

**POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPURUNING**  
**JURUSAN TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS**  
**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS**  
**PROGRAM SARJANA TERAPAN**  
Skripsi, Juni 2024

Fitriana Boru Samosir

**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi**

xvi + 36 halaman, 4 gambar, 7 tabel, 16 lampiran

**ABSTRAK**

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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 83 orang. Metode pengambilan sampel dengan *accidental sampling*. Instrument pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius dan bivariate menggunakan uji statistik *Chi-square* untuk mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan dan pekerjaan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diketahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kepentingan berdasarkan lima dimensi yaitu bukti fisik (*Tangible*) 90,47%, dimensi kehandalan (*Reliability*) 91,12% menunjukkan hasil belum memuaskan, sedangkan pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) 92,25%, dimensi jaminan (*Assurance*) 94,04%, dan dimensi empati (*Emphaty*) 92,76% menunjukkan hasil sudah memuaskan. Dan kemudian hasil uji bivariat tingkat pendidikan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien  $p\text{-value}=1,000>0,05$  dan pekerjaan terhadap tingkat kepuasan pasien  $p\text{-value}=1,000>0,05$  sehingga tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dan pekerjaan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Laboratorium, dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Daftar Bacaan : 29 (2007-2024)

**TANJUNGPURANG HEALTH POLYTECHNIC**  
**DEPARTMENT OF MEDICAL LABORATORY TECHNOLOGY**  
**MEDICAL LABORATORY TECHNOLOGY STUDY PROGRAM**  
**APPLIED GRADUATE PROGRAM**  
*Undergraduate Thesis, June 2024*

Fitriana Boru Samosir

***Analysis Level Of Patient Satisfaction To The Quality Of Laboratory Services Using The Importance Performance Analysis (IPA) Method At Sukabumi Inpatient Health Center***

*xvi + 36 pages, 4 figures, 7 tables, 16 appendices*

**ABSTRACT**

*Patient satisfaction is one of the parameters that determines the quality of services provided. Patients who are satisfied with the services provided will automatically increase the number of patient visits. Because patients will return to use the services provided. This study aims to determine the level of patient satisfaction with the quality of laboratory services using the Importance Performance Analysis (IPA) method at the Sukabumi Inpatient Health Center. The number of samples in this study was 83 people. The sampling method is accidental sampling. The instrument in this study used a questionnaire. The data analysis used was univariate analysis with Importance Performance Analysis (IPA) using Cartesian diagrams and bivariate using the Chi-square statistical test to determine the relationship between the patient's level of education and work on the level of patient satisfaction. The results of this research show that the level of conformity between expectations and interests is based on five dimensions, namely physical evidence (Tangible) 90.47%, the dimension of reliability (Reliability) 91.12% indicating unsatisfactory results, while the dimension of responsiveness (Responsiveness) is 92.25% , the guarantee dimension (Assurance) 94.04%, and the empathy dimension (Emphaty) 92.76% shows that the results are satisfactory. And then the results of the bivariate test on patient education level on patient satisfaction level  $p\text{-value}=1,000>0.05$  and employment on patient satisfaction level  $p\text{-value}=1,000>0.05$  so there is no significant relationship between education and patient employment on satisfaction level patient.*

**Keywords** : *Patient Satisfaction Level, Quality of Laboratory Services, and Importance Performance Analysis (IPA)*

**Reading List** : *29 (2007-2024)*