

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024” adalah sebagai berikut:

1. Diketahui frekuensi karakteristik dengan jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan sebanyak 23 responden (67,6%), usia responden yang terbanyak adalah 26 – 45 tahun sebanyak 23 responden (67,6%).
2. Diketahui frekuensi kualitas pelayanan pasien rawat jalan pada Poli Bedah adalah kualitas baik sebanyak 20 (58,8%) responden dan sebanyak 14 (41,2%) responden mengatakan kualitas pelayanan tidak baik.
3. Diketahui frekuensi tingkat loyalitas pasien rawat jalan pada Poli Bedah adalah pasien dengan loyalitas loyal sebanyak 21 (61,8%) responden dan sebanyak 13 (38,2%) responden dengan loyalitas tidak loyal.
4. Terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat jalan poli bedah RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024, dengan uji statistik menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai ($p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$), OR 95% 14,000).

B. SARAN

1. Bagi RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi instansi terkait khususnya bagi perawat di ruang rawat bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung guna untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Serta dapat menjadi masukan untuk petugas kesehatan agar lebih tepat waktu dalam melayani atau menangani pasien. Efektivitas waktu pelayanan menjadi salah satu penentu dari loyalitas pasien serta meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan persepsi yang baik bagi pasien untuk

meningkatkan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa kesehatan di RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung. Serta diharapkan pihak rumah sakit dapat mengadakan pendidikan, pelatihan, seminar, dan lokakarya yang dihadiri oleh staf medis dan non-medis guna menunjukkan profesionalisme dan keterampilan tingkat tinggi guna melatih profesionalisme dan keterampilan (*professionalism and skill*) yang secara akurat mencerminkan kedalaman pengetahuan yang dimiliki oleh administrasi, perawat, dan dokter.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian dengan memperluas menghubungkan dengan variabel lain. Kelemahan dalam penelitian ini adalah pada sampel penelitian yang terlalu sedikit dan waktu yang sedikit. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menentukan variable penelitian yang lebih spesifik dengan menggunakan desain yang berbeda, melihat adanya pengaruh variable lain yang lebih kuat, memperluas ruang lingkup penelitian, memperbanyak sampel penelitian dan waktu yang digunakan lebih banyak.

3. Bagi Instansi Pendidikan

Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan data bagi mahasiswa dalam pembelajaran atau pembuatan penelitian lain serta diharapkan bagi mahasiswa keperawatan dapat menambah wawasan agar dapat diterapkan dalam praktik keperawatan maupun dalam kehidupan sehari-hari.