang hubungan mutu pelayanan laboratorium dengan loyalitas pasien rawat jalan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan mutu pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal dilihat dari 5 dimensi mutu yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) menunjukkan kategori yang sudah baik sesuai dengan pernyataan responden sebanyak 86 orang (69,4%) dan cukup baik sebanyak 38 orang (30,6%). Sedangkan sebagian responden masih memberikan penilaian yang kurang baik pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) dan kehandalan (*reliability*).
2. Sebagian besar pasien rawat jalan telah menunjukkan sikap yang loyal terhadap jasa laboratorium di RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Sebanyak 83 orang (66,9%) diketahui memiliki sikap loyal untuk menggunakan laboratorium kembali, 39 orang (31,5%) memiliki sikap cukup loyal dan 2 orang (1,6%) memiliki sikap kurang loyal. Peneliti menemukan bahwa sikap kurang loyal yang ditunjukkan oleh 2 orang pasien dipengaruhi oleh dimensi bukti langsung (*tangibles*) dan

dimensi kehandalan (*reliability*). Terdapat 5 orang responden (4,0%) menyatakan bukti langsung laboratorium kurang baik dan 5 orang responden (4,0%) menyatakan kehandalan laboratorium kurang baik.

3. Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Hasil uji *Kendall's tau* menunjukkan bahwa nilai *p value* yang terbentuk sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Diketahui juga nilai koefisien korelasi menunjukkan nilai positif (0,394) yang berarti kedua variabel baik variabel mutu pelayanan dan variabel loyalitas pasien memiliki hubungan searah (*linier*) dengan kekuatan korelasi terkategori cukup ($>0,25 - 0,5$).

5.2 Saran

1. Pihak Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal sebaiknya dapat meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) yaitu pada kebersihan, keindahan dan kerapian ruang tunggu pasien dan kehandalan (*reliability*) yaitu pada kesigapan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan saat dibutuhkan karena hasil penelitian menunjukkan beberapa responden masih memberikan penilaian yang kurang pada kedua dimensi tersebut.
2. Pihak Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal sebaiknya dapat mempertahankan dan meningkatkan sikap loyalitas pasien rawat jalan yang sudah terkategori baik.

3. Diharapkan penelitian ini memberikan efek positif sehingga peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan populasi yang lebih besar dari 124 responden dan diharapkan tidak hanya pada pasien rawat jalan, akan tetapi pada semua pasien pengguna jasa laboratorium, sehingga akan menghasilkan penelitian yang akurat.

