

## BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan waktu tunggu dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Lubuk Sikaping, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. 25,8% responden menyatakan tidak loyalitas terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Lubuk Sikaping.
2. 98,9% responden memiliki waktu tunggu tidak sesuai standar (>60 menit). Waktu tunggu paling lama terdapat pada poliklinik penyakit dalam dengan rata-rata waktu tunggu yaitu 205,1 menit.
3. 43,0% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Lubuk Sikaping.
4. Analisis univariat jawaban loyalitas didapatkan skor terbanyak menjawab setuju pada pernyataan “saya berniat terus menggunakan jasa RSUD Lubuk Sikaping jika membutuhkan layanan kesehatan”.
5. Analisis univariat pada jawaban kepuasan yaitu harapan dan kenyataan untuk pernyataan harapan yang terbanyak pada pernyataan penting yaitu pada pernyataan “petugas berpenampilan bersih dan menarik” dan pernyataan “pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan terhadap pasien cepat dan tepat”, sedangkan jawaban kenyataan yang terbanyak terdapat pada pernyataan Baik (B) yaitu pada pernyataan “Pengetahuan dan kemampuan dokter, perawat dan petugas lain dalam bekerja”.
6. Tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Lubuk Sikaping.

7. Terdapat hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Lubuk Sikaping.

## 1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan di RSUD Lubuk Sikaping, maka peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak RSUD Lubuk Sikaping

Diharapkan kepada pihak RSUD Lubuk Sikaping agar meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan sehingga akan menimbulkan kepuasan bagi pasien dan tercapainya visi dari RSUD Lubuk Sikaping, selanjutnya pada pengambilan nomor antri pasien rawat jalan diharapkan membuat pembatas antrian agar antrian teratur. Bagi direktur RSUD Lubuk Sikaping diharapkan menambah fasilitas pelayanan rawat jalan seperti kursi tunggu, dan memperluas ruangan rekam medis. Kemudian membuat kebijakan terkait kedisiplinan petugas pelayanan, serta melakukan survey kepuasan pasien secara rutin.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih aktif dalam mendapatkan data referensi yang relevan dan mengkaji variabel lain yang memungkinkan memiliki pengaruh pada loyalitas pasien rawat jalan RSUD Lubuk Sikaping.