



Medical Technology and Public Health Journal

ANALISIS STATUS GIZI TERHADAP TINGKAT KELELAHAN KERJA PADA PEKERJA DIVISI KAPAL PERANG PT.PAL INDONESIA (PERSERO)

Agus Aan Adriansyah, Tri Asih Imanniyah, Handayani

UJI EFEKTIVITAS ANTIBAKTERI EKSTRAK KULIT NANAS (*Ananas comosus.L*) TERHADAP PERTUMBUHAN *Ralstonia solanacearum*

Astherix Putri Yudha dan Ngadiani

NALISIS PENGARUH KOORDINASI *INTRA-ORGANIZATIONAL* TERHADAP KINERJA PUSKESMAS DALAM PROGRAM PEMANTAUAN PERTUMBUHAN DAN PERKEMBANGAN BALITA

(Studi di Puskesmas Kabupaten Banjar)

Ayu Riana Sari Azwari

PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN OPERASI LASIK DI RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR

Elly Ratmaningsih

HUBUNGAN STATUS GIZI DAN AKTIVITAS FISIK DENGAN KEBUGARAN JASMANI REMAJA

Ihda Nur Kasyifa, Mohammad Zen Rahfiludin, Suroto

UJI DAYA TERIMA PADA *JELLY DRINK* KENIKIR (*Cosmos caudatus* Kunth.)

Lina Muflihatul Hamidah, Wiwik Afridah, Endah Budi Permana Putri

GAMBARAN POLA MAKAN DAN AKTIVITAS FISIK PENDERITA DIABETES MELLITUS DI RW 01 KELURAHAN JAGIR SURABAYA

Novera Herdiani

KEPUASAN LAYANAN KESEHATAN POLI UMUM DI RSIA ARAFAH ANWAR MEDIKA SUKODONO SIDOARJO

Nur Ilahi Anjani

GAMBARAN MANAJEMEN TEMPAT TIDUR RAWAT INAP KELAS 3 DI RSUD Dr. M. SOEWANDHIE SURABAYA

Nurul Jannatul Firdausi, Agus Aan Adriansyah

IDENTIFIKASI *WASTE* DI RUANG RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA

Puryanti

CORRELATION OF TOTAL KOLESTEROL WITH DIABETES MELLITUS TYPE 2 IN MEN

Rahayu Anggraini

UPAYA PENINGKATAN ANGKA KELENGKAPAN CATATAN PENERIMAAN PESAN MEDIS PADA UNIT KEPERAWATAN RSI UNISMA MALANG

Saptono Putro, Lukman Hakim, Tri Wahyu Sarwiyata

KEBUTUHAN DAN PERMINTAAN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN MATA: SEBUAH SURVEI DARI PENDUDUK SURABAYA

Umi Nur Khasanah

EDITORIAL STAFF MEDICAL TECHNOLOGY AND PUBLIC HEALTH JOURNAL

Editor in Chief

Wiwik Afridah, SKM, M.Kes

Executive Editors

Firdaus, S.Kep. Ns., M.Kes

Board of Editors/ Reviewer

Prof. Dr. Tjipto Suwandi. dr., MOH., Sp.Ok

Prof. Dr. Tri Martiana, dr., MS.

Prof. Dr. Chatarina U. Wahjuni, dr., MS., MPH.

Prof. Dr. Merryana Adriani, SKM., M.Kes.

Prof. Dr. Jusak Nugraha, dr., MS., Sp.PK(K)

Prof. Dr. Aryati, dr., MS., Sp.PK(K)

Dr. Handayani, dr., M.Kes.

Ir. Yustinus Denny Ardyanto Wahyudiono, MS.

Dr. Sri Adiningsih, dr., MS., MCN.

Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.

Dr. Juliana Christyaningsih, M.Kes.

Dr. Siti Nur Husnul Yusmiati, M.Kes.

Dr.Med. Hartian Pansori, M.Kes., Path.

Dr. Rahayu Anggraini, SKM., M.Si

Dr. M. Yusuf Alamudi, S.Si., M.Kes.

Dr. Miswar Fattah, M.Si.

Manuscript Editor

Agus Aan Adriansyah, S.KM., M.Kes.

Andreas Putro Ragil Santoso, SST., M.Si

Pratiwi Hariyani Putri, S.Gz., M.Kes.

Web Editor

Permadina Kanah A, S.Si., M.Si

Contact Address

Kampus B Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

Jl. Raya Jemursari 51-57 Surabaya Telp : 031-8479070, 8472040; Fax : 031-8433670

Email : journal.fkes@unusa.ac.id

Web: <http://journal.unusa.ac.id>

Contact Person

Agus Aan Adriansyah, S.KM., M.Kes.

Mobile: 081335770075



PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN OPERASI LASIK DI RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR

Elly Ratnaningsih

Program Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Airlangga, Surabaya

Email: elay_0303@yahoo.com

ABSTRACT

Visiting of lasik surgery patients at Eye Hospital of East Java in 2016 is quite low (9%) while in 2017 increased (10%) but still below target. Such low achievements are likely to be influenced by consumer perceptions of lasik surgery services. This study aims to assess the community perception of lasik surgery services Eye Hospital of East Java. Assessment of perception includes price, people, process and physical evidence. This study shows that respondents' perceptions of lasik surgery rates are cheaper than those in other hospitals. Overall perception of officers and service process lasik surgery is good. While the perception of respondents to the physical appearance has not been good, because respondents feel not satisfied with hospital facilities. This research recommends innovation in marketing efforts lasik surgery service and hospital management need to improve infrastructure facilities.

Keywords: Perception, Lasik Surgery Services, Eye Hospital

ABSTRAK

Kunjungan pasien operasi lasik di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur pada tahun 2016 cukup rendah (9%) sedangkan pada tahun 2017 meningkat (10%) namun masih di bawah target. Rendahnya capaian tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap pelayanan operasi lasik. Penelitian ini bertujuan untuk menilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan operasi lasik di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. Penilaian persepsi meliputi tarif, petugas pelayanan, proses pelayanan dan tampilan fisik. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap tarif operasi lasik lebih murah dibandingkan dengan tarif di rumah sakit lain. Secara keseluruhan persepsi terhadap petugas dan proses pelayanan operasi lasik adalah baik. Sementara persepsi responden terhadap tampilan fisik belum baik, karena responden merasa tidak puas terhadap fasilitas rumah sakit. Penelitian ini merekomendasikan adanya inovasi dalam upaya marketing pelayanan operasi lasik dan manajemen rumah sakit perlu memperbaiki sarana prasarana.

Kata kunci: Persepsi, Pelayanan Operasi Lasik, Rumah Sakit Mata Masyarakat

PENDAHULUAN

Mata merupakan indera penglihatan yang berfungsi menyerap informasi visual. Gangguan penglihatan meliputi gangguan ringan dan berat

dapat mengakibatkan kebutaan. Upaya mencegah dan menanggulangi gangguan penglihatan dan kebutaan perlu mendapatkan perhatian baik oleh pemerintah maupun masyarakat.

World Health Organization (WHO) membuat program *Vision 2020* untuk menangani permasalahan kebutaan dan gangguan penglihatan. Berdasarkan data dari WHO, di seluruh dunia pada tahun 2010 terdapat sebanyak 285 juta orang (4,24%) populasi dengan gangguan penglihatan, 39 juta (0,58%) dengan kebutaan dan 246 juta (3,65%) dengan *low vision*. Penyebab gangguan penglihatan terbanyak di seluruh dunia ialah kelainan refraksi (43%), katarak (33%), dan glaukoma 2% (*Global Data on Visual Impairment 2010*, WHO 2012).

Di Indonesia, *Vision 2020* telah dicanangkan pada tanggal 15 Februari 2000. Penduduk Indonesia mengalami kebutaan sekitar 1,5% atau 3,6 juta. Angka kejadian kebutaan yang disebabkan oleh kelainan refraksi menduduki urutan pertama sebagai penyebab kebutaan di Indonesia. Menurut Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) pada tahun 2013 menunjukkan bahwa prevalensi kelainan refraksi sebesar 22,1 % dari jumlah penduduk dan proporsi pengguna kaca mata atau lensa kontak pada penduduk umur di atas 6 tahun di Indonesia adalah sebesar 4,6%, proporsi penurunan tajam penglihatan sebesar 0,9%, proporsi kebutaan sebesar 0,4%. Sedangkan proporsi pengguna kaca mata atau lensa kontak pada penduduk dengan umur di atas 6 tahun di Provinsi Jawa Timur adalah sebesar 4,8%, proporsi penurunan tajam penglihatan sebesar 1,0%, proporsi kebutaan sebesar 0,4%.

Data kunjungan operasi mata di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat (RSMM) Jawa Timur pada tahun 2015 sampai 2017 menunjukkan bahwa tren operasi katarak mengalami kenaikan. Kebijakan BPJS Kesehatan yang melarang pelayanan operasi katarak di luar gedung UPT RSMM Jawa Timur dan kebijakan pembatasan cakupan wilayah pelayanan dengan surat rujukan langsung dari fasilitas kesehatan primer hanya di 3 (tiga) daerah yaitu Surabaya, Gresik dan Sidoarjo tidak berdampak terhadap penurunan jumlah operasi katarak. Operasi kecil terdiri dari *pterygium*, *hordeolum*, *granuloma*, *reposisi intropion* dan lain-lain mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Sementara, capaian pasien operasi lasik pada tahun 2016 cukup rendah (9%) sedangkan pada tahun 2017 meningkat sebesar 10% namun masih di bawah target yaitu 480 orang per tahun (100%).

Rendahnya utilisasi pelayanan operasi lasik dipengaruhi oleh persepsi konsumen. Jika masyarakat memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan operasi lasik maka akan semakin banyak masyarakat menggunakan pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan operasi lasik di UPT RSMM Jawa Timur.

METODE PENELITIAN

Penelitian observasional deskriptif melibatkan 72 responden (32 pasien aktual dan

40 pasien potensial). Kriteria pasien potensial adalah berusia 18 s/d 40 tahun, hanya mendapatkan resep kacamata atau obat dan bersedia untuk diwawancarai dalam pengisian kuesioner. Sementara kriteria pasien aktual berusia 18 s/d 40 tahun, pernah melakukan pemeriksaan pre lasik atau operasi lasik di UPT RSMM Jawa Timur dan bersedia untuk diwawancarai dalam pengisian kuesioner.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *judgement sampling*. Penelitian ini menilai persepsi responden terhadap beberapa aspek meliputi tarif, petugas pelayanan, proses pelayanan dan tampilan fisik. Pengolahan data meliputi (1) *editing data*, melakukan pengecekan kelengkapan dan kesesuaian kuesioner yang telah diisi responden; (2) *coding*, pemberian kode dari setiap jawaban responden yang ada di kuesioner; (3) *entry data*, memasukan data responden kedalam program *Ms. Excel*; (4) *cleaning*, pengecekan kembali data yang telah diinput; (5) penyusunan tabel distribusi frekuensi, penggabungan dalam bentuk tabel sehingga hasil yang didapat dapat bersifat informatif; dan (7). Penyusunan isu strategis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi terhadap tarif terdiri dari dua indikator yaitu perbandingan tarif dengan rumah sakit lain dan kesesuaian tarif dengan kemampuan pasien. Persepsi responden terhadap tarif operasi lasik lebih murah dibandingkan dengan tarif di rumah sakit lain

dengan rata-rata 3,2 sedangkan persepsi responden yang tidak melakukan operasi lasik menyatakan bahwa sebagian besar responden kurang mampu untuk melakukan operasi lasik dengan rata-rata 2,2. Secara keseluruhan persepsi kelompok pasien lasik terhadap petugas adalah baik dengan rata-rata 3,2. Nilai rata-rata terendah persepsi kelompok pasien yang tidak melakukan operasi lasik adalah profesionalisme petugas dengan rata-rata 3,10.

Persepsi responden terhadap proses pelayanan operasi lasik mempunyai beberapa indikator yaitu kecepatan waktu tunggu, kejelasan alur pelayanan dan kecepatan pelayanan petugas. Persepsi responden pada kelompok pasien yang tidak melakukan operasi lasik terhadap kecepatan waktu tunggu mempunyai nilai rerata terendah yaitu 2,3 yang berarti kurang baik. Secara keseluruhan persepsi responden terhadap proses layanan operasi lasik di UPT RSMM Jawa Timur termasuk dalam kategori baik dengan rerata 3,0. Persepsi responden pada kelompok pasien yang melakukan operasi lasik terhadap kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu dan ruang pelayanan mempunyai nilai rerata tertinggi yaitu 3,41 dan 3,38 dengan kategori sangat baik. Persepsi responden terhadap kelengkapan fasilitas rumah sakit seperti kantin, ATM, alat pembayaran secara gesek, dan lain-lain masih dinyatakan kurang baik dengan rata-rata 2,3 sedangkan kebersihan toilet juga masih kurang baik (2,4).

Tabel 1 Gambaran Persepsi Responden Berdasarkan Indikator Penilaian

Variabel	Kelompok 1 (Pasien Potensial)					Kelompok 2 (Pasien Aktual)					\bar{X}
	1	2	3	4	\bar{X}	1	2	3	4	\bar{X}	
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)		n(%)	n(%)	n(%)	n(%)		
Tarif											
Perbandingan tarif dengan rumah sakit lain	1 (2,5)	5 (12,5)	31 (77,5)	3 (7,5)	2,9	0 (0,0)	0 (0,0)	20 (62,5)	12 (37,5)	3,4	3,2
Kesesuaian tarif dengan kemampuan pasien	7 (17,5)	20 (50,0)	11 (27,5)	2 (5,0)	2,2	0 (0,0)	2 (6,3)	23 (71,9)	7 (21,9)	3,2	2,7
Petugas											
Profesionalisme	0 (0,0)	4 (10,0)	28 (70,0)	8 (20,0)	3,1	0 (0,0)	0 (0,0)	24 (75,0)	8 (25,0)	3,3	3,2
Keramahan	0 (0,0)	2 (5,0)	30 (75,0)	8 (20,0)	3,2	0 (0,0)	0 (0,0)	25 (78,1)	7 (21,9)	3,2	3,2
Kebersihan dan kerapian	0 (0,0)	2 (5,0)	30 (75,0)	8 (20,0)	3,2	0 (0,0)	0 (0,0)	26 (46,4)	6 (18,8)	3,2	3,2
Proses											
Kecepatan waktu tunggu	0 (0,0)	27 (67,5)	13 (32,5)	0 (0,0)	2,3	0 (0,0)	2 (6,3)	30 (93,8)	0 (0,0)	3,2	2,8
Kejelasan alur pelayanan	0 (0,0)	2 (5,0)	35 (87,5)	3 (7,5)	3,0	0 (0,0)	0 (0,0)	26 (42,6)	6 (18,8)	3,2	3,1
Kecepatan petugas dalam pelayanan	0 (0,0)	3 (7,5)	33 (82,5)	4 (10,0)	3,0	0 (0,0)	3 (9,4)	25 (78,1)	4 (12,5)	3,2	3,1
Tampilan fisik											
Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu	0 (0,0)	2 (5,0)	32 (80,0)	6 (15,0)	3,1	0 (0,0)	0 (0,0)	18 (56,3)	14 (43,8)	3,4	3,3
Kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan	0 (0,0)	0 (0,0)	34 (85,0)	6 (15,0)	3,2	0 (0,0)	0 (0,0)	20 (62,5)	12 (37,5)	3,4	3,3
Kelengkapan fasilitas rs	3 (7,5)	20 (50,0)	17 (42,5)	0 (0,0)	2,4	4 (12,5)	15 (46,9)	13 (40,6)	0 (0,0)	2,3	2,3
Kebersihan toilet	1 (2,5)	12 (30,0)	27 (67,5)	0 (0,0)	2,7	5 (15,6)	20 (62,5)	7 (21,9)	0 (0,0)	2,1	2,4
Keamanan dan luas tempat parkir	0 (0,0)	7 (17,5)	31 (77,5)	2 (5,0)	2,9	0 (0,0)	5 (15,6)	22 (68,8)	5 (15,6)	3,2	3,0

Keterangan:

(1) Sangat mahal, nilai rata-rata 1,0-1,7; (2) Mahal, nilai rata-rata adalah 1,8-2,5; (3) Murah, nilai rata-rata 2,6-3,3; (4) Sangat murah, nilai rata-rata adalah 3,4-4,0

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap tarif operasi lasik lebih murah dibandingkan dengan tarif di rumah sakit lain. Secara keseluruhan persepsi terhadap petugas dan proses pelayanan operasi lasik adalah baik. Sementara persepsi responden terhadap tampilan fisik belum baik,

karena responden merasa tidak puas terhadap fasilitas rumah sakit.

Saran

Penelitian ini merekomendasikan adanya inovasi dalam upaya marketing pelayanan operasi lasik dan manajemen rumah sakit perlu memperbaiki sarana prasarana.

REFERENSI

1. Binnawi K. Lasser-assited in situ Keratomileusis (LASIK) Surgery In The Manageent Of Anisometropic Amblyiopia In Sudanese Children. *Sudanese Journal Of Opthamology*; 2008.
2. Hermawan A. *Komunikasi Pemasaran*, Jakarta: Erlangga; 2012.
3. Ivanov EI. The internet's impact on intregated communication. *SciVerse ScienceDirect*. 2012. vol. 3, pp. 536-542.
4. Kartajaya H, Sula MS. *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan; 2006.
5. Keller KL. Building Strong Brands in modern marketing communication environment. *Journal Of Marketing Communication*. 2009. vol. 15, no. 2-3, April - July, pp. 139-155.
6. Kotler P, Amstrong. *Principle of Marketing*, 13th edition, New Jersey: Prentice Hall; 2012.
7. Kotler P, Keller KL. *Marketing Management*, 14th edition, New Jersey: Prentice Hall; 2012.
8. Maulina NA, Supriyanto S. Promotion Effects dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pasien Ruang Sakinah Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*; 2014. vol. 2, no. 2, pp. 108-119.
9. Mihaela OOE. The Influence of the Integrated Marketing Communication on The Consumer Buying Behaviour. *ScienceDirect*; 2015. pp. 1446-1450.
10. Pomeroy A. Marketing For Sustainability : Extending the conceptualisation of the marketing mix to drive value for individuals and siciety at large. *Australian Marketing Journal*; 2017. vol. 25, May, pp. 157-165.
11. Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*, Jakarta: Republik Indonesia; 2009.
12. Ryaman N, Rahman A, Tony A. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas Tambarana Kecamatan Poso pesisir Utara Kabupaten poso. *Jurnal Pengembangan Kota*; 2016. vol. 4, no. 1, Juni, pp. 29-39.
13. Salman D, Tawfik Y, Samy M, Tur AA. A new marketing mix model to rescue the hospitality industry : Evidance from Egypt after the Arab Spring', *Future Bussiner Journal*; 2017. vol. 3, February, pp. 47-69.
14. Santoso S. *Teori-teori Psikologi Sosial*, Bandung: Refika Aditama; 2010.
15. Schiffman LG, Kanuk LL. *Consumen Behaviour*, 9th edition, New Jersey: Prentice Hall; 2007.
16. Shimp AT. *Advertising, Promotion, And Other Aspect Of Integrated Marketing Communicatioan*, 7th edition, Manson: Thomson South Western; 2007.
17. Sun JH. Cervical cancer prevention campaign using an integrated marketing communication approach in Korea. *Sage Publication*; 2012. vol. 133, September, pp. 244-245.
18. Supriyanto S, Djohan AJ. *Metodologi Riset Bisnis dan Kesehatan*, Banjarmasin: PT Grafika Wangi Kalimantan; 2011.
19. Supriyanto, Ernawaty. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset; 2010.
20. Tjiptono F. *Strategi Pemasaran*, 4th edition, Yogyakarta: Andi Offset; 2015.
21. Undang-Undang Republik Indonesia (n.d) Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

**Medical Technology
and Public Health Journal**

Website : <http://journal.unusa.ac.id>

Email : journal.fkes@unusa.ac.id



Penerbit UNUSA PRESS
Surabaya

