

LAMPIRAN

Lampiran 1

Hasil Penelitian

Data Tabulasi IPA
Kepentingan (*Importance*)

NO	Importance (Y)																												Total
	Tangible						Reliability						Responsiveness						Assurance					Empathy					
	P1	P2	P3	P4	P5	\bar{X}	P6	P7	P8	P9	P10	\bar{X}	P11	P12	P13	P14	\bar{X}	P15	P16	P17	P18	\bar{X}	P19	P20	P21	\bar{X}			
1.	3	4	4	3	4	3,20	4	4	4	4	4	3,84	4	4	4	4	3,96	3	4	4	3	3,74	4	3	4	3,58	79		
2.	3	4	3	3	3	3,00	4	3	3	4	4	3,40	3	4	4	3	3,60	3	3	4	3	3,40	3	4	4	3,47	72		
3.	3	3	3	4	3	2,80	3	3	3	3	3	2,96	3	3	3	3	2,99	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	64		
4.	4	4	4	3	4	3,40	4	4	4	4	4	3,88	4	4	4	4	3,97	3	4	4	3	3,74	4	4	4	3,91	81		
5.	4	4	3	3	3	3,20	4	4	4	4	4	3,84	4	3	4	4	3,71	3	4	4	4	3,68	4	4	4	3,89	79		
6.	3	3	4	3	3	3,00	3	3	4	3	3	3,20	3	3	3	3	3,05	3	3	3	3	3,01	3	3	3	3,00	65		
7.	4	3	3	3	3	2,80	3	3	3	3	4	2,96	3	4	3	3	3,24	3	4	3	4	3,31	4	4	3	3,77	70		
8.	4	4	4	3	4	3,40	4	4	3	4	4	3,68	4	4	4	4	3,92	4	4	4	4	3,98	4	4	4	3,99	82		
9.	3	4	4	3	4	3,20	3	4	4	3	3	3,44	3	3	4	3	3,36	3	4	4	3	3,59	4	3	3	3,53	72		
10.	4	4	3	3	4	3,00	4	4	4	4	4	3,80	3	4	4	4	3,70	3	3	4	4	3,43	3	3	4	3,14	77		
11.	3	4	3	3	4	3,00	4	4	3	3	4	3,40	3	4	3	3	3,35	3	3	4	3	3,34	3	3	3	3,11	70		
12.	4	3	4	3	4	3,20	4	4	4	4	4	3,84	3	4	4	4	3,71	3	4	4	3	3,68	3	4	4	3,56	78		
13.	4	4	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	65		
14.	3	3	3	3	4	2,60	4	4	4	3	3	3,52	3	4	4	4	3,63	3	3	4	4	3,41	3	4	4	3,47	74		
15.	4	4	3	4	4	3,40	4	3	3	4	4	3,48	3	4	4	4	3,62	4	4	4	4	3,91	4	4	3	3,97	79		
16.	4	3	3	3	4	3,00	4	4	3	4	3	3,60	4	4	4	4	3,90	3	4	4	4	3,73	4	4	4	3,91	78		
17.	3	4	3	3	4	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	4	4	3,25	3	3	3	3	3,06	3	3	3	3,02	67		

18.	4	4	4	4	4	3,60	4	4	4	4	4	3,92	4	4	4	4	3,98	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	84
19.	3	3	3	3	4	2,60	4	4	4	4	4	3,72	4	4	4	4	3,93	3	4	4	4	3,73	4	4	4	3,91	79
20.	3	4	4	3	4	3,20	4	4	3	4	4	3,64	4	3	3	3	3,41	3	3	3	3	3,10	3	3	4	3,03	72
21.	3	3	3	3	4	2,60	3	3	3	4	4	3,12	3	3	3	4	3,03	4	4	4	4	3,76	3	4	4	3,59	73
22.	3	4	3	4	3	3,00	3	3	3	4	4	3,20	3	3	3	3	3,05	3	3	3	3	3,01	3	3	4	3,00	68
23.	3	3	4	4	3	3,20	3	3	3	4	4	3,24	4	4	4	4	3,81	3	4	4	4	3,70	4	4	4	3,90	77
24.	4	3	3	4	4	3,00	4	4	4	4	4	3,80	4	3	3	4	3,45	4	4	4	4	3,86	4	4	4	3,95	80
25.	4	4	3	3	4	3,00	4	4	4	4	4	3,80	4	4	4	4	3,95	4	3	4	3	3,74	4	4	4	3,91	80
26.	3	3	3	3	3	2,80	3	3	3	3	3	2,96	3	3	3	3	2,99	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
27.	4	4	3	4	3	3,40	4	4	3	3	4	3,48	4	3	3	4	3,37	3	4	3	3	3,34	3	4	4	3,45	74
28.	3	4	4	4	4	3,20	4	4	4	4	4	3,84	4	4	4	4	3,96	4	4	4	3	3,99	4	4	4	4,00	82
29.	3	3	3	3	3	2,80	3	3	3	3	4	2,96	3	3	3	3	2,99	3	4	3	3	3,25	4	3	3	3,42	66
30.	4	4	3	3	3	3,20	4	4	3	3	4	3,44	3	3	3	3	3,11	3	3	4	4	3,28	3	3	3	3,09	70
31.	3	4	3	3	4	2,80	4	4	4	3	4	3,56	3	3	4	3	3,39	3	3	3	4	3,10	4	3	3	3,37	72
32.	3	3	4	3	3	3,00	4	3	3	4	4	3,40	4	3	4	4	3,60	3	4	4	3	3,65	3	4	3	3,55	73
33.	4	4	4	4	4	3,40	4	3	4	4	4	3,68	4	3	4	4	3,67	3	4	4	4	3,67	4	3	4	3,56	80
34.	4	4	3	3	4	3,20	3	3	4	4	3	3,44	4	3	3	3	3,36	3	4	3	3	3,34	3	4	3	3,45	71
35.	3	3	3	3	3	2,60	3	3	3	3	3	2,92	3	3	3	3	2,98	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3,08	64
36.	3	4	3	3	4	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	65
37.	3	3	3	3	3	2,80	3	3	3	3	3	2,96	3	3	3	3	2,99	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
38.	3	3	3	4	4	3,00	4	4	4	4	4	3,80	4	4	4	4	3,95	4	4	4	4	3,99	4	4	4	4,00	81
39.	4	3	4	4	4	3,40	4	4	3	4	4	3,68	3	4	3	4	3,42	3	4	4	4	3,61	4	3	4	3,54	78
40.	4	4	4	3	3	3,20	4	4	4	3	4	3,64	4	3	4	4	3,66	3	3	4	3	3,42	3	4	3	3,47	75
41.	4	3	4	3	4	3,20	3	3	3	3	3	3,04	3	3	3	3	3,01	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	66

42.	3	4	4	4	4	3,40	3	4	4	3	4	3,48	3	4	4	3	3,62	4	4	3	4	3,66	3	4	3	3,55	76
43.	4	4	4	4	4	3,60	3	4	4	4	4	3,72	4	4	4	4	3,93	4	4	4	4	3,98	3	3	4	3,33	81
44.	4	4	3	3	3	3,20	3	3	3	3	3	3,04	3	3	3	3	3,01	3	3	3	4	3,00	3	3	3	3,00	66
45.	4	4	4	4	4	3,40	4	4	4	4	4	3,88	4	4	4	4	3,97	4	4	4	4	3,99	4	4	4	4,00	84
46.	4	4	4	4	4	3,60	4	4	4	4	4	3,92	4	4	3	4	3,73	3	4	4	4	3,68	4	4	4	3,89	82
47.	4	4	4	3	4	3,40	3	3	3	4	3	3,28	3	3	3	3	3,07	3	3	3	3	3,02	3	3	3	3,01	68
48.	3	3	3	3	4	2,80	4	4	4	3	4	3,56	4	3	4	4	3,64	3	4	4	4	3,66	4	4	3	3,89	76
49.	3	3	3	3	3	2,80	4	4	3	4	3	3,56	3	3	3	3	3,14	3	3	3	3	3,04	3	3	3	3,01	66
50.	4	4	3	3	4	3,00	4	4	4	4	3	3,80	3	3	3	3	3,20	3	3	3	3	3,05	3	3	4	3,02	71
51.	3	3	3	3	4	2,80	4	4	3	4	3	3,56	3	4	4	3	3,64	4	4	4	3	3,91	4	4	3	3,97	74
52.	4	3	4	3	3	3,20	3	3	3	4	3	3,24	3	3	4	4	3,31	3	3	3	4	3,08	3	4	4	3,36	71
53.	4	4	4	4	4	3,40	4	4	4	4	4	3,88	4	4	4	4	3,97	4	4	4	4	3,99	3	3	4	3,33	82
54.	3	4	4	3	3	3,20	4	3	3	4	4	3,44	3	4	4	4	3,61	3	4	3	3	3,40	4	4	4	3,80	75
55.	3	3	3	3	3	2,80	3	3	3	4	3	3,16	3	3	3	3	3,04	3	3	3	3	3,01	4	3	3	3,34	65
56.	4	4	4	3	4	3,20	4	4	4	3	4	3,64	3	4	3	4	3,41	3	3	3	3	3,10	4	4	3	3,70	75
57.	4	4	4	4	4	3,60	4	4	4	4	4	3,92	4	4	4	4	3,98	4	3	4	4	3,75	4	4	4	3,92	83
58.	3	3	3	3	3	2,60	3	3	3	3	3	2,92	3	3	3	3	2,98	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
59.	4	4	4	4	4	3,40	3	4	4	4	4	3,68	4	4	4	4	3,92	3	4	4	4	3,73	4	4	4	3,91	82
60.	4	4	4	4	4	3,60	4	4	4	4	4	3,92	4	4	4	3	3,98	3	3	3	3	3,25	3	3	3	3,08	76
61.	3	3	3	3	3	2,60	3	3	3	3	3	2,92	3	3	3	3	2,98	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
62.	4	3	4	3	3	3,00	4	3	3	3	4	3,20	3	4	4	3	3,55	3	3	3	3	3,14	3	4	3	3,38	70
63.	3	3	3	3	3	2,60	3	3	3	3	3	2,92	3	3	3	3	2,98	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
64.	3	3	3	3	3	2,80	3	4	4	4	4	3,56	4	4	4	4	3,89	4	4	4	4	3,97	4	4	4	3,99	78
65.	3	3	3	3	3	2,80	3	3	3	3	3	2,96	3	3	3	3	2,99	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63

66.	4	4	4	4	4	3,60	4	4	4	4	4	3,92	4	4	4	4	3,98	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	84
67.	3	4	4	4	3	3,40	4	4	4	4	4	3,88	3	3	3	3	3,22	3	3	4	3	3,31	4	3	3	3,44	73
68.	3	3	3	3	3	2,80	3	3	3	3	3	2,96	3	3	3	3	2,99	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
69.	3	4	4	3	4	3,00	4	4	4	4	4	3,80	3	4	4	4	3,70	3	4	4	3	3,68	4	4	4	3,89	79
70.	3	3	3	3	3	2,60	3	3	3	3	3	2,92	3	3	3	3	2,98	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
71.	3	4	4	3	4	3,20	3	3	3	4	3	3,24	3	4	3	3	3,31	4	3	3	3	3,33	4	3	4	3,44	71
72.	3	3	3	3	3	2,80	3	3	3	3	3	2,96	3	3	3	3	2,99	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
73.	3	4	4	3	4	3,20	3	3	3	3	3	3,04	3	4	3	3	3,26	4	4	3	3	3,57	3	3	3	3,19	69
74.	3	3	3	3	3	2,80	3	3	3	3	3	2,96	3	3	3	3	2,99	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
75.	3	4	4	3	4	3,20	3	3	3	3	3	3,04	3	3	3	3	3,01	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	66
76.	3	4	4	3	4	3,20	3	3	4	4	3	3,44	3	3	3	3	3,11	3	3	3	3	3,03	3	3	3	3,01	68
77.	3	4	4	4	4	3,40	4	4	4	4	3	3,88	3	3	3	3	3,22	4	4	3	3	3,56	4	4	4	3,85	76
78.	3	4	4	3	4	3,20	4	4	4	4	4	3,84	4	4	4	4	3,96	4	4	4	4	3,99	4	4	4	4,00	82
79.	3	4	4	3	4	3,20	4	4	4	3	3	3,64	3	3	3	3	3,16	3	3	3	3	3,04	3	3	3	3,01	69
80.	3	3	3	3	3	2,80	3	3	3	3	3	2,96	3	3	3	3	2,99	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
81.	3	4	4	3	4	3,20	4	4	4	4	3	3,84	3	3	3	3	3,21	4	4	3	3	3,55	3	3	3	3,18	72
82.	3	4	4	4	4	3,40	4	4	4	3	3	3,68	3	3	3	3	3,17	3	3	3	3	3,04	3	3	3	3,01	70
83.	3	3	3	3	3	2,80	3	3	3	3	3	2,96	3	3	3	3	2,99	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
Rata-rata Nilai Setiap Pertanyaan	3,40	3,58	3,48	3,28	3,59		3,54	3,53	3,47	3,55	3,54		3,35	3,43	3,46	3,45		3,27	3,46	3,46	3,36		3,42	3,45	3,45		

Hasil Penelitian

Data Tabulasi IPA

Kepuasan (*Performance*)

NO	Performance (X)																										Total
	Tangible						Reliability						Responsiveness					Assurance					Empathy				
	P1	P2	P3	P4	P5	\bar{X}	P6	P7	P8	P9	P10	\bar{X}	P11	P12	P13	P14	\bar{X}	P15	P16	P17	P18	\bar{X}	P19	P20	P21	\bar{X}	
1.	3	4	3	3	3	3,20	3	3	3	4	3	3,20	3	4	3	3	3,25	3	4	4	3	3,50	3	3	4	3,33	69
2.	3	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	4	3,40	3	4	4	3	3,50	4	4	3	3	3,50	4	4	4	4,00	72
3.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	4	3	3	3,20	3	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3,00	65
4.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	4	3	3	3,20	3	3	3	3	3,00	3	2	3	4	3,00	4	3	3	3,33	65
5.	3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	3	3,80	4	3	3	3	3,25	3	4	4	4	3,75	3	3	3	3,00	71
6.	3	4	3	3	4	3,40	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3,00	66
7.	3	4	3	4	4	3,60	3	4	3	4	3	3,40	4	4	3	3	3,50	3	4	3	3	3,25	4	3	4	3,67	73
8.	4	4	3	4	4	3,80	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4,00	82
9.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
10.	3	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	3	3,20	3	3	4	4	3,50	3	4	4	3	3,50	4	3	3	3,33	69
11.	3	2	2	3	2	2,40	3	3	3	3	3	3,00	2	3	2	3	2,50	2	3	3	3	2,75	2	3	3	2,67	56
12.	3	4	4	3	4	3,60	3	3	3	4	3	3,20	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	67
13.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
14.	3	3	3	3	4	3,20	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	64
15.	3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4	4,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	4	3,25	3	3	4	3,33	70
16.	4	3	3	3	3	3,20	4	3	4	4	4	3,80	3	3	4	3	3,25	3	4	4	4	3,75	4	3	3	3,33	73
17.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	2	3	2,75	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	62

18.	3	4	3	4	3	3,40	4	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4,00	79
19.	4	3	3	3	3	3,20	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	4	3,25	3	3	4	4	3,50	3	3	4	3,33	68
20.	3	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	3	3,20	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	64
21.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4,00	3	4	3	3	3,25	4	4	4	4,00	71
22.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,25	4	3	4	3,67	66
23.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
24.	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	84
25.	3	4	3	4	3	3,40	4	3	3	3	4	3,40	3	3	4	4	3,50	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3,00	70
26.	3	3	2	3	3	2,80	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	62
27.	4	4	3	3	3	3,40	4	4	4	3	4	3,80	3	4	3	3	3,25	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3,00	71
28.	4	4	3	3	3	3,40	3	4	3	3	4	3,40	3	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,25	3	4	4	3,67	70
29.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
30.	4	3	3	3	3	3,20	4	3	3	3	3	3,20	3	3	3	3	3,00	3	4	4	3	3,50	3	3	3	3,00	67
31.	3	3	4	3	3	3,20	3	4	3	3	3	3,20	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	66
32.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33	65
33.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	2	3	3	3	2,75	3	3	3	4	3,25	4	3	4	3,67	65
34.	4	3	4	3	4	3,60	4	3	4	3	4	3,60	3	4	4	3	3,50	3	4	3	4	3,50	4	3	3	3,33	74
35.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
36.	3	3	3	3	4	3,20	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3,00	65
37.	3	3	3	3	4	3,20	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	64
38.	3	3	4	3	3	3,20	4	4	4	3	3	3,60	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	67
39.	3	3	4	4	3	3,40	4	4	3	4	4	3,80	3	4	3	4	3,50	3	4	3	4	3,50	4	3	4	3,67	75
40.	4	3	3	3	4	3,40	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	4	3	3,25	3	3	3	3,00	66
41.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63

42.	3	4	3	3	3	3,20	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	64
43.	4	4	4	4	3	3,80	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4,00	82
44.	4	4	4	3	3	3,60	4	3	3	4	4	3,60	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	70
45.	3	3	2	3	2	2,60	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	2	2,75	3	3	2	2,67	59
46.	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	84
47.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	4	4	3	3	3,50	3	3	3	3,00	65
48.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	64
49.	3	3	2	3	3	2,80	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	62
50.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
51.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
52.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
53.	4	3	4	4	4	3,80	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	68
54.	3	4	3	4	4	3,60	4	3	3	3	4	3,40	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	78
55.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
56.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
57.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
58.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3,00	64
59.	3	4	4	4	3	3,60	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4,00	81
60.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
61.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
62.	3	3	4	3	3	3,20	4	3	3	3	3	3,20	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	65
63.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
64.	3	3	3	3	3	3,00	2	3	3	3	3	2,80	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	62
65.	3	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	3	3,20	3	3	3	4	3,25	4	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	69

66.	4	3	3	3	3	3,20	3	3	4	4	3	3,40	3	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,25	3	3	4	3,33	68
67.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
68.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
69.	3	3	2	3	2	2,60	4	4	3	3	3	3,40	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
70.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
71.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
72.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
73.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
74.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	4	3	3	3,20	3	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3,00	65
75.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	4	3,20	3	4	3	3	3,25	2	3	3	3	2,75	3	4	4	3,67	66
76.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
77.	3	3	3	3	2	2,80	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	62
78.	3	3	3	3	3	3,00	4	4	3	4	4	3,80	3	4	3	4	3,50	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	69
79.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
80.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
81.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
82.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
83.	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	63
Rata-rata Nilai Setiap Pertanyaan	3,17	3,18	3,08	3,13	3,11		3,28	3,19	3,19	3,19	3,22		3,11	3,19	3,13	3,19		3,05	3,33	3,17	3,19		3,20	3,13	3,23		

Tabulasi Data Uji Chi-square

Karakteristik Responden												
Umur	JK	Pendidikan	KET	Koding	Pekerjaan	KET	Koding	\bar{X} Tangible	\bar{X} Reliability	\bar{X} Responsiveness	\bar{X} Assurance	\bar{X} Empathy
21 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,20	3,84	3,25	3,50	3,33
27 Thn	P	SD	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,40	3,50	3,50	4,00
54 Thn	L	SD	R	2	Petani	T	1	3,00	2,96	3,00	3,25	3,00
40 Thn	P	Sarjana	T	1	Lainnya	TP	2	3,00	3,88	3,00	3,00	3,33
22 Thn	P	Sarjana	T	1	Lainnya	TP	2	3,00	3,84	3,25	3,75	3,00
53 Thn	P	SMP	R	2	Lainnya	TP	2	3,40	3,20	3,00	3,25	3,00
58 Thn	L	SMA	R	2	Petani	T	1	3,60	2,96	3,50	3,25	3,67
19 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,80	3,68	4,00	3,75	4,00
27 Thn	P	SMP	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,44	3,00	3,00	3,00
32 Thn	P	SMA	R	2	Wiraswasta	T	1	3,00	3,80	3,50	3,50	3,33
33 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	2,40	3,40	2,50	2,75	2,67
37 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,60	3,84	3,00	3,00	3,00
44 Thn	P	SMA	R	2	Wiraswasta	T	1	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
73 Thn	L	SMA	R	2	PNS	T	1	3,20	3,52	3,00	3,00	3,00
43 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,48	3,00	3,25	3,33
19 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,20	3,60	3,25	3,75	3,33
56 Thn	L	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,00	2,75	3,00	3,00
18 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,40	3,92	3,75	3,75	4,00
24 Thn	P	SMA	R	2	Wiraswasta	T	1	3,20	3,72	3,25	3,50	3,33
29 Thn	P	Sarjana	T	1	Lainnya	TP	2	3,00	3,64	3,00	3,00	3,00
48 Thn	P	SMP	R	2	Wiraswasta	T	1	3,00	3,12	4,00	3,25	4,00
24 Thn	L	SMA	R	2	Wiraswasta	T	1	3,00	3,20	3,00	3,25	3,67
19 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,24	3,00	3,00	3,00
70 Thn	P	SMA	R	2	PNS	T	1	4,00	3,80	4,00	4,00	4,00
19 Thn	P	SMA	R	2	Wiraswasta	T	1	3,40	3,80	3,50	3,25	3,00
43 Thn	L	SMP	R	2	Lainnya	TP	2	2,80	2,96	3,00	3,00	3,00

25 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,40	3,48	3,25	3,25	3,00
24 Thn	P	SMA	R	2	Wiraswasta	T	1	3,40	3,84	3,00	3,25	3,67
37 Thn	P	Diploma	T	1	Lainnya	TP	2	3,00	2,96	3,00	3,00	3,00
26 Thn	P	Sarjana	T	1	Lainnya	TP	2	3,20	3,44	3,00	3,50	3,00
47 Thn	L	Sarjana	T	1	Wiraswasta	T	1	3,20	3,56	3,00	3,00	3,33
27 Thn	L	Sarjana	T	1	Lainnya	TP	2	3,00	3,40	3,25	3,00	3,33
21 Thn	P	SMA	R	2	Wiraswasta	T	1	3,00	3,68	2,75	3,25	3,67
46 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,60	3,44	3,50	3,50	3,33
63 Thn	L	SMA	R	2	Wiraswasta	T	1	3,00	2,92	3,00	3,00	3,00
46 Thn	L	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,20	3,00	3,00	3,25	3,00
47 Thn	P	SD	R	2	Lainnya	TP	2	3,20	2,96	3,00	3,00	3,00
37 Thn	L	Sarjana	T	1	Lainnya	TP	2	3,20	3,80	3,00	3,00	3,00
52 Thn	L	SD	R	2	Lainnya	TP	2	3,40	3,68	3,50	3,50	3,67
50 Thn	L	Diploma	T	1	Wiraswasta	T	1	3,40	3,64	3,00	3,25	3,00
49 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,04	3,00	3,00	3,00
25 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,20	3,48	3,00	3,00	3,00
21 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,80	3,72	4,00	3,75	4,00
48 Thn	L	SD	R	2	Lainnya	TP	2	3,60	3,04	3,25	3,00	3,00
42 Thn	P	Sarjana	T	1	PNS	T	1	2,60	3,88	3,00	2,75	2,67
28 Thn	P	Sarjana	T	1	Lainnya	TP	2	4,00	3,92	4,00	4,00	4,00
32 Thn	L	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,28	3,00	3,50	3,00
28 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,56	3,25	3,00	3,00
34 Thn	L	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	2,80	3,56	3,00	3,00	3,00
40 Thn	P	Sarjana	T	1	PNS	T	1	3,00	3,80	3,00	3,00	3,00
33 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,56	3,00	3,00	3,00
69 Thn	L	SD	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,24	3,00	3,00	3,00
48 Thn	P	Diploma	T	1	Wiraswasta	T	1	3,80	3,88	3,25	3,00	3,00
23 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,60	3,44	4,00	3,75	4,00
39 Thn	P	SD	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,16	3,00	3,00	3,00
54 Thn	P	Sarjana	T	1	PNS	T	1	3,00	3,64	3,00	3,00	3,00
28 Thn	P	Sarjana	T	1	Lainnya	TP	2	3,00	3,92	3,00	3,00	3,00

53 Thn	P	SD	R	2	Petani	T	1	3,00	2,92	3,00	3,25	3,00
51 Thn	L	Sarjana	T	1	Wiraswasta	T	1	3,60	3,68	4,00	3,75	4,00
49 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,92	3,00	3,00	3,00
54 Thn	P	Sarjana	T	1	Wiraswasta	T	1	3,00	2,92	3,00	3,00	3,00
39 Thn	L	SMA	R	2	Wiraswasta	T	1	3,20	3,20	3,00	3,00	3,00
65 Thn	P	SD	R	2	Wiraswasta	T	1	3,00	2,92	3,00	3,00	3,00
26 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,56	3,00	3,00	3,00
26 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	2,96	3,25	4,00	3,00
33 Thn	P	Sarjana	T	1	Lainnya	TP	2	3,20	3,92	3,00	3,25	3,33
38 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,88	3,00	3,00	3,00
21 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	2,96	3,00	3,00	3,00
24 Thn	L	Sarjana	T	1	Wiraswasta	T	1	2,60	3,80	3,00	3,00	3,00
20 Thn	P	SMA	R	2	Wiraswasta	T	1	3,00	2,92	3,00	3,00	3,00
67 Thn	P	SMP	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,24	3,00	3,00	3,00
44 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	2,96	3,00	3,00	3,00
72 Thn	P	SD	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,04	3,00	3,00	3,00
61 Thn	L	SMP	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	2,96	3,00	3,25	3,00
23 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,04	3,25	2,75	3,67
55 Thn	L	SMP	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,44	3,00	3,00	3,00
24 Thn	P	SD	R	2	Lainnya	TP	2	2,80	3,88	3,00	3,00	3,00
41 Thn	L	SD	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,84	3,50	3,00	3,00
24 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,64	3,00	3,00	3,00
71 Thn	L	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	2,96	3,00	3,00	3,00
21 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,84	3,00	3,00	3,00
26 Thn	P	SMA	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	3,68	3,00	3,00	3,00
60 Thn	P	SMP	R	2	Lainnya	TP	2	3,00	2,96	3,00	3,00	3,00

Keterangan :

Pendidikan : T = Tinggi
R = Rendah

Pekerjaan : T = Tetap
TP = Tidak Tetap

Lampiran 2

Output Analisa Data

1. Tabel karakteristik pasien berdasarkan kelompok jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	24	28.9	28.9	28.9
	P	59	71.1	71.1	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 tahun	22	26.5	26.5	26.5
	26-35 tahun	17	20.5	20.5	47.0
	36-45 tahun	14	16.9	16.9	63.9
	46-55 tahun	18	21.7	21.7	85.5
	56-65 tahun	6	7.2	7.2	92.8
	>65 tahun	6	7.2	7.2	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	3	3.6	3.6	3.6
	Sarjana	16	19.3	19.3	22.9
	SD	12	14.5	14.5	37.3
	SMA	44	53.0	53.0	90.4
	SMP	8	9.6	9.6	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	57	68.7	68.7	68.7
	Petani	3	3.6	3.6	72.3
	PNS	5	6.0	6.0	78.3
	Wiraswasta	18	21.7	21.7	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

2. Tabel tingkat kepuasan pasien terhadap pendidikan pasien
 - a. Tingkat pendidikan terhadap bukti fisik (*Tangible*)

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pendidikan1 * Bukti_fisik	83	100.0%	0	0.0%	83	100.0%

Pendidikan1 * Bukti_fisik Crosstabulation

			Bukti_fisik		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pendidikan1	Pendidikan Tinggi	Count	19	0	19
		Expected Count	18.8	.2	19.0
		% within Pendidikan1	100.0%	0.0%	100.0%
	Pendidikan Rendah	Count	63	1	64
		Expected Count	63.2	.8	64.0
		% within Pendidikan1	98.4%	1.6%	100.0%
Total	Count	82	1	83	
	Expected Count	82.0	1.0	83.0	
	% within Pendidikan1	98.8%	1.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.300 ^a	1	.584		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.524	1	.469		
Fisher's Exact Test				1.000	.771
Linear-by-Linear Association	.297	1	.586		
N of Valid Cases	83				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .23.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort Bukti_fisik = Puas	1.016	.985	1.048
N of Valid Cases	83		

b. Tingkat pendidikan terhadap kehandalan (*Reliability*)

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pendidikan1 * Kehandalan	83	100.0%	0	0.0%	83	100.0%

Pendidikan1 * Kehandalan Crosstabulation

		Count	Kehandalan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pendidikan1	Pendidikan Tinggi	Count	19	0	19
		Expected Count	18.8	.2	19.0
	% within Pendidikan1	100.0%	0.0%	100.0%	
	Pendidikan Rendah	Count	63	1	64
		Expected Count	63.2	.8	64.0
	% within Pendidikan1	98.4%	1.6%	100.0%	
Total	Count	82	1	83	
	Expected Count	82.0	1.0	83.0	
	% within Pendidikan1	98.8%	1.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.300 ^a	1	.584		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.524	1	.469		
Fisher's Exact Test				1.000	.771
Linear-by-Linear Association	.297	1	.586		
N of Valid Cases	83				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .23.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort Kehandalan = Puas	1.016	.985	1.048
N of Valid Cases	83		

c. Tingkat Pendidikan terhadap daya tanggap (*Responsiveness*)

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pendidikan1 * Daya_tanggap	83	100.0%	0	0.0%	83	100.0%

Pendidikan1 * Daya_tanggap Crosstabulation

Pendidikan1	Pendidikan	Count	Daya_tanggap		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pendidikan1	Pendidikan Tinggi	Count	19	0	19
		Expected Count	18.8	.2	19.0
		% within Pendidikan1	100.0%	0.0%	100.0%
	Pendidikan Rendah	Count	63	1	64
		Expected Count	63.2	.8	64.0
		% within Pendidikan1	98.4%	1.6%	100.0%
Total	Count	82	1	83	
	Expected Count	82.0	1.0	83.0	
	% within Pendidikan1	98.8%	1.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.300 ^a	1	.584		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.524	1	.469		
Fisher's Exact Test				1.000	.771
Linear-by-Linear Association	.297	1	.586		
N of Valid Cases	83				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .23.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort Daya_tanggap = Puas	1.016	.985	1.048
N of Valid Cases	83		

d. Tingkat pendidikan terhadap jaminan (*Assurance*)

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pendidikan1 * Jaminan	83	100.0%	0	0.0%	83	100.0%

Pendidikan1 * Jaminan Crosstabulation

			Jaminan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pendidikan1	Pendidikan Tinggi	Count	19	0	19
		Expected Count	18.8	.2	19.0
		% within Pendidikan1	100.0%	0.0%	100.0%
	Pendidikan Rendah	Count	63	1	64
		Expected Count	63.2	.8	64.0
		% within Pendidikan1	98.4%	1.6%	100.0%
Total		Count	82	1	83
		Expected Count	82.0	1.0	83.0
		% within Pendidikan1	98.8%	1.2%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.300 ^a	1	.584		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.524	1	.469		
Fisher's Exact Test				1.000	.771
Linear-by-Linear Association	.297	1	.586		
N of Valid Cases	83				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .23.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort Jaminan = Puas	1.016	.985	1.048
N of Valid Cases	83		

e. Tingkat pendidikan terhadap empati (*Empathy*)

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pendidikan1 * Empati	83	100.0%	0	0.0%	83	100.0%

Pendidikan1 * Empati Crosstabulation

		Count	Empati		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pendidikan1	Pendidikan Tinggi	Count	19	0	19
		Expected Count	18.8	.2	19.0
		% within Pendidikan1	100.0%	0.0%	100.0%
	Pendidikan Rendah	Count	63	1	64
		Expected Count	63.2	.8	64.0
		% within Pendidikan1	98.4%	1.6%	100.0%
Total	Count	82	1	83	
	Expected Count	82.0	1.0	83.0	
	% within Pendidikan1	98.8%	1.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.300 ^a	1	.584		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.524	1	.469		
Fisher's Exact Test				1.000	.771
Linear-by-Linear Association	.297	1	.586		
N of Valid Cases	83				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .23.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort Empati = Puas	1.016	.985	1.048
N of Valid Cases	83		

3. Tabel tingkat kepuasan pasien terhadap pekerjaan pasien
 a. Pekerjaan terhadap bukti fisik (*Tangible*)

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pekerjaan1 * Bukti_fisik	83	100.0%	0	0.0%	83	100.0%

Pekerjaan1 * Bukti_fisik Crosstabulation

Pekerjaan1	Pekerjaan Tetap	Count	Bukti_fisik		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pekerjaan1	Pekerjaan Tetap	Count	26	0	26
		Expected Count	25.7	.3	26.0
		% within Pekerjaan1	100.0%	0.0%	100.0%
Pekerjaan1	Pekerjaan Tidak Tetap	Count	56	1	57
		Expected Count	56.3	.7	57.0
		% within Pekerjaan1	98.2%	1.8%	100.0%
Total		Count	82	1	83
		Expected Count	82.0	1.0	83.0
		% within Pekerjaan1	98.8%	1.2%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.462 ^a	1	.497		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.757	1	.384		
Fisher's Exact Test				1.000	.687
Linear-by-Linear Association	.456	1	.499		
N of Valid Cases	83				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort Bukti_fisik = Puas	1.018	.983	1.054
N of Valid Cases	83		

b. Pekerjaan terhadap kehandalan (*Reliability*)

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pekerjaan1 * Kehandalan	83	100.0%	0	0.0%	83	100.0%

Pekerjaan1 * Kehandalan Crosstabulation

Pekerjaan1	Pekerjaan Tetap	Count	Kehandalan		Total
			Puas	Tidak Puas	
		Count	26	0	26
		Expected Count	25.7	.3	26.0
		% within Pekerjaan1	100.0%	0.0%	100.0%
	Pekerjaan Tidak Tetap	Count	56	1	57
		Expected Count	56.3	.7	57.0
		% within Pekerjaan1	98.2%	1.8%	100.0%
Total		Count	82	1	83
		Expected Count	82.0	1.0	83.0
		% within Pekerjaan1	98.8%	1.2%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.462 ^a	1	.497		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.757	1	.384		
Fisher's Exact Test				1.000	.687
Linear-by-Linear Association	.456	1	.499		
N of Valid Cases	83				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort Kehandalan = Puas	1.018	.983	1.054
N of Valid Cases	83		

c. Pekerjaan terhadap daya tanggap (*Responsiveness*)

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pekerjaan1 * Daya_tanggap	83	100.0%	0	0.0%	83	100.0%

Pekerjaan1 * Daya_tanggap Crosstabulation

		Count	Daya_tanggap		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pekerjaan1	Pekerjaan Tetap	Count	26	0	26
		Expected Count	25.7	.3	26.0
		% within Pekerjaan1	100.0%	0.0%	100.0%
	Pekerjaan Tidak Tetap	Count	56	1	57
		Expected Count	56.3	.7	57.0
		% within Pekerjaan1	98.2%	1.8%	100.0%
Total	Count	82	1	83	
	Expected Count	82.0	1.0	83.0	
	% within Pekerjaan1	98.8%	1.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.462 ^a	1	.497		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.757	1	.384		
Fisher's Exact Test				1.000	.687
Linear-by-Linear Association	.456	1	.499		
N of Valid Cases	83				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort Daya_tanggap = Puas	1.018	.983	1.054
N of Valid Cases	83		

d. Pekerjaan terhadap jaminan (*Assurance*)

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pekerjaan1 * Jaminan	83	100.0%	0	0.0%	83	100.0%

Pekerjaan1 * Jaminan Crosstabulation

Pekerjaan1	Pekerjaan	Count	Jaminan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pekerjaan1	Pekerjaan Tetap	Count	26	0	26
		Expected Count	25.7	.3	26.0
		% within Pekerjaan1	100.0%	0.0%	100.0%
Pekerjaan1	Pekerjaan Tidak Tetap	Count	56	1	57
		Expected Count	56.3	.7	57.0
		% within Pekerjaan1	98.2%	1.8%	100.0%
Total		Count	82	1	83
		Expected Count	82.0	1.0	83.0
		% within Pekerjaan1	98.8%	1.2%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.462 ^a	1	.497		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.757	1	.384		
Fisher's Exact Test				1.000	.687
Linear-by-Linear Association	.456	1	.499		
N of Valid Cases	83				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort Jaminan = Puas	1.018	.983	1.054
N of Valid Cases	83		

e. Pekerjaan terhadap empati (*Empathy*)

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pekerjaan1 * Empati	83	100.0%	0	0.0%	83	100.0%

Pekerjaan1 * Empati Crosstabulation

Pekerjaan1	Pekerjaan Tetap	Count	Empati		Total
			Puas	Tidak Puas	
Pekerjaan1	Pekerjaan Tetap	Count	26	0	26
		Expected Count	25.7	.3	26.0
		% within Pekerjaan1	100.0%	0.0%	100.0%
	Pekerjaan Tidak Tetap	Count	56	1	57
		Expected Count	56.3	.7	57.0
		% within Pekerjaan1	98.2%	1.8%	100.0%
Total	Count	82	1	83	
	Expected Count	82.0	1.0	83.0	
	% within Pekerjaan1	98.8%	1.2%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.462 ^a	1	.497		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.757	1	.384		
Fisher's Exact Test				1.000	.687
Linear-by-Linear Association	.456	1	.499		
N of Valid Cases	83				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort Empati = Puas	1.018	.983	1.054
N of Valid Cases	83		

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner

No	Harapan (X) (r_{hitung})	Persepsi (Y) (r_{hitung})	(r_{tabel})	Kesimpulan
1	0,733	0,709	0,3061	valid
2	0,587	0,792	0,3061	valid
3	0,763	0,847	0,3061	valid
4	0,841	0,848	0,3061	valid
5	0,672	0,776	0,3061	valid
6	0,641	0,811	0,3061	valid
7	0,559	0,812	0,3061	valid
8	0,711	0,730	0,3061	valid
9	0,604	0,845	0,3061	valid
10	0,801	0,812	0,3061	valid
11	0,693	0,905	0,3061	valid
12	0,885	0,842	0,3061	valid
13	0,805	0,809	0,3061	valid
14	0,716	0,838	0,3061	valid
15	0,856	0,913	0,3061	valid
16	0,675	0,802	0,3061	valid
17	0,743	0,812	0,3061	valid
18	0,775	0,803	0,3061	valid
19	0,812	0,885	0,3061	valid
20	0,689	0,828	0,3061	valid
21	0,801	0,905	0,3061	valid

Dari data di atas terdapat 21 butir pertanyaan yang dikatakan valid, karena ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dimana r_{tabel} adalah 0,3061 dengan tingkat kesalahan sebesar 10%.

Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>
Harapan	0,950
Persepsi	0,980

Data akan dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$. Maka dari data di atas dapat disimpulkan bahwa data dinyatakan reliabel.

Lampiran 4

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN
INFORMED CONSENT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat :

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Fitriana Boru Samosir

Nim : 2013353058

Alamat : Perumahan Glora Persada Blok. J No. 5, Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung, Lampung

Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi

Saya bersedia untuk mengisi kuisisioner demi kepentingan penelitian. Dengan ketentuan, hasil pemeriksaan akan dirahasiakan dan hanya semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 2024
Responden

(.....)

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN
INFORMED CONSENT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : *Yustike Dwi Oktia Renc*
Umur : *25 th*
Alamat : *Jl. P. Tirtayasa No. 27*

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : *Fitriana Boru Samosir*
Nim : *2013353058*
Alamat : *Perumahan Glora Persada Blok. J No. 5, Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung, Lampung*
Judul Penelitian : *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi*

Saya bersedia untuk mengisi kuisioner demi kepentingan penelitian. Dengan ketentuan, hasil pemeriksaan akan dirahasiakan dan hanya semata-mata untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 8 Mei 2024
Responden


(...*Yustike*...)

Lampiran 5

Kuesioner Penelitian Skripsi

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi

Identitas Diri

Isilah data diri Anda pada kolom yang telah disediakan dan beri tanda centang (√) pada kolom sesuai dengan kondisi anda saat ini.

Nama :

Usia : Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Pendidikan Terakhir :

- SD
- SMP
- SMA
- Diploma
- Sarjana

Pekerjaan :

- PNS
- Wiraswasta
- Petani
- Lainnya

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

Bacalah pertanyaan-pertanyaan berikut ini dan berilah tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan yang sesuai dengan kondisi Anda saat ini :

Keterangan:

1. Sangat Tidak Penting
2. Tidak Penting
3. Penting
4. Sangat Penting

No.	DIMENSI : IMPORTANCE (HARAPAN)	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A.	Penampilan (<i>Tangible</i>)				
1.	Letak Puskesmas yang strategis dan mudah dijangkau masyarakat				
2.	Kebersihan dan kenyamanan tempat pengambilan sampel				
3.	Ketersediaan ruang tunggu dan tempat duduk yang nyaman				
4.	Kerapihan pakaian petugas laboratorium				
5.	Ketersediaan dan kebersihan toilet/WC				
	TOTAL				
B.	Keandalan (<i>Reliability</i>)				
1.	Kemampuan dan keterampilan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien				
2.	Pengetahuan, kemampuan, dan kecakapan petugas laboratorium dalam melayani pasien				
3.	Petugas laboratorium menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien				
4.	Petugas laboratorium melayani pasien dengan cepat, tepat, dan efisien				
5.	Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas				
	TOTAL				
C.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)				
1.	Ketersediaan dan kesigapan petugas puskesmas setiap saat				
2.	Petugas laboratorium memberitahu pasien kapan akan dilakukan pemeriksaan atau pengambilan hasil pemeriksaan				
3.	Kemampuan dan perilaku petugas Puskesmas dalam menanggapi keluhan pasien				
4.	Kesigapan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien				
	TOTAL				
D.	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
1.	Waktu tunggu yang diberikan				
2.	Keramahan petugas laboratorium saat menyampaikan informasi				
3.	Petugas laboratorium dapat menanamkan kepercayaan dan rasa nyaman kepada pasien				
4.	Petugas laboratorium dapat menjawab dan menjelaskan berbagai pertanyaan yang ditanyakan pasien				
	TOTAL				
E.	Empati (<i>Empathy</i>)				
1.	Petugas laboratorium penuh perhatian dan kesabaran dalam melayani				

	pasien				
2.	Keluhan pasien ditanggapi dan diselesaikan dengan baik oleh petugas Puskesmas				
3.	Petugas laboratorium memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat				
	TOTAL				

Keterangan:

1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

No.	DIMENSI : PERFORMANCE (PERSEPSI)	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A.	Penampilan (<i>Tangible</i>)				
1.	Letak Puskesmas yang strategis dan mudah dijangkau masyarakat				
2.	Kebersihan dan kenyamanan tempat pengambilan sampel				
3.	Ketersediaan ruang tunggu dan tempat duduk yang nyaman				
4.	Kerapihan pakaian petugas laboratorium				
5.	Ketersediaan dan kebersihan toilet/WC				
	TOTAL				
B.	Keandalan (<i>Reliability</i>)				
1.	Kemampuan dan keterampilan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien				
2.	Pengetahuan, kemampuan, dan kecakapan petugas laboratorium dalam melayani pasien				
3.	Petugas laboratorium menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien				
4.	Petugas laboratorium melayani pasien dengan cepat, tepat, dan efisien				
5.	Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas				
	TOTAL				
C.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)				
1.	Ketersediaan dan kesigapan dokter atau petugas puskesmas setiap saat				
2.	Petugas laboratorium memberitahu pasien kapan akan dilakukan pemeriksaan atau pengambilan hasil pemeriksaan				
3.	Kemampuan dan perilaku petugas Puskesmas dalam menanggapi keluhan pasien				
4.	Kesigapan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien				
	TOTAL				
D.	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
1.	Waktu tunggu yang diberikan				
2.	Keramahan petugas laboratorium saat menyampaikan informasi				
3.	Petugas laboratorium dapat menanamkan kepercayaan dan rasa nyaman kepada pasien				
4.	Petugas laboratorium dapat menjawab dan menjelaskan berbagai pertanyaan yang ditanyakan pasien				
	TOTAL				

E.	Empati (Empathy)				
1.	Petugas laboratorium penuh perhatian dan kesabaran dalam melayani pasien				
2.	Keluhan pasien ditanggapi dan diselesaikan dengan baik oleh petugas Puskesmas				
3.	Petugas laboratorium memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat				
	TOTAL				

Kuesioner Penelitian Skripsi

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi

Identitas Diri

Isilah data diri Anda pada kolom yang telah disediakan dan beri tanda centang (✓) pada kolom sesuai dengan kondisi anda saat ini.

Nama :

Usia : Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Pendidikan Terakhir :

- SD
- SMP
- SMA
- Diploma
- Sarjana

Pekerjaan :

- PNS
- Wiraswasta
- Petani
- Lainnya

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

Bacalah pertanyaan-pertanyaan berikut ini dan berilah tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan yang sesuai dengan kondisi Anda saat ini :

Keterangan:

1. Sangat Tidak Penting
2. Tidak Penting
3. Penting
4. Sangat Penting

No.	DIMENSI : IMPORTANCE (HARAPAN)	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A. Penampilan (Tangible)					
1.	Letak Puskesmas yang strategis dan mudah dijangkau masyarakat				✓
2.	Kebersihan dan kenyamanan tempat pengambilan sampel				✓
3.	Ketersediaan ruang tunggu dan tempat duduk yang nyaman			✓	
4.	Kerapuhan pakaian petugas laboratorium				✓
5.	Ketersediaan dan kebersihan toilet/WC			✓	
TOTAL					
B. Keandalan (Reliability)					
1.	Kemampuan dan keterampilan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien				✓
2.	Pengetahuan, kemampuan, dan kecakapan petugas laboratorium dalam melayani pasien				✓
3.	Petugas laboratorium menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien			✓	
4.	Petugas laboratorium melayani pasien dengan cepat, tepat, dan efisien			✓	
5.	Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas				✓
TOTAL					
C. Ketanggapan (Responsiveness)					
1.	Ketersediaan dan kesigapan petugas puskesmas setiap saat				✓
2.	Petugas laboratorium memberitahu pasien kapan akan dilakukan pemeriksaan atau pengambilan hasil pemeriksaan			✓	
3.	Kemampuan dan perilaku petugas Puskesmas dalam menanggapi keluhan pasien			✓	
4.	Kesigapan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien				✓
TOTAL					
D. Jaminan (Assurance)					
1.	Waktu tunggu yang diberikan			✓	
2.	Keramahan petugas laboratorium saat menyampaikan informasi				✓
3.	Petugas laboratorium dapat menanamkan kepercayaan dan rasa nyaman kepada pasien			✓	
4.	Petugas laboratorium dapat menjawab dan menjelaskan berbagai				✓

	pertanyaan yang ditanyakan pasien				
	TOTAL				
E.	Empati (Empathy)				
1.	Petugas laboratorium penuh perhatian dan kesabaran dalam melayani pasien		✓		
2.	Keluhan pasien ditanggapi dan diselesaikan dengan baik oleh petugas Puskesmas			✓	
3.	Petugas laboratorium memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat			✓	
	TOTAL				

Keterangan:

1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

No.	DIMENSI : PERFORMANCE (PERSEPSI)	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A.	Penampilan (<i>Tangible</i>)				
1.	Letak Puskesmas yang strategis dan mudah dijangkau masyarakat				✓
2.	Kebersihan dan kenyamanan tempat pengambilan sampel				✓
3.	Ketersediaan ruang tunggu dan tempat duduk yang nyaman			✓	
4.	Kerapuhan pakaian petugas laboratorium			✓	
5.	Ketersediaan dan kebersihan toilet/WC			✓	
	TOTAL				
B.	Keandalan (<i>Reliability</i>)				
1.	Kemampuan dan keterampilan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien				✓
2.	Pengetahuan, kemampuan, dan kecakapan petugas laboratorium dalam melayani pasien				✓
3.	Petugas laboratorium menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien				✓
4.	Petugas laboratorium melayani pasien dengan cepat, tepat, dan efisien			✓	
5.	Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas				✓
	TOTAL				
C.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)				
1.	Ketersediaan dan kesiapan dokter atau petugas puskesmas setiap saat			✓	
2.	Petugas laboratorium memberitahu pasien kapan akan dilakukan pemeriksaan atau pengambilan hasil pemeriksaan				✓
3.	Kemampuan dan perilaku petugas Puskesmas dalam menanggapi keluhan pasien			✓	
4.	Ketepatan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien			✓	
	TOTAL				

D.	Jaminan (Assurance)				
1.	Waktu tunggu yang diberikan			✓	
2.	Keramahan petugas laboratorium saat menyampaikan informasi				✓
3.	Petugas laboratorium dapat menenangkan kepercayaan dan rasa nyaman kepada pasien			✓	
4.	Petugas laboratorium dapat menjawab dan menjelaskan berbagai pertanyaan yang ditanyakan pasien			✓	
	TOTAL				
E.	Empati (Empathy)				
1.	Petugas laboratorium penuh perhatian dan keseraman dalam melayani pasien			✓	
2.	Keluhan pasien ditanggapi dan diselesaikan dengan baik oleh petugas Puskesmas			✓	
3.	Petugas laboratorium memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat			✓	
	TOTAL				



Dokumentasi pasien hari ke-1



Dokumentasi pasien hari ke-3



Dokumentasi pasien hari ke-4



Dokumentasi pasien hari ke-5



Dokumentasi pasien hari ke-6



Dokumentasi pasien hari ke-8



KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"

No.329/KEPK-TJK/III/2024

Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Fitriana Boru Samusir
Principal In Investigator

Nama Institusi : Poltekkes Kemenkes Tanjungpurung
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi"

"Analysis Level of Patient Satisfaction to the Quality of Laboratory Services using the Importance Performance Analysis (IPA) Method at Sukabumi Inpatient Health Center"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 19 Maret 2024 sampai dengan tanggal 19 Maret 2025.

This declaration of ethics applies during the period March 19, 2024 until March 19, 2025.



March 19, 2024
Professor and Chairperson,

Dr. Aprina, S.Kp., M.Kes

Nomor : PP.03.04/F.XLIII/0019/2024
Lampiran : 1 eka
Hal : Izin Penelitian

2 Mei 2024

Yth, Kepala Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Bandar Lampung
Di- Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Tingkat IV Program Studi Teknologi Laboratorium Medis Program Sarjana Terapan Jurusan Teknologi Laboratorium Medis Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang Tahun Akademik 2023/2024, maka kami mengharapkan dapat diberikan izin kepada mahasiswa kami untuk dapat melakukan penelitian di institusi yang Bpk/Ibu pimpin. Berikut terlampir mahasiswa yang melakukan penelitian.

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian
Kesehatan TanjungKarang,



Dewi Purwaningsih, S.SIT., M.Kes

Tembusan:

1. Ka. Jurusan Teknologi Laboratorium Medis
2. Ka. Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung
3. Ka. Dinas Pendidikan & Kebudayaan Kota Bandar Lampung
4. Ka. Kanwil Kemenkumham Lampung

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi, silakan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://halo.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silakan unggah dokumen pada laman <https://hu.keminfo.go.id/enfj/DE>.



Lampiran 1 : Izin Penelitian
Nomor : PP.03.04/F.XL.III/3019/2024
Tanggal : 2 Mei 2024

DAFTAR JUDUL PENELITIAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS PROGRAM SARJANA
TERAPAN JURUSAN TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN TANJUNGPINRANG
TA.2023/2024

No	NAMA	JUDUL PENELITIAN	TEMPAT PENELITIAN
1.	Fitriana Boru Samosir NIM: 2013353058	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi	PKM Ranap Sukabumi PKM Ranap Sukamaju
2.	Prima Kurniawan NIM: 2013353073	Hubungan Perokok Aktif dengan Jumlah Trombosit dan Nilai Indeks Trombosit di Lepas Kelas IIA Bandar Lampung	Lepas Kelas IIA Bandar Lampung
3.	Ariq Ripasa NIM: 2013353041	Pengaruh Lama Merokok Terhadap Koberadaan Basophilik Stipling Pada Perokok Aktif di Lembaga Perumahan Masyarakat Kelas IIA Bandar Lampung	
4.	Rifa' Aqilah NIM: 2013353060	Hubungan Kadar Timbal (Pb) Terhadap Indeks Eritrosit Pada Wanita Usia Subur Pulau Pasaran Teluk Betung Kota Bandar Lampung	PKM Ranap Kota Karang
5.	Tiera Mulya Lestari NIM: 2013353091	Analisis Risiko Dampak Boraks dalam Makanan terhadap Kesehatan Anak Sekolah Dasar Negeri 1 Tanjung Raya Tahun 2024	SDN 1 Tanjung Raya
6.	Herbertus Agung Dwi Laksono NIM: 2013353060	Hubungan Antara Lamanya Pengobatan ARV Terhadap Kadar Interleukin-6 (IL-6) Pada Pasien Human Immunodeficiency Virus (HIV) di Puskesmas Sukabumi Kota Bandar Lampung	PKM Ranap Sukabumi
7.	Leni Apriana NIM: 2013353076	Pengaruh Pelatihan terhadap Pengetahuan Kader Kesehatan tentang metode Pengumpulan sampel Sputum Suspek TB di Puskesmas Segala Mider Kota Bandar Lampung	PKM Segala Mider
8.	Oktalana NIM: 2013353083	Hubungan Kadar Kolesterol Total dengan Tekanan Darah Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung	PKM Way Halim

Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian
Kesehatan TanjungPinrang.



Dewi Purwaningsih, S.SiT., M.Kes



Kementerian Kesehatan

Poltekkes Tanjungkarang

Jalan Soekarno Hatta No.6 Bandar Lampung
Lampung 35145
(0721) 783852
<https://poltekkes-tjkar.id>

Nomor : PP.03.04/F.XLIII/3020/2024
Lampiran : 1 eks
Hal : Izin Penelitian

2 Mei 2024

Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung
Di- Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Tingkat IV Program Studi Teknologi Laboratorium Medis Program Sarjana Terapan Jurusan Teknologi Laboratorium Medis Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang Tahun Akademik 2023/2024, maka kami mengharapkan dapat diberikan izin kepada mahasiswa kami untuk dapat melakukan penelitian di Institusi yang Bpk/Ibu pimpin. Berikut terlampir mahasiswa yang melakukan penelitian.

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian
Kesehatan TanjungKarang.



Dewi Purwaningsih, S.SIT., M.Kes

Tembusan:

1. Ka. Jurusan Teknologi Laboratorium Medis
2. Ka. Bid. Diklat
3. Ka. UPT-PKM

Kementerian Kesehatan tidak menerima surat dan/atau grafikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi surat atau grafikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://whatsapp.com/channel/00299171111111111111>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://tdt.kemkes.go.id/verifikasi/>



Lampiran 1 : Izin Penelitian
Nomor : PP.03/04/F.XL/III/3020/2024
Tanggal : 2 Mei 2024

DAFTAR JUDUL PENELITIAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS PROGRAM SARJANA
TERAPAN JURUSAN TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN TANJUNGPINANG
TA.2023/2024

No	NAMA	JUDUL PENELITIAN	TEMPAT PENELITIAN
1.	Fitriana Bonu Samoair NIM: 2013353058	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi	PKM Ranap Sukabumi PKM Ranap Sukamaju
2.	Rifa' Aqilah NIM: 2013353080	Hubungan Kadar Timbal (Pb) Terhadap Indeks Eritrosit Pada Wanita Usia Subur Puluu Pasaran Teluk Betung Kota Bandar Lampung	PKM Ranap Kota Karang
3.	Herbertus Agung Dwi Laksono NIM: 2013353060	Hubunga Antara Lamanya Pengobatan ARV Terhadap Kadar Interleukin-6 (IL-6) Pada Pasien Human Immunodeficiency Virus (HIV) di Puskesmas Sukabumi Kota Bandar Lampung	PKM Ranap Sukabumi
4.	Leni Apriana NIM: 2013353076	Pengaruh Pelatihan terhadap Pengetahuan Kader Kesehatan tentang metode Pengumpulan sampel Sputum Suspek TB di Puskesmas Segala Mider Kota Bandar Lampung	PKM Segala Mider
5.	Oktalena NIM: 2013353083	Hubungan Kadar Kolesterol Total dengan Tekanan Darah Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung	PKM Way Halim

Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian
Kesehatan TanjungKarang.



Dewi Purwaningsih, S.SiT., M.Kes



PEMERINTAH KOTA BANDARLAMPUNG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Dr. Susilo Nomor 2 Bandar Lampung, Telepon (0721) 476362
Faksimile (0721) 476362 Website: www.dpmpptsp.bandarlampungkota.go.id
Pos-el: dpmpptsp.kota@bandarlampungkota.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN (SKP)
Nomor :1871/070/05154/SKP/III.16/V/2024

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian dan Rekomendasi dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandar Lampung Nomor 070/00484/IV.05/2024 Tanggal 2024-05-14 14:37:21, yang bertandatangan dibawah ini Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung memberikan Surat Keterangan Penelitian (SKP) kepada :

1. Nama : FITRIANA BORU SAMOSIR
 2. Alamat : WAY NGISON KEL./DESA WAY NGISON KEC. BATU KETULUS KAB.KOTA LAMPUNG BARAT PROV. LAMPUNG
 3. Judul Penelitian : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN LABORATORIUM DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI PUSKESMAS RAWAT INAP SUKABUMI
 4. Tujuan Penelitian : UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN LABORATORIUM DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI PUSKESMAS RAWAT INAP SUKABUMI
 5. Lokasi Penelitian : PUSKESMAS RAWAT INAP SUKABUMI JL. PULAU BANGKA NO.3, KEC. SUKABUMI, KOTA BANDAR LAMPUNG, LAMPUNG. PUSKESMAS RAWAT INAP SUKAMAJU, KEC. TELUKBETUNG TIMUR, KOTA BANDAR LAMPUNG, LAMPUNG
 6. Tanggal dan/atau lamanya penelitian : 1 (SATU) BULAN
 7. Bidang Penelitian : TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS
 8. Status Penelitian : -
 9. Nama Penanggung Jawab atau Koordinator : DEWI PURWANINGSIH,S.SIT.,M.Kes
 10. Anggota Penelitian : FITRIANA BORU SAMOSIR
 11. Nama Badan Hukum, Lembaga dan Organisasi Masyarakat : POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPURBAN
- Dengan Ketentuan sebagai berikut :
1. Pelaksanaan Penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas pemerintah.
 2. Setelah Penelitian selesai, agar menyerahkan hasilnya kepada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BAKESBANGPOL) Kota Bandar Lampung.
 3. Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 1 (satu) tahun sejak tanggal ditetapkan.



Ditetapkan di : Bandar Lampung
pada tanggal : 21 Mei 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala Dinas
MUHTADI A. TEMENGGUNG, S.T., M.Si.
NIP 19710810 199502 1 001

Ditstapan:
1. BAKESBANGPOL Kota Bandar Lampung
2. Kepala Kota Bandar Lampung
3. Peneliti

Dokumen ini telah di tandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSE - BSSN.





PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG DINAS KESEHATAN

Jalan Way Pengubun No. 3 Pahoman, Enggal Bandar Lampung, 35127
Telepon (0721) 472003, Website : www.dinkes.bandarlampungkota.go.id

Bandar Lampung, 27 Mei 2024

Nomor : 070/ III / III.02/V/05/2024
Lampiran : -
Penhal : Izin Penelitian

Kepada Yth;
Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang
Di-
Bandar Lampung

Sehubungan dengan surat saudara nomor : PP.03.04/F.XLIII/3020/2024 tanggal 02 Mei 2024 Penhal Izin Penelitian dalam rangka Penyusunan Skripsi bagi Mahasiswa Tingkat IV Program Studi Teknologi Laboratorium Medis Program Sarjana Terapan Jurusan Teknologi Laboratorium Medis Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang Tahun Akademik 2023/2024, atas nama :

NAMA/NIM	JUDUL PENELITIAN	TEMPAT PENELITIAN
Fitriana Boru Samosir NIM. 2013353058	"Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi".	- PKM. Sukabumi - PKM. Sukamaju

Perlu kami Informasikan beberapa hal sebagai berikut :

- Pengambilan data di Wilayah Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung mengacu kepada Peraturan Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.
- Izin Pengambilan data digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan Akademik/Studi dan tidak akan dipublikasikan tanpa izin tertulis dari Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.
- Kegiatan Pengambilan data dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan sejak tanggal ditetapkan.
- Setelah menyelesaikan kegiatan tersebut, mahasiswa diwajibkan menyampaikan laporan hasil kegiatannya kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Kota Bandar Lampung
Sekretaris



drg. Santu Sundari, M.Kes
Pembina TK. I (P/B)
Nip. 19790614 200604 2 010

Tembusan : disampaikan kepada Yth:

- Sdr. Kabid. Pelayanan Kesehatan
- Sdr. Kabid. Kesehatan Masyarakat
- Sdr. Kabid. Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
- Sdr. Kepala Puskesmas Rawat Inap Sukabumi
- Sdr. Kepala Puskesmas Rawat Inap Sukamaju
- Sdr. Ka. Jurusan Teknologi Laboratorium Medis
- Sdr. Dosen Pembimbing
- Sdr. Mahasiswa yang bersangkutan
- Peringgalan —



PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG
UPT PUSKESMAS SUKABUMI

Jalan P. Bangka No. 3, Sukabumi, Sukabumi, Bandar Lampung 35134
Telepon (0721) 5612101, email : puskessukabumbdi@gmail.com

Bandar Lampung, 28 Mei 2024

Nomor : 440/205 /09/V/2024
Lampiran :
Hal : Balasan Penelitian

Yth, Ketua Program Studi Teknologi Laboratorium Medis
Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang
di
Bandar Lampung

Menanggapi surat izin penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung

Nomor " 070/116/III.02/V/05/2024 tentang Izin Penelitian atas nama :

Nama : Fitriana Boru Samosir
NPM : 2013353058

Judul Skripsi : "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium
Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* di Puskesmas Sukabumi"

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian dari tanggal 28
Maret s.d 28 Mei 2024 di Puskesmas Sukabumi. Demikian surat ini dibuat untuk dapat
digunakan sebagaimana mestinya.









Kepala Puskesmas Sukabumi

dr. Dian Vitria
NIP: 19850323 201001 2017

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK PROGRAM SARJANA TERAPAN
TAHUN AKADEMIK 2023-2024

Nama Mahasiswa : Fitriana Beru Samsair
 NIM : 2013353058
 Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi Bandar Lampung
 Pembimbing Pendamping : Dr. Agus Purnomo, S. Si, MKM

No	Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Keterangan	paraf
1.	5 Januari 2024	- Latar belakang dan Tujuan pada BAB I - Tinjauan pustaka pada BAB II - Metode penelitian pada BAB III	Perbaikan	WT
2.	8 Januari 2024	- Metode penelitian pada BAB III - kuesioner penelitian	Perbaikan	WT
3.	15 Januari 2024	- Defenisi Operasional pada BAB III	Perbaikan	WT
4.	17 Januari 2024	- Perubahan Tinjauan pustaka Bab II - Populasi Responden menggunakan Rumus pada BAB III	Perbaikan	WT
5.	19 Januari 2024		ACC Sempro	CF
6.	23 Januari 2024	Revisi hasil seminar proposal	Perbaikan	WT
7.	5 Februari 2024	Revisi Rumus Populasi sampel pada BAB III	Perbaikan	WT

No	Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Keterangan	paraf
8.	25 April 2024		Acc Penelitian	
9.	11 Juni 2024	konsultasi data hasil penelitian	Acc Data	
10.	19 Juni 2024	Hasil dan pembahasan BAB IV	Perbaikan	VT
11.	20 Juni 2024	- Hasil dan pembahasan BAB IV - Simpulan dan Saran BAB V	Perbaikan	VT
12.	21 Juli 2024	- Hasil dan pembahasan BAB IV - Simpulan dan Saran BAB V	Perbaikan	VT
13.	22 Juli 2024	- Hasil dan pembahasan BAB IV	Perbaikan	VT.
14.	24 Juli 2024			
15.	26 Juli 2024	Revisi Seminar hasil	Perbaikan	
16.	27 Juli 2024	- Pembahasan BAB IV - Kesimpulan BAB V	Perbaikan	
17.	28 Juni 2024			
18.				








Ketua Prodi TLM Program Sarjana Terapan











Narminda, S.Psi., M.Sc
NIP. 196911241989122001

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK PROGRAM SARJANA TERAPAN
TAHUN AKADEMIK 2023-2024

Nama Mahasiswa : Fitriana Beru Samsir
 NIM : 2013353058
 Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi Bandar Lampung
 Pembimbing Pendamping : Lendawati, SKM.,MM.,MSi

No	Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Keterangan	paraf
1.	9 Januari 2024	- Latar belakang pada BAB I - Tinjauan pustaka pada BAB II - Metode penelitian pada BAB III	Perbaikan	
2.	8 Januari 2024	- Revisi pada latar belakang BAB I - Revisi pada Tinjauan pustaka BAB II	Perbaikan	
3.	12 Januari 2024	- Revisi latar belakang pada BAB I - Informed Consent	Perbaikan	
4.	16 Januari 2024	- Konsultasi PPT	Perbaikan	
5.	19 Januari 2024		Acc Sempro	
6.	23 Januari 2024	Revisi hasil seminar proposal	Perbaikan	
7.	5 Februari 2024	- Rumus Populasi sampel penelitian pada BAB III	Perbaikan	

No	Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Keterangan	paraf
8.	25 April 2024		ACC Penelitian	
9.	11 Juni 2024	Konsultasi Data hasil penelitian	ACC Data	
10.	19 Juni 2024	- Hasil dan Pembahasan pada BAB IV - Kesimpulan dan Saran pada BAB V	Perbaikan	
11.	21 Juni 2024	Pembahasan pada BAB V	Perbaikan	
12.	24 Juni 2024		ACC Semhas	
13.	26 Juni 2024	Revisi Seminar hasil	Perbaikan	
14.	27 Juni 2024	- Pembahasan BAB V - Lampiran pada Dokumentasi Penelitian	Perbaikan	
15.	28 Juni 2024		ACC Gelar	
16.				
17.				
18.				

Ketua Prodi TLM Program Sarjana Terapan





Narminda, S.Pd., M.Sc
NIP. 196911241989122001

LOGBOOK PENELITIAN

Nama : Fitriana Boru Samosir
Nim : 2013353058
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi
Pembimbing Utama : Dr. Agus Purnomo, S.Si., MKM
Pembimbing Pendamping : Lendawati, SKM., MM., MSI

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	Senin, 06 Mei 2024	Pengambilan data 13 responden	 RUSHARTINI, S.Tr. Kes. SKM
2.	Selasa, 07 Mei 2024	Pengambilan data 10 responden	 RUSHARTINI, S.Tr. Kes. SKM
3.	Rabu, 08 Mei 2024	Pengambilan data 9 responden	 RUSHARTINI, S.Tr. Kes. SKM
4.	Senin, 13 Mei 2024	Pengambilan data 8 responden	 RUSHARTINI, S.Tr. Kes. SKM
5.	Selasa, 14 Mei 2024	Pengambilan data 7 responden	 RUSHARTINI, S.Tr. Kes. SKM
6.	Rabu, 15 Mei 2024	Pengambilan data 8 responden	 RUSHARTINI, S.Tr. Kes. SKM

7.	Kamis, 16 Mei 2024	Pengambilan data 16 responden	 RUSHARTINI, S.Tr. Kes. S.KM
8.	Jumat, 17 Mei 2024	Pengambilan data 12 responden	 RUSHARTINI, S.Tr. Kes. S.KM

Mengetahui,
Peneliti


Fitriana Soru Samsir

Pembimbing Utama


Dr. Agus Purnomo, S.Si., MKM

Pembimbing Pendamping


Lendawati, SKM., MM., M. Si

Fitriana1.docx

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Merry Christiani Nababan, Renny Listiawaty, Novi Berliana. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi", Jurnal Kesmas Jambi, 2020 Publication	4%
2	www.scribd.com Internet Source	2%
3	docplayer.info Internet Source	2%
4	www.neliti.com Internet Source	1%
5	repository.poltekkes-tjk.ac.id Internet Source	1%
6	core.ac.uk Internet Source	1%
7	ejournal.medistra.ac.id Internet Source	1%
8	ppjp.ulm.ac.id Internet Source	1%

Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan salah satu parameter yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan, otomatis meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Karena pasien akan kembali menggunakan pelayanan yang diberikan. Selain itu, pasien juga dapat mempromosikan layanan kesehatan dengan mengajak pasien lain untuk datang menggunakan layanan yang sama. Kepuasan pasien ini merupakan kesesuaian antara harapan terhadap pelayanan dan pendapat pasien terhadap pelayanan yang diterima. Dengan menjaga mutu atau kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu cara untuk mencapai kepuasan pasien (Yudityawati dkk,2022).

Pelayanan kesehatan yang bermutu, menurut Polan (2007) adalah yang berusaha memenuhi harapan pasien, dan membuat pasien merasa puas karena semua harapannya sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, pasien akan menyebarkan layanan kesehatan yang baik kepada semua orang. Fasilitas kesehatan yang berkualitas tidak hanya menarik bagi pasien tetapi juga bagi para profesional kesehatan. Sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan, pasien ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang memuaskan demi kesembuhannya, dan pasien ingin mendapatkan sarana dan prasarana yang memadai untuk menjamin kenyamanannya selama menjalani perawatan. Mengetahui tingkat kepuasan pasien tidak hanya dapat memperbaiki kualitas yang kurang optimal, tetapi juga untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan (Yudityawati dkk,2022).

Mutu layanan kesehatan sangat penting dan menjadi perhatian seluruh lapisan masyarakat. Dwi Lestari dkk (2020) mengatakan bahwa landasan dari kualitas layanan terletak pada pemenuhan harapan pelanggan dan berujung pada kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan (Dwi Lestari dkk,2020).

Menurut definisi yang tercantum dalam Pasal 1 Permenkes No 30 Tahun 2022, mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat layanan kesehatan yang disediakan untuk individu dan masyarakat sesuai dengan standar

pelayanan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang modern. Tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan secara optimal dengan memperhatikan pemenuhan hak dan kewajiban pasien. Sementara itu, laboratorium kesehatan merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk melakukan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia dan/atau bukan manusia. Fungsi laboratorium ini mencakup identifikasi jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan dan faktor risiko yang dapat mempengaruhi kesehatan perorangan maupun masyarakat (Permenkes RI, 2022).

Berdasarkan peneliti Umam (2019) yang membandingkan harapan 100 responden dengan hasil sebenarnya, kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan terhadap *tangibles* 95.05%, *reliability* 102.66%, *emphaty* 101.40%, *responsiveness* 97.00%, dan *assurance* 96.00%, dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan sebesar 98.58%. Mengingat dampak lanjutan dari eksplorasi ini, disarankan agar penilaian dilakukan setiap 6 bulan sekali (Umam dkk, 2019).

Peneliti Yudityawati dkk (2022) mengungkapkan bahwa dari 135 responden dengan dimensi *tangibles* 96,37%, *reliability* 96,65%, *emphaty* 96,34%, *responsiveness* 96,24%, dan *assurance* 96,54% dengan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 96,42% terhadap pedoman yang telah ditetapkan oleh Manajemen Rumah Sakit. Secara keseluruhan, penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien puas dengan mutu pelayanan yang diberikan.

Menurut definisi yang tercantum dalam Pasal 1 Permenkes No. 43 Tahun 2019, puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang berfungsi untuk memberikan layanan kesehatan tingkat pertama kepada individu dalam wilayah kerjanya. Puskesmas ini lebih menekankan pada upaya promotif dan preventif (Permenkes RI, 2019). Puskesmas Rawat Inap Sukabumi merupakan salah satu pusat kesehatan masyarakat di Bandar Lampung. Hal ini berdasarkan survei awal yang dilakukan. Puskesmas Rawat Inap Sukabumi telah menganalisis kepuasan pasien dengan mutu pelayanan laboratorium, dengan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Namun, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) belum diterapkan untuk menguji tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium. Melihat permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk meneliti tentang "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi". Penelitian ini akan menggunakan lima dimensi mutu pelayanan yaitu *assurance*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *tangible*.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* dengan metode penelitian analitik. Variabel bebas pada penelitian ini adalah karakteristik pasien, sementara variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi, yang berlokasi di Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Populasi dalam penelitian ini adalah 480 pasien, yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien yang memenuhi

kriteria inklusi berjumlah 83 pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium pada bulan Mei 2024 di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi.

Data yang didapatkan dari penelitian ini adalah data primer dari hasil kuesioner yang diisi oleh pasien setelah melakukan pemeriksaan laboratorium. Kemudian disajikan ke dalam bentuk tabel, lalu data di olah menggunakan perhitungan statistik. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan uji bivariat *chi-square*.

Penelitian ini telah Layak Etik berdasarkan pernyataan Komite Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang. Nomor Layak Etik pada penelitian ini adalah No.329/KEPK-TJK/III/2024. Penelitian ini melibatkan manusia sebagai subjek penelitian yang berperan sebagai responden dalam menilai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium. Seluruh subjek penelitian diberi penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian, serta diminta persetujuan melalui *informed consent* tertulis. Subjek berhak menolak untuk berpartisipasi tanpa adanya konsekuensi yang merugikan. Semua biaya yang terkait dengan penelitian ini ditanggung oleh peneliti.

Hasil

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik Pasien

Tabel 4.1 Karakteristik Pasien

Karakteristik Pasien	Frequency (N)	Persen (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	24	28,9
Percempuan	59	71,1
Total	83	100,0
Umur (Tahun)		
17-25	22	26,5
26-35	17	20,5
36-45	14	16,9
46-55	18	21,7
56-65	6	7,2
>65	6	7,2
Total	83	100,0
Pendidikan		
Diploma	3	3,6
Sarjana	16	19,3

SD	12	14,5
SMA	44	53,0
SMP	8	9,6
Total	83	100,0
Pekerjaan		
Buruh	3	3,6
PNS	5	6,0
Wiraswasta	18	21,7
Lainnya	57	68,7
Total	83	100,0

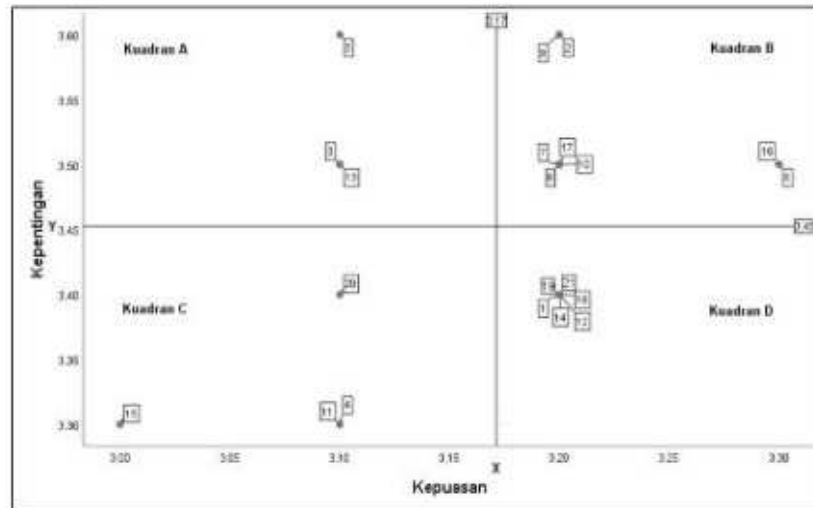
b. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Tabel 4.2 Tabel Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien, Kepentingan, dan Kesesuaian Berdasarkan 5 Dimensi Penelitian

Dimensi	Total Kepuasan (X)	Total Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (X/Y*100%)
Bukti Fisik (Tangible)	1301	1438	90,47
Kehandalan (Reliability)	1334	1464	91,12
Daya Tanggap (Responsiveness)	1048	1136	92,25
Jaminan (Assurance)	1057	1124	94,04
Empati (Empathy)	794	856	92,76
Total	5534	6018	91,96

Tabel 4.3 Tabel Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien, Kepentingan, dan Kesesuaian Berdasarkan Seluruh Pertanyaan Penelitian

No	Dimensi	Pertanyaan	Rerata Kepuasan (X)	Rerata Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (TKi=X/Y*100%)
1	A. Bukti Fisik (Tangible)	A1	3,17	3,40	94,12%
		A2	3,18	3,58	88,89%
		A3	3,08	3,48	88,57%
		A4	3,13	3,28	93,94%
		A5	3,11	3,59	86,11%
2	B. Kehandalan (Reliability)	B1	3,28	3,54	94,29%
		B2	3,19	3,53	91,43%
		B3	3,19	3,47	91,43%
		B4	3,19	3,55	88,89%
		B5	3,22	3,54	91,43%
3	C. Daya Tanggap (Responsiveness)	C1	3,11	3,35	93,94%
		C2	3,19	3,43	94,12%
		C3	3,13	3,46	88,57%
		C4	3,19	3,45	94,12%
4	D. Jaminan (Assurance)	D1	3,05	3,27	90,91%
		D2	3,33	3,46	94,29%
		D3	3,17	3,46	91,43%
		D4	3,19	3,36	94,12%
5	E. Empati (Empathy)	E1	3,20	3,42	94,12%
		E2	3,13	3,45	91,18%
		E3	3,23	3,45	94,12%
Rata-Rata Total			3,17	3,45	91,86%



Gambar 4.1 kuadran Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan Tingkat Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4. 4 Hubungan Tingkat Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

	Kepuasan Pasien		Total	OR	P-value
	Puas	Tidak Puas			
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
Pendidikan Tinggi	19	0	19		
Pendidikan Rendah	63	1	64	1,016	1,000
Total	82	1	83		
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
Pendidikan Tinggi	19	0	19		
Pendidikan Rendah	63	1	64	1,016	1,000
Total	82	1	83		
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
Pendidikan Tinggi	19	0	19		
Pendidikan Rendah	63	1	64	1,016	1,000
Total	82	1	83		
JamINAN (<i>Assurance</i>)					
Pendidikan Tinggi	19	0	19		
Pendidikan Rendah	63	1	64	1,016	1,000
Total	82	1	83		
Empati (<i>Emphaty</i>)					
Pendidikan Tinggi	19	0	19		
Pendidikan Rendah	63	1	64	1,016	1,000
Total	82	1	83		

b. Hubungan Status Pekerjaan Pasien terhadap Tingkat Kepuasan

Tabel 4. 5 Hubungan Status Pekerjaan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Dimensi	Kepuasan Pasien		Total	OR	P-value
	Puas	Tidak Puas			
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
Pekerjaan Tetap	26	0	23	1,018	1,000
Pekerjaan Tidak Tetap	56	1	60		
Total	82	1	83		
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
Pekerjaan Tetap	26	0	23	1,018	1,000
Pekerjaan Tidak Tetap	56	1	60		
Total	82	1	83		
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
Pekerjaan Tetap	26	0	23	1,018	1,000
Pekerjaan Tidak Tetap	56	1	60		
Total	82	1	83		
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
Pekerjaan Tetap	26	0	23	1,018	1,000
Pekerjaan Tidak Tetap	56	1	60		
Total	82	1	83		
Empati (<i>Emphaty</i>)					
Pekerjaan Tetap	26	0	23	1,018	1,000
Pekerjaan Tidak Tetap	56	1	60		
Total	82	1	83		

Pembahasan

1. Karakteristik Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 4.1 menunjukkan antara pasien yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan dalam penelitian ini cukup jauh berbeda yaitu untuk laki-laki sebanyak 24 orang (28,9%) dan untuk perempuan sebanyak 59 orang (71,1%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri, dkk (2021) mengenai eksplorasi karakteristik dan kepuasan pasien di RS Jember. Menyatakan bahwa dari 96 pasien terdapat jumlah terbanyak pada jenis kelamin perempuan yaitu 56 pasien dan jumlah pasien laki-laki sebanyak 40 pasien. Perbedaan jumlah pasien berjenis kelamin perempuan dan laki-laki pada penelitian ini disebabkan karena pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium terbanyak adalah pasien perempuan yang melakukan pemeriksaan kehamilan.

Jika dilihat dari persentase umur pasien tertinggi adalah umur 17-25 tahun sebanyak 22 orang (26,5%) sedangkan jika dilihat dari

presentase umur pasien terendah berumur 56-65 tahun dan >65 tahun sebanyak 6 orang (7,2%).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin, dkk (2019) mengenai hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung berdasarkan hasil penelitian dari 100 pasien diketahui sebanyak 52 pasien dengan umur muda dan usia tua sebanyak 48 pasien. Dengan fakta di lapangan banyaknya kunjungan pasien dengan umur muda sebagian besar berkunjung ke pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan laboratorium.

Tingkat pendidikan pasien terbanyak adalah pendidikan menengah (SMA) yaitu sebanyak 44 orang (53,0%) dan pendidikan pasien yang paling sedikit adalah pendidikan diploma sebanyak 3 orang (3,6%). Hal ini sejalan dengan penelitian korengkeng (2022) mengenai karakteristik pasien dan hubungannya dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat, dengan jumlah pendidikan pasien

terbanyak adalah pendidikan SMA sebanyak 107 pasien.

Sedangkan untuk tingkat pekerjaan pasien paling banyak adalah ibu rumah tangga atau lainnya sebanyak 57 orang (68,7%) dan paling sedikit pada pekerjaan buruh atau petani sebanyak 3 orang (3,6%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2018) mengenai pengaruh karakteristik pasien terhadap indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan rawat jalan Puskesmas Banyumas dengan jumlah pekerjaan pasien sebagai IRT sebanyak 42 pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian Araujo (2022) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran di rumah sakit dengan jumlah pekerjaan dengan pekerjaan sebagai IRT sebanyak 28 pasien. Pasien dengan pekerjaan IRT cenderung memiliki waktu lebih banyak untuk mengunjungi pelayanan kesehatan dengan alasan berobat atau menemani keluarga/pasien untuk berobat.

2. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)

a. Dimensi Bukti Fisik (Tangible)

Berdasarkan hasil penelitian importance performance analysis (IPA) melalui tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik (Tangible) pada tabel 4.3 yang masuk dalam kuadran A (fokus utama perbaikan) adalah pertanyaan no 3 ketersediaan ruang tunggu dan tempat duduk yang nyaman dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,57%. Kemudian no 5 Ketersediaan dan kebersihan toilet-WC dengan tingkat kesesuaian sebesar 86,11%. Pertanyaan yang masuk kuadran B (Dipertahankan) pernyataan no 2 kebersihan dan kenyamanan tempat pengambilan sampel dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,89%. Pernyataan yang masuk ke dalam kuadran C (Prioritas rendah) pertanyaan no 4 kerapuhan petugas laboratorium dengan tingkat kesesuaian sebesar 93,94%. Pertanyaan yang masuk ke dalam kuadran D (Berlebihan) pertanyaan no 1 Letak Puskesmas yang strategis dan mudah dijangkau masyarakat dengan tingkat kesesuaian sebesar 94,12%.

Selain itu, berdasarkan importance performance analysis (IPA) melalui tingkat

kesesuaian dimensi pada tabel 4.2 didapatkan bahwa dimensi bukti fisik (Tangible) dengan tingkat kesesuaian (90,47%) berada di bawah tingkat kesesuaian keseluruhan yaitu (91,96%) yang berarti belum dapat memuaskan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Elwindra dan Ruslini (2015) tentang analisis mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan dan minat berkunjung kembali pasien di Puskesmas Pasar Rebo dengan tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik (Tangible) sebesar (76,3%) dimana nilai ini berada dibawah tingkat kesesuaian keseluruhan (80,1%) sehingga bukti fisik (Tangible) pada penelitian ini belum memuaskan pasien terutama pada ruang tunggu yang cukup dan nyaman.

Penelitian ini didukung oleh Umam dkk (2019) mengenai analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di puskesmas bogor dengan tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik (Tangible) sebesar (95,05%) yang berada di bawah tingkat kesesuaian keseluruhan (98,58%) yang berarti belum dapat memenuhi kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (Tangible) yaitu kenyamanan ruang tunggu pasien.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Guspianto dkk (2023) mengenai analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin kota Jambi dengan tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik (Tangible) sebesar (78,25%) nilai ini berada dibawah tingkat kesesuaian keseluruhan (78,63%) sehingga dapat dikatakan belum memuaskan pasien, karena bukti fisik (Tangible) berkaitan dengan daya tarik pada fasilitas fisik seperti kelengkapan peralatan dan material yang digunakan, ketersediaan informasi, serta penampilan karyawan.

2. Kehandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil penelitian importance performance analysis (IPA) melalui dimensi kehandalan (Reliability) pada tabel 4.3 semua atribut masuk ke dalam kuadran B (Dipertahankan) yaitu pertanyaan no 6 Kemampuan dan keterampilan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan tingkat kesesuaian sebesar 94,29%. Pertanyaan no 7

Pengetahuan, kemampuan dan kecakapan petugas laboratorium dalam melayani pasien dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,43%. Pertanyaan no 8 Petugas laboratorium menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,43%. Pertanyaan no 9 Petugas laboratorium melayani pasien dengan cepat, tepat dan efisien dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,89%. Pertanyaan no 10 Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,43%.

Selain itu, berdasarkan *importance performance analysis* (IPA) melalui tingkat kesesuaian dimensi pada tabel 4.2 didapatkan bahwa dimensi kehandalan (*Reliability*) dengan tingkat kesesuaian (91,12%) berada di bawah tingkat kesesuaian keseluruhan (91,96%) yang berarti belum memuaskan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Guspianto dkk (2023) mengenai analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin kota Jambi dengan tingkat kesesuaian dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar (76,84%) yang berada dibawah tingkat kesesuaian keseluruhan (78,63%) yang artinya Puskesmas Simpang IV Sipin belum memenuhi kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (*Reliability*) yaitu bagaimana penyedia layanan memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan harapan pasien.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian *importance performance analysis* (IPA) melalui dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) pada tabel 4.3 yang masuk ke dalam kuadran A (Fokus utama perbaikan) pertanyaan no 13 Kemampuan dan perilaku petugas Puskesmas dalam menanggapi keluhan pasien dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,57%. Pertanyaan yang masuk dalam kuadran C (Prioritas rendah) pertanyaan no 11 Ketersediaan petugas Puskesmas setiap saat dengan tingkat kesesuaian sebesar 93,94%. Pertanyaan yang masuk ke dalam kuadran D (Berlebihan) pertanyaan no 12 Petugas laboratorium memberitahu pasien kapan akan dilakukan pemeriksaan atau pengambilan hasil pemeriksaan dengan tingkat kesesuaian

sebesar 94,12%. Serta pertanyaan no 14 kesiapan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan tingkat kesesuaian sebesar 94,12%.

Selain itu, berdasarkan *importance performance analysis* (IPA) melalui tingkat kesesuaian dimensi pada tabel 4.2 didapatkan bahwa dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dengan tingkat kesesuaian (92,25%) berada di atas tingkat kesesuaian keseluruhan (91,96%) yang berarti sudah dapat memuaskan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Zulaika dkk (2020) tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RS Azra dengan tingkat kesesuaian dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar (95,5%) yang berada di atas tingkat kesesuaian keseluruhan (94,0%) sudah dikatakan puas karena nilai tingkat kesesuaian dimensi ini diatas nilai tingkat kesesuaian Artinya pelayanan yang diberikan sudah dinilai sigap dan cepat dalam melayani pasien.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Syafriana dkk (2020) tentang tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi dengan tingkat kesesuaian dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar (84,38%) yang menunjukkan bahwa pasien sudah puas terhadap dimensi daya tanggap (*Responsiveness*).

4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian *importance performance analysis* (IPA) melalui dimensi jaminan (*Assurance*) pada tabel 4.3 yang masuk ke dalam kuadran B (Dipertahankan) pertanyaan no 16 Keramahan petugas laboratorium saat menyampaikan informasi dengan tingkat kesesuaian sebesar 94,92%. Pertanyaan no 17 Petugas laboratorium dapat menanamkan kepercayaan dan rasa nyaman kepada pasien dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,43%. Pertanyaan yang masuk dalam kuadran C (Prioritas rendah) pertanyaan no 15 waktu tunggu yang diberikan dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,91%. Pertanyaan yang masuk dalam kuadran D (Berlebihan) pertanyaan no 18 Petugas laboratorium dapat menjawab dan menjelaskan berbagai pertanyaan yang

ditanyakan pasien dengan tingkat kesesuaian sebesar 94,12%.

Selain itu, berdasarkan *importance performance analysis* (IPA) melalui tingkat kesesuaian dimensi pada tabel 4.2 didapatkan bahwa dimensi jaminan (*Assurance*) dengan tingkat kesesuaian (94,04%) berada di atas tingkat kesesuaian keseluruhan (91,96%) yang berarti sudah dapat memuaskan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Handayani (2016) dengan tingkat kesesuaian dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar (72,22%) menunjukkan bahwa pasien sudah merasa puas dengan dimensi jaminan (*Assurance*).

Hal ini juga didukung oleh penelitian Zulaika dkk (2020) tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RS Azra dengan tingkat kesesuaian pada dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar (94,3%) dan berada di atas tingkat kesesuaian keseluruhan sebesar (94,0%) hal ini dapat disimpulkan bahwa pasien sudah puas, sehingga pasien menilai bahwa penyedia layanan sudah mampu memberikan jaminan atau keyakinan kepada pasien dalam memperoleh informasi dari penyedia layanan.

5. Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan hasil penelitian *importance performance analysis* (IPA) melalui dimensi empati (*Empathy*) pada tabel 4.3 yang termasuk ke dalam kuadran C (Prioritas rendah) pertanyaan no 20 Keluhan pasien di tanggap dan diselesaikan dengan baik oleh petugas Puskesmas dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,18%. Kemudian pertanyaan yang masuk dalam kuadran D (Berlebihan) pertanyaan no 19 Petugas laboratorium penuh perhatian dan kesabaran dalam melayani pasien dengan tingkat kesesuaian sebesar 94,12%. Pertanyaan no 21 Petugas laboratorium memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dengan tingkat kesesuaian sebesar 94,12%.

Selain itu, berdasarkan *importance performance analysis* (IPA) melalui tingkat kesesuaian dimensi pada tabel 4.2 didapatkan bahwa dimensi empati (*Emphaty*) dengan tingkat kesesuaian (92,76%) berada di atas tingkat kesesuaian keseluruhan (91,96%) yang berarti sudah dapat memuaskan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Elwindra

dan Ruslini (2015) tentang analisis mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan dan minat berkunjung kembali pasien di Puskesmas Pasar Rebo dengan tingkat kesesuaian dimensi empati (*Emphaty*) sebesar (92,4%) yang berada diatas tingkat kesesuaian keseluruhan sebesar (80,1%) ini menunjukkan bahwa dimensi empati (*Emphaty*) sudah memenuhi kepuasan pasien.

Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kuntoro dan Istiono (2017) mengenai kepuasa pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul dengan tingkat kesesuaian pada dimensi empati (*Emphaty*) sebesar (67%) hal ini menunjukkan bahwa pasien sudah merasa puas terhadap dimensi empati (*Emphaty*) yaitu sikap sopan santun petugas kepada pasien.

Hal ini juga didukung oleh peneliti Umam dkk (2019) mengenai analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di puskesmas bogor dengan tingkat kesesuaian dimensi empati (*Emphaty*) sebesar (101,40%) yang berada di atas tingkat kesesuaian keseluruhan (98,58%) artinya pasien sudah merasa puas terhadap dimensi empati (*Emphaty*) yang diberikan oleh penyedia layanan.

3. Hubungan Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

a. Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Untuk mengetahui hubungan tingkat pendidikan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien, maka pada uji Chi-square ini tingkat pendidikan pasien dikelompokkan menjadi 2 yaitu tingkat pendidikan tinggi (Diploma, Sarjana) dan pendidikan rendah (SD, SMP, SMA). Berdasarkan hasil analisis uji Chi-Square antara Tingkat pendidikan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien yang dilihat dari dimensi bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Relibility*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*) pada tabel 4.4 didapatkan nilai $p\text{-value} > 1,000$. Maka H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan pasien

terhadap tingkat kepuasan pasien, karena nilai $p\text{-value} > 0,05$ dan nilai OR sebesar 1,016. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan seseorang tidak selalu menentukan tingkat kepuasan yang didapatkan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alamri dkk (2015) mengenai hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,750 > 0,05$ artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil ini juga selaras dengan penelitian Enimurkhyatun dkk (2017) mengenai analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas dengan nilai $p\text{-value} = 0,059 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pasien. Pada penelitian ini didapatkan tingkat pendidikan rendah lebih banyak yang merasa puas dibandingkan dengan pasien dengan pendidikan tinggi. Namun tidak dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan yang rendah mempengaruhi kepuasan pasien karena pada uji statistik tidak ditemukan hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan tingkat pendidikan pasien. Hal ini dapat terjadi karena adanya faktor lain yang lebih signifikan mempengaruhi kepuasan pasien yakni lingkungan, golongan masyarakat tertentu. Selain itu, kepuasan pasien juga tidak hanya diukur dari tingkat pendidikan tetapi juga faktor lain seperti pekerjaan, lingkungan dan pengetahuan.

b. Hubungan Status Pekerjaan Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Untuk mengetahui hubungan pekerjaan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien, maka pada uji Chi-square ini tingkat pekerjaan pasien dikelompokkan menjadi 2 yaitu tingkat pekerjaan tetap (Buruh, PNS, Wiraswasta) dan pekerjaan tidak tetap (IRT). Berdasarkan hasil analisis uji Chi-square antara Pekerjaan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien yang dilihat dari dimensi bukti fisik (Tangible), kehandalan

(Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance) dan empati (Empathy) pada tabel 4.5 didapatkan nilai $p\text{-value} = 1,000$. Maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan pasien dengan tingkat kepuasan pasien, karena nilai $p\text{-value} > 0,05$ dan nilai OR sebesar 1,018. Status pekerjaan seseorang tidak secara langsung menentukan tingkat kepuasan pasien, orang yang memiliki pekerjaan tetap maupun tidak tetap bisa merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Enimurkhyatun dkk (2017) mengenai analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di puskesmas dengan nilai $p\text{-value} = 0,476 > 0,05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh kurniawan (2018) mengenai pengaruh karakteristik pasien terhadap indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan rawat jalan puskesmas Banyumas dengan nilai $p\text{-value} = 0,103 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Meskipun tidak terdapat hubungan yang signifikan terhadap tingkat pekerjaan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien, namun pasien yang tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien yang memiliki pekerjaan tetap. Hal ini dikarenakan pasien yang tidak memiliki pekerjaan tetap lebih banyak.

Simpulan

Karakteristik pasien berdasarkan distribusi frekuensi jenis kelamin laki-laki berjumlah 24 pasien dengan presentase (28,9%) dan jenis kelamin perempuan berjumlah 59 pasien dengan presentase (71,1%), persentase umur pasien tertinggi adalah umur 17-25 tahun sebanyak 22 orang (26,5%) sedangkan jika dilihat dari persentase umur pasien terendah berumur 56-65 tahun dan >65 tahun sebanyak 6 orang (7,2%).

Pada tingkat pendidikan pasien presentase tertinggi adalah pendidikan menengah (SMA) yaitu sebanyak 44 orang (53,0%) dan presentase pendidikan pasien terendah adalah pendidikan diploma sebanyak 3 orang (3,6%). Sedangkan untuk presentase tingkat pekerjaan pasien tertinggi adalah ibu rumah tangga atau lainnya sebanyak 57 orang (68,7%) dan presentase pekerjaan terendah adalah buruh atau petani sebanyak 3 orang (3,6%).

Tingkat kepuasan keseluruhan dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,96%. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan pada dimensi bukti fisik (Tangible) sebesar 90,47% dan dimensi kehandalan (Reliability) sebesar 91,12% menunjukkan hasil belum memuaskan. Sedangkan pada dimensi daya tanggap (Responsiveness) sebesar 92,25%, dimensi jaminan (Assurance) sebesar 94,04%, dan dimensi empati (Empathy) sebesar 92,76% menunjukkan hasil memuaskan.

Berdasarkan hasil uji Chi-square antara tingkat pendidikan dengan p-value=1,000 dan pekerjaan pasien dengan p-value=1,000 terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi tidak terdapat hubungan yang signifikan karena nilai p-value > 0,05.

Saran

Puskesmas dapat menyusun program survey kepuasan pasien secara berkala sehingga dapat mengevaluasi kinerja pelayanan laboratorium dengan melakukan perbaikan, peningkatan dan pengembangan mutu pelayanan laboratorium serta melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada para pasien.

Untuk penelitian lebih lanjut disarankan melakukan penelitian hubungan umur dan jenis kelamin pasien terhadap tingkat kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs)

Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Siti Maryam Kota Manado. *PHARMACONJurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 4(4), 241–251.

Algifari. (2022). *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano* (2nd ed.). BPFE-Yogyakarta.

Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>

Biyanda Eninurkhatyun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.

Boavida de Araujo, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>

Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung. (2021). *Profil Puskesmas Rawat Inap Sukabumi tahun 2021* (Issue 3).

Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231–240. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>

Elwindra, ruslini, P. (2015). *Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Di Puskesmas Pasar Rebo Tahun 2015 Service Quality Analysis of Satisfaction and Patient Coming Back Interests at Puskesmas Pasar Rebo in 2015 Abstrak Pendahuluan peryedi*. 2(7), 19–30.

Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardiah, R.

- (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14-21. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v7i1.21528>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Jauhar, N. (2022). *strategi kepuasan pelanggan* (diana purnama Sari (ed.)). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Korengkeng, L. C., & Lainsamputti, F. (2022). Karakteristik pasien dan hubungannya dengan kepuasan terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat. *Al-Asalmiya Nursing: Jurnal Ilmu Keperawatan (Journal of Nursing Sciences)*, 11(1), 17-28. <https://doi.org/10.35328/keperawatan.v11i1.2110>
- Kumtoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretak Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Kurniawan, A., & Intiasari, arih diyaning. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1-5. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1>
- Kurniawan, F. B., & Sahli, I. T. (2017). *Bakteriologi Praktikum Teknologi Laboratorium Medik*. Buku Kedokteran EGC.
- Lieseke, constance L., & Zeibig, elizabeth A. (2023). *Buku Ajar Laboratorium Klinis*. EGC Kedokteran.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6-16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- Permenkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. In *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas: Vol. Nomor 65* (Issue 879).
- Permenkes RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfus. In *kementrian kesehatan*. kementkes RI.
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC.
- Putri, P., Afandi, A. T., & Aringar, D. (2021). Explorasi Karakteristik dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jember. *Nursing Sciences Journal*, 5(1), 35. <https://doi.org/10.30737/nsj.v5i1.1835>
- Sinaga, P. N. M., & Ritonga, A. (2022). Analysis of Service Quality on Patient Satisfaction Using the Importance Performance Analysis (IPA) Method (Case Study: UPT Puskesmas Stabat Lama). *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(6), 1199-1220. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i6.1886>
- Syafriana, S., Sukandar, I., & Listiawaty, R. (2020). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 17-26. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>
- Toliaso, Cynthia sisilia, Mandagi, chreisy K. F., & Kolibu, febi K. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado*. 7.
- Tuntun, M., Sriwulan, W., Setiawan, D., & Nuryati, A. (2018). *kendali mutu*. BPSDM.
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7-19. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i1.1784>
- Yayuningsih, D. (2019). *Hematologi Teknologi Laboratorium Medik* (dewi; ayu maharani, eva; yayuningsih (ed.)). EGC kedokteran.
- Yudityawati, desy kartika, Ekawati, Maulidiah,

F., & Sigit, H. (2022). Analisis Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Pasien Rawat Jalan Rs "X." *Business and Economics Confrence in Utilization of Modern Technology*, 685–698. <https://journal.uninma.ac.id>

Zulaika, suhermi, rivanto, R. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RS Azra 2019. *Jurnal Teras Kesehatan*, 3(1), 40–52. <https://doi.org/10.38215/jutek.v3i1.45>