

## 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