

HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN DAN KETEPATAN *FITTING* PADA PEMAKAI KACAMATA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI OPTIK NASIONAL PALEMBANG

Hanafiah

mhanafiah65@gmail.com

Fakultas Kesehatan Universitas Kader Bangsa Palembang

ABSTRAK

Latar belakang: Guna memenuhi tuntutan pelayanan refraksi optisi atau optometri di fasilitas pelayanan kesehatan diperlukan standar pelayanan sehingga pelayanan refraksi optisi atau optometri di setiap fasilitas pelayanan kesehatan memiliki keseragaman, bermutu dan dapat dipertanggungjawabkan. **Metode:** Penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* ini dilakukan pada tahun 2019 dengan jumlah sampel minimal sebanyak 52 orang dengan teknik *simple random sampling*. Data diperoleh melalui wawancara menggunakan kuesioner serta dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan SPSS ver 25.0. **Hasil:** Ada hubungan signifikan antara pelayanan dan ketepatan *fitting*acamata dengan kepuasan pasien ($p \text{ value} = 0,008$). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan signifikan antara pelayanan dan ketepatan *fitting*acamata dengan kepuasan pasien ini dapat digunakan sebagai masukan untuk mengembangkan pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Ketepatan Fitting Kacamata, Pelayanan

ABSTRACT

Background: In order to meet the demands of optical refraction or optometry services in health care facilities, service standards are needed so that optical refraction or optometry services in every health care facility have uniformity, quality and can be accounted for. **Methods:** This analytical survey research with a cross sectional approach was conducted in 2019 with a minimum sample size of 52 people using a simple random sampling technique. Data obtained through interviews using a questionnaire and analyzed univariate and bivariate using SPSS ver 25.0. **Results:** There is a significant relationship between service and the accuracy of eyeglass fittings with patient satisfaction ($p \text{ value} = 0.008$). **Conclusion:** There is a significant relationship between service and the accuracy of eyeglass fittings with patient satisfaction. This can be used as input for developing health services.

Keywords: Eyeglass Fitting Accuracy, Patient Satisfaction, Service

PENDAHULUAN

Pelayanan Refraksi Optisi atau Optometri merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan dimana kebutuhan akan pelayanan refraksi optisi/ optometri pada fasilitas pelayanan kesehatan akan cenderung meningkat sehubungan dengan meningkatnya prevalensi kelainan refraksi dan penyakit mata dan kebutaan yang diakibatkannya. Guna memenuhi tuntutan pelayanan refraksi optisi atau optometri di fasilitas pelayanan kesehatan diperlukan standar pelayanan sehingga pelayanan refraksi optisi atau optometri di setiap fasilitas pelayanan kesehatan memiliki keseragaman, bermutu dan dapat dipertanggungjawabkan.¹

Bagi Refraksionis Optision kepuasan pasien juga ditunjang oleh fasilitas optikal yang dimiliki misalnya, fasilitas ruang periksa yang nyaman, ruang fitting, ruang lensa kontak, dan ruang faset. Optikal juga harus memiliki ruang tunggu sehingga pasien merasa nyaman. Kenyamanan pemakaian kacamata dapat kita lihat dari tepatnya hasil koreksi, penyetelan

yang standar dan lain-lain, serta dapat pula melalui kontrol ulang setelah 1 sampai 2 bulan setelah pemakaian kacamata. Hubungan pasien dengan kepuasan, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, respons, dan dukungan. Kenyamanan, aspek ini digabungkan dalam pertanyaan tentang kenyamanan ruangan, peralatan, kepuasan pelayanan pemilihan *frame* dan lensa sesuai dengan kebutuhan.¹

Fitting yang standar juga sangat mempengaruhi dari kepuasan pemakaian kacamata. *Fitting* yang baik disini adalah kedudukan kacamata yang dipakai oleh konsumen. Hal yang berpengaruh juga pada pemeriksaan refraksi yang tepat, mempengaruhi pada tajam penglihatan pemakaian kacamata. Tajam penglihatan akan baik apabila pemberian ukuran terhadap koreksi refraksi tepat.²

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi Hubungan Antara Pelayanan dan Ketepatan *Fitting* Pada Pemakai Kacamata Terhadap

Kepuasan Pasien Di Optik Nasional Palembang.

METODE

Penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* dilakukan pada tahun 2019 dengan populasi semua pasien yang berkunjung ke Optik sebanyak 110 pasien dan dengan rumus slovin

didapat jumlah sampel minimal sebanyak 52 orang. Sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*. Data primer diperoleh melalui wawancara menggunakan kuesioner. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan SPSS ver 25.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Tabel 1. Pelayanan Optik

No	Pelayanan	Jumlah (N)	Presentase (%)
1.	Baik	30	57.69%
2.	Tidak	22	42.30%
	Total	52	100%

Tabel 1 menunjukkan bahwa pelayanan dianggap baik oleh 30 orang (57,69%) sedangkan yang

menganggap tidak sebanyak 22 orang (42,30%).

Tabel 2. Ketepatan Fitting

No	Ketepatan <i>Fitting</i>	Jumlah (N)	Presentase (%)
1.	Ya	25	48.07%
2.	Tidak	27	51.92%
	Total	52	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa ketepatan fitting diakui sebanyak 25

orang (48,07%) sedangkan yang tidak sebanyak 27 orang (51,92%).

Tabel 3. Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Jumlah (N)	Presentase (%)
1.	Ya	30	57.69%
2.	Tidak	22	42.30%
	Total	52	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang mengaku puas sebanyak 30 orang (57,69%) sedangkan yang tidak sebanyak 22 orang (42,30%).

Tabel 4. Hubungan Pelayanan dan Ketepatan *Fitting* Kacamata dengan Kepuasan Pasien

Pelayanan dan Ketepatan <i>Fitting</i> Kacamata	Kepuasan Pasien				N	%	<i>P value</i>
	Ya		Tidak				
	n	%	n	%			
Baik	20	66.66%	10	45.45%	30	57.69%	0.008
Tidak	10	33.33%	12	54.54%	22	42.30%	
Ya	20	66.66%	5	22.72%	25	48.07%	0.008
Tidak	10	33.33%	17	77.27%	27	51.92%	
Total	30	100%	22	100%	52	100	100

Tabel 4 menunjukkan ada hubungan signifikan antara pelayanan dan ketepatan *fitting* kacamata dengan kepuasan pasien ($p\text{ value}=0,008$).

PEMBAHASAN

1. Dari tabel diatas, mengenai distribusi frekuensi responden menurut hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa proporsi pelayanan baik sebanyak 20 orang dengan persentase (66.66%), sedangkan tidak baik sebanyak 10 orang (33.33%), yang tidak puas dengan kebiasaan pelayanan baik sebanyak 10 orang dengan persentase (45.45%) sedangkan

yang tidak puas dengan pelayanan tidak baik sebanyak 12 orang dengan persentase (54.54%).

2. Dari tabel diatas, mengenai distribusi hubungan ketepatan *fitting* dengan kepuasan pasien, orang yang tidak puas yang mengaku tepat sebanyak 20 orang dengan persentase (66.66%) sedangkan orang dengan tidak puas yang tidak mengaku tidak tepat sebanyak 10 orang dengan persentase (33.33%). Sedangkan orang yang puas mengaku tepat sebanyak 5

orang dengan persentase (22.72%) sedangkan orang mengaku puas dan mengaku tidak tepat sebanyak 17 orang dengan persentase (77.27%).

SIMPULAN

Terdapat hubungan signifikan antara pelayanan dan ketepatan *fitting* kacamata dengan kepuasan pasien ini dapat digunakan sebagai masukan untuk optik setempat dalam

menentukan kebijakan untuk mengembangkan pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI, 2015. Pelayanan Refraksi Optisi. Jakarta.
2. Jsofian. 2007. *Fitting Kacamata*. Jakarta.