

Judul : KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN REFRAKSI OPTISI  
REFRAKSIONIS OPTISIEN OPTIK NAY DI SERANG BANTEN  
Pengarang : Tituk Yuana Widiyati 19033  
Kode DOI :  
Keywords : Customer satisfaction, Service, Refractionist, Optik Nay  
Item Type : Karya Tulis Ilmiah  
Tahun : 2022

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine customer satisfaction with the refraction service of the Nay Optics Optientist in Serang Banten. The population in this study are consumers or customers at Optik Nay. This type of research is field research that uses facultative methods using a system of observation, interviews and documentation in the form of photos during the interview process. The sampling system used in this study is purposive, namely respondents who meet 3 criteria, namely patients or regular customers, adult age (30-50 years) and reactive respondents. The first step is to get 15 respondents and the second step is to sort out the results of the interviews, where the same opinion and response will be represented by one person and the researcher gets 6 respondents to be included in this study. Data analysis was carried out by comparing the results of interviews from 6 respondents. The results showed that the responses about RO services at Optik Nay from the six respondents were different, there were negative and positive responses.*

**Keywords:** *Customer satisfaction, Service, Refractionist, Optik Nay*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan refraksi optisi Refraksionis Optisien Optik Nay di Serang Banten. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan di Optik Nay. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yang memakai metode fakultatif dengan menggunakan sistem obeservasi, wawancara dan dokumentasi berupa foto saat proses wawancara. Sistem pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara purposive yaitu responden yang `memenuhi 3 kriteria yaitu pasien atau pelanggan tetap, umur dewasa (30-50 tahun ) dan responden yang reaktif. Langkah pertama mendapat 15 responden dan langkah kedua dengan cara memilah hasil wawancara yang pendapat dan respon yang sama akan di wakili oleh satu orang dan peneliti mendapatkan 6 responden untuk dicamtumkan dalam penelitian ini. Analisis data dilakukan denngan membandingkan hasil wawancara dari 6 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon tentang pelayanan RO di Optik Nay dari keenam responden berbeda-beda ada respon negatif dan positif.

**Kata kunci:** Kepuasan pelanggan, Pelayanan, Refraksionis Optisien, Optik Nay

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul .....	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas .....	iii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing .....	iv
Halaman Pernyataan Dewan Penguji .....	v
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Tulis Ilmiah (KTI).....	vi
Abstrak .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Rumusan Masalah .....	3
1.5 Tujuan Penelitian .....	3
1.6 Manfaat Penelitian .....	3
1.7 Sistematika penulisan .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Pelayanan RO .....	5
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.3 Pengertian Pasien .....	8
2.4 Kerangka Berpikir .....	9
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>11</b>
3.1 Desain Penelitian .....	11
3.2 Variabel Penelitian dan Hipotesis .....	12
3.2.1 Variabel penelitian .....	12

3.2.2 Definisi Operasional .....	12
3.2.3 Hipotesis .....	12 3.3
Populasi dan Sampling .....	13
3.3.1 Populasi Penelitian .....	13
3.3.2 Teknik Sampling .....	13
3.4 Pengumpulan Data .....	13
3.5 Analisis Data .....	14
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>16</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	16
4.2 Pembahasan .....	16
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>20</b>
5.1 Kesimpulan .....	20
5.2 Rekomendasi .....	20
<b>REFERENSI .....</b>	<b>22</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>24</b>
Lampiran 1 Foto saat wawancara dan pelayanan .....	24
Lampiran 2 Daftar pertanyaan wawancara .....	25
Lampiran 3 Lembar konsultasi .....	26
Lampiran 4 Daftar riwayat hidup.....	28

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut Kholil (2020) Pembangunan kesehatan sebagai bagian integral dari pembangunan nasional pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan upaya yang menyeluruh meliputi peningkatan mutu dan aksesibilitas terhadap tenaga, sarana, prasarana dan peralatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan refraksi optisi/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/atau kebutaan yang diakibatkannya. Oleh karena itu, pemerintah menyambut baik kerja sama masyarakat dan swasta untuk ikut serta dalam upaya pemenuhan kebutuhan fasilitas kesehatan mata. Upaya pemerintah telah membawa hasil yang memberdayakan, sehingga di era globalisasi ini, dapat ditemukan berbagai jenis sarana kesehatan yang dapat memberikan layanan kesehatan mata. Sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan, saat ini masyarakat dapat mengunjungi berbagai sarana pelayanan kesehatan mata seperti Puskesmas, Rumah Sakit, Klinik dan Optik.

Sejak tahun 2005, upaya pelayanan kesehatan mata telah diarahkan untuk dapat menanggulangi gangguan penglihatan dan mencegah terjadinya kebutaan di Indonesia. Melihat konsekuensi dari tinjauan yang diarahkan menurut Kementerian Kesehatan R.I. dalam (Kholil, 2020) menunjukkan bahwa angka gangguan penglihatan dan kebutaan di Indonesia meningkat, dari 1,2% (1982) menjadi 1,5% (1993-1996). Ditinjau dari faktor penyebabnya, 0,78% disebabkan oleh katarak, 0,20% karena glaukoma, 0,14% karena kelainan refraksi, dan 0,38% karena penyakit lain yang diidentifikasi pada usia lanjut. Informasi tersebut menunjukkan bahwa tingginya peningkatan gangguan penglihatan dan kebutaan di Indonesia. Jika pelayanan kesehatan mata yang dibutuhkan adalah kebutuhan lensa kontak dan juga kacamata sebagai panduan visual, maka pelayanan kesehatan mata yang paling tepat untuk dikunjungi adalah Optik.

Keahlian seorang tenaga *Refraksionis Optisien* (RO) sudah tidak diragukan lagi, karena RO mengenyam pendidikan khusus untuk menggapai kompetensinya dengan praktek dan materi yang mumpuni. Akan tetapi apabila keahlian tersebut tidak dibarengi dengan pelayanan dan komunikasi yang baik, maka akan banyak orang menganggap RO tersebut tidak kompeten. Kondisi ini juga di alami oleh tenaga RO di Optik Nay Serang Banten.

Menurut hasil observasi awal yang telah penulis lakukan di Optik Nay Serang Banten dapat disimpulkan bahwa, pasien merasa kurang puas atas pelayanan tenaga RO, karena masih adanya keluhan tentang lamanya proses pembuatan kacamata, kurang aktifnya tenaga RO dalam menangani keluhan pasien, memberikan penjelasan yang kurang dimengerti pasien yang menyebabkan *miss communication* (salah komunikasi), dan sebagainya. Berdasarkan beberapa hal tersebut di atas maka penulis tertarik untuk membuat penelitian terkait dengan pelayanan RO di Optik Nay, dengan judul “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Refraksi Optisi Refraksionis Optisien Optik Nay Di Serang Banten”.

## REFERENSI

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- Ayuningtias, W., Simarmata, M. M., & Efendi, Z. (2022). PENTINGNYA METODE EDUKASI DIDAKTIF TENTANG KESEHATAN MATA OLEH TENAGA REFRAKSI OPTISI BAGI SISWA/I SD. *Jurnal Mata Optik*, 3(1), 36-44.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD IN “JAKARTA” OPTICAL PEKANBARU. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125-139.
- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti.
- Fadilah, Siti. (2005). *Rencana Strategi Nasional Penanggulangan Gangguan Penglihatan Dan Kebutaan*. Depkes RI, Jakarta.
- Ferrinadewi, E. (2005). Atribut produk yang dipertimbangkan dalam pembelian kosmetik dan pengaruhnya pada kepuasan konsumen di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, 7(2), 139-151.
- Jasmi, N. (2018). *PELAYANAN PERAWAT TERHADAP PASIEN PADA PUSKESMAS*.

- Kholil, M. (2020). Peran Refraksionis Optisien pada Pemeriksaan Mata di Bidang Hukum dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Mata Masyarakat. *Jurnal Sehat Masada*, 14(1), 33-41.
- Kotler, Philip. (2018). Manajemen Pemasaran, Edisi 11, jilid 1. Jakarta : PT Indeks
- Kotler, Philip & Keelr, Kevin Lane, (2018). Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jilid 1 Jakarta : Erlangga
- Liana, R. A., Palawi, A., & Ismawan, I. (2018). Pembelajaran Keterampilan Alat Musik Biola di Sekolah Musik Prodigy Conservatory of Music Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Seni, Drama, Tari & Musik*, 3(1).
- Resinta, R. (2021). *STRATEGI KOMUNIKASI REDAKSI HALUANRIAU. CO DALAM MENGHASILKAN BERITA YANG OBJEKTIF* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Santosa, P. (2015). Metode Penelitian Sastra. *Yogyakarta: azzagrafika* .
- Setiawan, G. (2017). Hubungan Antara Tingkat Pengetahuan Pengusaha Optik Tentang Persyaratan Perijinan Pendirian optik Menurut Kepmenkes/1424/SK/XI/2002 Dengan Kelayakan Penyelenggaraan Optik Di Purwakarta. *Jurnal Sehat Masada* , 11 (1), 39-48.
- Sugiarto, E. (2017). *Menyusun proposal penelitian kualitatif: Skripsi dan tesis: Suaka media*. Diandra Kreatif.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta
- Susanto, A. A. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Ayam Gepuk Pak Gembus Wotgandul Semarang)* (Doctoral dissertation, Unika Soegijapranata Semarang).
- Tjiptono dkk. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Wahidmurni, W. (2017). Pemaparan metode penelitian kualitatif.