

BIODATA PENULIS



Nama : Fitriana Boru Samosir
NIM : 2013353058
Tempat Tanggal Lahir : Pajar Bulan, 07 Januari 2000
Agama : Katolik
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Way Ngison, RT/RW 003/001, Kec. Batu Ketulis,
Liwa Lampung Barat
E-mail : fitrianasamosir7@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD (2006-2012) : SDN Way Ngison
SMP (2012-2015) : SMP Negeri 2 Sekincau
SMA (2017-2020) : SMA Xaverius Pringsewu
D IV (2020-2024) : Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang
Jurusan Teknologi Laboratorium Medis
Program Studi Teknologi Laboratorium Medis
Program Sarjana Terapan

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN LABORATORIUM DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DI PUSKESMAS RAWAT INAP SUKABUMI

Penulis

FITRIANA BORU SAMOSIR/2013353058

Telah diperiksa dan disetujui tim pembimbing skripsi Program Studi Sarjana Terapan Jurusan Teknologi Laboratorium Medis Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang



Kemenkes
Poltekkes Tanjungkarang

Bandar Lampung, Juni 2024

Tim Pembimbing Skripsi

Pembimbing Utama

Dr. Agus Purnomo, S.Si., MKM

Pembimbing Pendamping

Lendawati, SKM., MM., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN LABORATORIUM DENGAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DI PUSKESMAS RAWAT INAP
SUKABUMI**

Penulis

FITRIANA BORU SAMOSIR/2013353058

Diterima dan disahkan oleh tim Penguji Ujian Seminar Hasil
Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Teknologi Laboratorium Medis
Sebagai Persyaratan menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan

Tim Penguji



Kemenkes
Poltekkes Tanjungkarang

Iwan Saryanto, S.ST., M.Si

Ketua

Dr. Agus Purnomo, S.Si., MKM

Anggota

Lendawati, SKM., MM., M.Si

Anggota

Mengetahui,

Ketua Jurusan TLM

Politeknik Kesehatan Tanjungkarang



Mimi Sugianti, S.Pd., M.Kes

NIP.196910081989032003

Ketua Program Studi TLM

Program Sarjana Terapan

Nurminha, S.Pd., M.Sc

NIP.196911241989122001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Fitriana Boru Samosir

NIM : 2013353058

program Studi/Jurusan : Sarjana Terapan/Teknologi Laboratorium Medis

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi yang berjudul:

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

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bandar Lampung, Juni 2024



Fitriana Boru Samosir

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Puskesmas Sukabumi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Studi Terapan di Politeknik Kesehatan Tangjungkarang Jurusan Teknologi Laboratorium Medis.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari semua pihak yang pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dewi Purwaningsih, S.SiT., M.Kes sebagai Direktur Politeknik Kesehatan Tangjungkarang.
2. Mimi Sugiarti, S.Pd., M.Kes. sebagai Ketua Jurusan Teknologi Laboratorium Medis Politeknik Kesehatan Tangjungkarang.
3. Dr. Agus Purnomo, S.Si., MKM dan Lendawati, SKM., MM., MSi selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Iwan Saryanto, S.ST., M.Si selaku Penguji Skripsi ini yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan ide, kritik, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah membantu skripsi ini.

Skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat dilanjutkan untuk penelitian selanjutnya.

Bandar Lampung, Juni 2024

Fitriana Boru Samosir