

Judul : **Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Indera Penglihatan Di Puskesmas Braja Harjosari Kabupaten Lampung Timur**
Pengarang : **Siswanto 20.098**
Kode DOI :
Keywords :
Item Type : **Karya Tulis Ilmiah**
Tahun : **2023**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan pasien dengan gangguan kesehatan indera penglihatan terhadap dimensi Reliability/Kehandalan, Responsiveness/Ketanggapan, Assurance/Jaminan, Empathy/Empati dan Tangible/Bukti fisik serta berapa besar tingkat kepuasan pasien dengan gangguan kesehatan indera penglihatan di pelayanan rawat jalan Puskesmas Braja Harjosari Kabupaten Lampung Timur dengan populasi kunjungan pasien pada periode bulan Januari – April 2023 sejumlah 179 dan jumlah responden 27 (15%). Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, kemudian data yang didapat dari penelitian ini di analisis dan memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien terbesar pada dimensi Reliability/Kehandalan dengan persentase sebesar 80,00%, dimensi Empathy/Empati dengan persentase sebesar 76,30%, dimensi Responsiveness/Ketanggapan dengan persentase sebesar 75,31%, dimensi Assurance/Jaminan dengan persentase sebesar 71,67% dan terakhir pada dimensi Tangible/Bukti Fisik dengan persentase sebesar 68,40%. Sehingga didapatkan persentase rata-rata tingkat kepuasan yang mencakup 5 (lima) dimensi yaitu sebesar 74,34% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas.

Kata kunci: Kesehatan Indera Penglihatan, Dimensi Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

This study aims to assess patient satisfaction with visual impairment on the dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible and what is the level of patient satisfaction with sensory health problems at the Braja Harjosari Health Center outpatient services, East Lampung Regency with a population of patient visits in the period January - April 2023 totaling 179 and the number of respondents 27 (15%). This type of research uses descriptive research methods, then the data obtained from this study is analyzed and provides an overview of the highest level of patient satisfaction in the Reliability dimension with a percentage of 80.00%, the Empathy dimension with a percentage of 76.30%, the Responsiveness dimension with a percentage of 75.31%, the Assurance dimension with a percentage of 71.67% and finally the Tangible/Physical Evidence dimension with a percentage of 68.40%. So that the average percentage of the level of satisfaction that includes 5 (five) dimensions is 74.34% with the classification of satisfaction being satisfied.

Keywords: Visual Sense Health, Service Quality Dimensions, Patient Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	1x
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.7 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN REFERENSI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pelayanan Kesehatan Indera Penglihatan di Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2.3 Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.4 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Cara Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.5 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.	18
BAB IV ANALISIS HASIL.....	Error! Bookmark not defined.	
4.1 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.	
4.2 Kepuasan Pasien Mengenai Pelayanan Kesehatan Indera Penglihatan	Error! Bookmark not defined.	
4.3 Persentase Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.	
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI.....	Error! Bookmark not defined.	
REFERENSI.....		55
LAMPIRAN.....		57
SURAT KETERANGAN SURVEI.....		59
RIWAYAT HIDUP/CURRICULUM VITAE		40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Badan dunia World Health Organization (WHO) menyatakan sebesar 2.2 milyar penduduk dunia menderita gangguan penglihatan (WHO, 2019). Penyebab gangguan penglihatan terbanyak di seluruh dunia adalah kelainan refraksi (43%), diikuti dengan katarak (33%) dan glaukoma (2%) (Bourne dkk., 2021). Secara global, 19 juta anak mengalami gangguan penglihatan dengan 12 juta diantaranya merupakan gangguan refraksi dapat dikoreksi. Dengan kata lain, gangguan refraksi yang belum dikoreksi merupakan penyebab atas dua pertiga kasus gangguan penglihatan anak di seluruh dunia (Olusanya dkk.,2019). Sebanyak 80% informasi selama 12 tahun pertama kehidupan didapat anak melalui penglihatannya, hal ini menjadikan kelainan refraksi harus segera ditangani. Resiko ambliopia meningkat jika koreksi gangguan refraksi terlambat dilakukan, hal ini tentunya mempengaruhi kemampuan belajar anak usia sekolah (Arnold, 2016).

Menurut data Riset Kesehatan Dasar 2013, sekitar 4,6 persen dari total populasi penduduk Indonesia memakai kacamata refraksi dan lensa mata, atau dengan kata lain kacamata minus. Sekitar 90 persen dari kasus gangguan penglihatan ini diderita oleh keluarga dari masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah.

Berdasarkan data Profil Kesehatan Kabupaten Lampung Timur Tahun 2021 jumlah Puskesmas ada 34 yang tersebar di 24 Kecamatan yang ada di Kabupaten Lampung Timur. Dari 34 Puskesmas tersebut belum tercukupi alat untuk deteksi dini gangguan indera penglihatan dan pelayanan kesehatan indera penglihatan belum ada tenaga kesehatan dokter spesialis mata atau minimal D3 Refraksionis Optisien/Optometriss yang berkompeten dibidangnya. Berikut data dari unit kepegawaian Puskesmas Braja Harjosari tentang keadaan tenaga kesehatan yang ada pada tahun 2023 yaitu dokter umum 3 orang, Sarjana Kesehatan Masyarakat 1 orang, Sarjana Keperawatan

(Ners) 3 orang, Apoteker 1 orang, D3 Gizi 2 orang, Kesehatan Lingkungan 1 orang, Analisis kesehatan 2 orang, D3 Keperawatan 10 orang, Bidan 28

REFERENSI

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arnold, C. (2016). *Children's success in school is affected by vision*. Retrieved 10 February 2021, from <https://hub.jhu.edu/magazine/2016/fall/baltimore-kids-eyeglasses-program/>.
- Bourne, R., Steinmetz, J., Flaxman, S., Briant, P., Taylor, H., & Resnikoff, S. dkk. (2021). *Trends in prevalence of blindness and distance and near vision impairment over 30 years: an analysis for the Global Burden of Disease Study*. *The Lancet Global Health*, 9(2), e130-e143. doi: 10.1016/s2214-109x(20)30425-3.
- Kemkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., Keller., K.L. (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Jimmy Tandarto Chin; Zakaria Efendi; Ferry Doringin (2020), Pemilihan Bingkai Kacamata Yang Tepat Untuk Konsumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Di OPTIK MAHAKAM, *Jurnal Mata Optik*, 1(1)
- Widiyati, T. Y., & Doringin, F. (2023). KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN REFRAKSIONIS OPTISI OPTIK NAY DI SERANG BANTEN. *Jurnal Mata Optik*, 4(1)
- Lupiyoadi, R., (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3*, Jakarta: Salamba Empat.
- Olusanya, B., Ugalahi, M., Ogunleye, O., & Baiyeroju, A. (2019). *Refractive Errors Among Children Attending A Tertiary Eye Facility In Ibadan, Nigeria: Highlighting The Need For School Eye Health Programs*. *Annals Of Ibadan Postgraduate Medicine*, 17(1), 45-50. Retrieved 10 November 2021.

- Permenkes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Jakarta : Departemen Kesehatan RI
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (1998), *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40
- Pohan, I.S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Puspa, A, Q, I. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Bhirawa Anoraga Gresik. *Skripsi*. STIKES Delima Persada Gresik.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tandon, U., Kiran, R., & Sah, A. (2017). Analyzing customer satisfaction: users perspective towards online shopping. *Nankai Business Review International*, 8(3), 266–288. <https://doi.org/10.1108/NBRI-04-2016-0012>
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E., & Maramis, F. R. (2018). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Manado, *Jurnal KESMAS*, Vol. 7 No. 5
- Tjiptono, F. 2015. *Stategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- World Health Organization. *World report on vision*. 2019.

