

## Pengaruh Pemeriksaan Refraksi Dengan Menggunakan Autorefraktometer Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Di Optik A. Samik Tangerang)

Fetrix Livanos<sup>1</sup>, Alharits<sup>2</sup>, Siti Hamidah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Optometri, Akademi Refraksi Optisi Leprindo Jakarta  
Jl. Ciputat Molek, Pisangan, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419  
E-mail: [fetrixlivanos2018@gmail.com](mailto:fetrixlivanos2018@gmail.com); [alhariss056@gmail.com](mailto:alhariss056@gmail.com); [sitihmdh58@gmail.com](mailto:sitihmdh58@gmail.com)

### Abstract

*This research aims to determine the effect of refraction examination using an autorefractor on customer service satisfaction at Optik A. Samik Kiasnawi Tangerang, which was taken by the author. Data collection was used with questionnaires linear regression analysis, with statistical test hypothesis testing. These results show that distributed using printed sheets to customers from Optik A. Samik Kiasnawi Tangerang as many as 30 respondents. Statistical methods use validity tests, reliability tests, normality tests, simple the Sig. For the influence of the variable Effect of Refraction Examination Using an Autorefractor (X) the influence on customer satisfaction (Y) is significant  $0.000 < 0.05$  so it can be concluded that the variable refraction examination using an autorefractor (X) has an influence on the customer service satisfaction variable (Y). The calculated t value is  $8.292 > T$  table 2.048 so it can be concluded that the refraction examination variable using an autorefractor (X) has an influence on the customer service satisfaction variable (Y)..*

**Keywords:** Refraction Examination, Autorefractor, Customer Service Satisfaction

**PUBLISHED BY:**  
Jurnal Optometri

**Article history: (dilengkapi oleh admin)**  
Published: Februari 2023

**Address:**  
Jl. Ciputat Molek Selatan Sel No. 1C, Pisangan - Kec. Ciputat  
Kota Tangerang Selatan - Banten Indonesia

**Email:**  
[lppm@aroleprindo.ac.id](mailto:lppm@aroleprindo.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pemeriksaan Refraksi Dengan Menggunakan Autorefraktormeter Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Optik A. Samik Kiasnawi Tangerang yang di ambil oleh penulis. Pengumpulan data di gunakan dengan kuesioner disebarakan menggunakan lembaran print ke pelanggan Optik A.Samik Kiasnawi Tangerang sebanyak 30 responden. Metode statistik menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, dengan pengujian hipotesis uji statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai Sig. Untuk pengaruh variabel Pengaruh Pemeriksaan Refraksi Dengan Menggunakan Autorefraktormeter (X) pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemeriksaan refraksi menggunakan autorefraktormeter (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pelayanan pelanggan (Y). nilai t hitung sebesar  $8,292 > T$  tabel 2,048 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemeriksaan refraksi dengan menggunakan autorefraktormeter (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pelayanan

**Kata Kunci:** *Pemeriksaan Refraksi, Autorefraktor, Kepuasan Pelayanan Pelanggan*

\*Penulis Korespondensi:

Fetrix Livanos, email: fetrixlivanos2018@gmail.com



*This is an open access article under the CC-BY license*

## PENDAHULUAN

### PENDAHULUAN

Kelainan refraksi adalah masalah penglihatan yang paling banyak ditemukan di seluruh dunia. Kelainan refraksi yang tidak diatasi secara menyeluruh akan menyebabkan masalah penglihatan pada manusia. Secara global, setidaknya 2,2 miliar mengalami gangguan penglihatan, dan diperkirakan hanya 36% penderita gangguan penglihatan akibat kelainan refraksi (World Health Organization, 2023).

Pemeriksaan mata di lakukan untuk mengetahui adanya kelainan refraksi seperti Myopia , Hipermetropia , Astigmatsma dan presbyopia Laju kelainan refraksi di Indonesia saat ini mewakili 20,7% dari seluruh penyebab gangguan penglihatan dan 25% dari seluruh penyebab gangguan penglihatan. (Paramitasari & Ratnaningsih, 2018).

Ada dua metode untuk menganalisis kelainan refraksi, yaitu pemeriksaan refraksi objektif dan pemeriksaan subjektif. Pemeriksaan refraksi obyektif dilakukan dengan menggunakan alat ukur mata kemudian hasil di tentukan oleh alat yang di gunakan, di mana dalam metode ini pemeriksa aktif dan pasien pasif. Pemeriksaan Refraksi Subyektif dilakukan untuk memeriksa mata pasien secara langsung menggunakan sarana seperti frame, phoroptor dan lensa ujicoba dengan menggunakan media yang sering kita sebut dengan Snelent Chart dengan jarak dan ukuran yang di tentukan. Dalam pemeriksaan mata secara subjektif pasien dan pemeriksa harus sama sama aktif untuk mendapatkan ukuran yang sesuai dan baik Sementara itu, pemeriksaan refraksi Obyektif dilakukan dengan menggunakan alat serba otomatis sehingga hasil di tentukan oleh alat yang di gunakan, di mana metode ini di lakukan

pemeriksa aktif dan pasien pasif (Cicendo Eye Hospital, 2018).

Dalam kegiatan refraksi objektif dilakukan untuk mengetahui kelainan refraksi, dan metode ini telah berkembang secara luas, perkembangan teknologi yang serba digital tentu sangat mempengaruhi keinginan dan kebutuhan pasien zaman sekarang salah satu alat yang di gunakan dalam pelayanan pemeriksaan mata secara objektif adalah autorefraktomer alat ini sangat berguna selain mempercepat pelayanan pemeriksaan mata, alat ini menjadi nilai tambah untuk mendapatkan kepuasan pasien. Autorefraktometer memiliki banyak model dan type, dalam mengoperasikannya ada yang di operasikan secara langsung oleh operator dan secara automat mencari fokus mata dan berpindah dari kanan ke kiri mata pasien.

Instrumen autorefraktometer sendiri merupakan sebuah alat digital yang memproses informasi hasil penilaian secara cermat dengan sistem Komputerisasi. Data atau ukuran mata yang didapat dari penilaian refraktometer ini menunjukkan nilai kekuatan ukuran kelainan refraksi pasien yang terdiri dari kekuatan spheris, cylinder dan axis

Pasien atau pelanggan sering kali meminta layanan kesehatan yang lebih baik dan lebih efisien sesuai dengan standar pelayanan dan prosedur pemeriksaan mata, meskipun itu bukan menjadikan hal yang utama dari hasil pemeriksaan mata, namun para penyedia jasa layanan kesehatan seperti Optik, Klinik Mata dan Rumah sakit harus mengetahui hal ini. Jadi mereka seharusnya menciptakan kepuasan pasien atau pelanggan dan tentunya dengan peralatan lengkap dan serba Komputerisasi sehingga akan mendapatkan image yang baik dari pelanggan, Sebaliknya jika Pusat Layanan Kesehatan dengan peralatan seadanya maka sangat mempengaruhi citra kepuasan pasien atau pelanggan dan tentunya juga berdampak kepada omzet penjualan bahkan yang lebih ekstrim selain hilangnya pelanggan akan berakhir dengan kerugian

Dalam kegiatan operasional pelayanan yang dilaksanakan di optikal hal ini sangat lah di perhatikan selain tenaga kerja yang profesional, memiliki kompetensi dan yang tidak kalah penting juga adalah legalitas dengan cara mempekerjakan optometris sebagai penanggung jawab. Layanan Optik harus berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kepuasan pasien.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengertian dari metode kuantitatif merupakan strategi untuk mencatat permasalahan penelitian yang dihubungkan dengan informasi berupa angka dan instrumen program. Pemahaman yang baik terhadap setiap gagasan penting untuk menggambarkannya secara akurat, mulai dari metodologi dan jenis populasi dan pengujian perangkat penelitian instrumen pengumpulan informasi, dan pengujian informasi dalam proposisi serta laporan penelitian. (Dr. Wahidmurni, M.Pd, 2017)

Tempat dilakukan penelitian ini adalah di Optik A. Samik Kiasnawi Tangerang dan penelitian dilakukan dari bulan September sampai Oktober 2023. Populasi dan sample pada penelitian ini berjumlah 30 responden dari Optik A. Samik Kiasnawi Tangerang. Sumber data didapatkan menggunakan data primer berupa kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling icidental, Ada pun ciri khusus di buat penulis agar sampel yang dipilih nantinya dapat memenuhi kriteria-kriteria yang mendukung atau sesuai dengan penelitian. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah klien optik yang yakin sebaiknya

melakukan pemeriksaan refraksi, klien akan menjadi responden.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Telah didapatkan hasil distribusi frekuensi usia, responden dengan usia 13 sampai 25 tahun total 8 orang (26,7%), 26 sampai 35 tahun total 1 orang (3,3), 36 sampai 45 tahun total 5 orang (16,7%), 46 sampai 56 tahun total 10 (33,3 %), 57 sampai 71 tahun total 6 (20%). Sedangkan untuk distribusi jenis kelamin, total yang berjenis kelamin laki laki sebanyak 15 orang, perempuan 15 orang dan untuk distribusi Pekerjaan, jumlah responden tidak bekerja 1 orang (3.3%), Karyawan 11 orang (36.7%), Pelajar 8 orang (26.7%), Ibu rumah tangga 6 orang (20%), Legislatif 1 orang (3.3%), Wiraswasta 2 orang (6.7%), Direktur Perusahaan 1 orang (3.3%).

Tabel 1

Variable x	NO	R Hitung	r tabel 5%(30)	sig	keterangan
	1	0,667	0.361	0, 000	VALID
	2	0,716	0.361	0, 000	VALID
	3	0,846	0.361	0, 000	VALID
	4	0,841	0.361	0, 000	VALID

Variable y	NO	r hitung	r tabel 5%(30)	sig	keterangan
	1	0,853	0.361	0, 000	VALID
	2	0,608	0.361	0, 000	VALID
	3	0,794	0.361	0, 000	VALID
	4	0,791	0.361	0, 000	VALID
	5	0,753	0,361	0, 000	VALID
	6	0,753	0,361	0, 000	VALID

dapat dilihat bahwa setiap item pernyataan dinyatakan valid, karena nilai korelasi rhitung > rtabel. Hasil variabel X berkisar 0,667 sampai 0.846 lebih besar dari rtabel dan hasil variabel Y berkisar 0,608 sampai 0,853 lebih besar dari rtabel, sehingga seluruh pernyataan di atas dapat dikatakan valid.

Tabel 2  
Uji Hipotesis T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.887	2.101		1.374	.180
PEMERIKSAAN MENGGUNAKAN AUTOREFRAKTOR	1.267	.153	.843	8.292	.000

Berdasarkan nilai  $t =$  maka diketahui nilai  $t$  hitung sebesar  $8,292 > T$  tabel  $2,048$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemeriksaan refraksi dengan menggunakan autorefraktor (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pelayanan pelanggan (Y).

### KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat disimpulkan dari penelitian ini. Hasil uji validitas dengan melihat hubungan atau penentuan nilai korelasi atau hitung dengan nilai tabel, seluruh instrumen mulai dari variabel penilaian refraksi menggunakan autorefraktor (X) terdiri dari X.1, X.2, X.3, X.4, dan kepuasan pelayanan klien (Y) terdiri dari Y.1, Y.2, Y.3, Y.4, Y.5, Y.6, maka memberikan nilai ( $r_{hitung}$ )  $>$  ( $r_{tabel}$ ) sehingga dapat beralasan bahwa semua instrumen dapat dianggap substansial. Dan pada uji hipotesis berdasarkan nilai  $t =$  maka diketahui nilai  $t$  hitung  $8,292 > T$  tabel  $2,048$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemeriksaan refraksi dengan menggunakan autorefraktor (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pelayanan pelanggan (Y)

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada manajemen Optik A.Samik Kiasnawi Tangerang atas bantuannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Angkawijaya, M. A. (2020). PEMERIKSAAN REFRAKSI SUBYEKTIF DENGAN MENGGUNAKAN. Jurnal Mata Optik.
- [2] Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- [3] Atik, R. d. (2005). Manajemen pelayanan : pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [4] Borish, I. M. (2006). Borish's Clinical Refraction, Second Edition. St. Louis, Missouri : Westline Industrial Drive.
- [5] Kurtz Daniel, C. N. (2016). Clinical Procedures for Ocular Examination. Edisi ke-5. McGraw-Hill Education..
- [6] Angkawijaya, M. A. (2020). PEMERIKSAAN REFRAKSI SUBYEKTIF DENGAN

- MENGGUNAKAN. Jurnal Mata Optik
- [7] Atik, R. d. (2005). Manajemen pelayanan : pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [8] Cicendo Eye Hospital. (2018, August 9). Pemeriksaan Refraksi Subjektif : Duochrome Test dan Binocular Balancing. Retrieved from Cicendo Eye Hospital: <https://www.cicendoeyehospital.org/id/component/content/article/744-pemeriksaan-refraksi-subjektif--duochrome-test-dan-binocular-balancing.html>
- [9] Nugroho, A., & dkk. (2022). TINGKAT AKURASI PEMERIKSAAN KELAINAN REFRAKSI DENGAN MENGGUNAKAN TENTATIF KOREKSI DAN AUTOREFRAKTOMETER. Jurnal ABDI MASADA.
- [10] Paramitasari, D., & Ratnaningsih, N. (2018). GAMBARAN KELAINAN REFRAKSI TIDAK TERKOREKSI PADA PROGRAM PENAPISAN OLEH UNIT OFTALMOLOGI KOMUNITAS PUSAT MATA NASIONAL RUMAH SAKIT MATA CICENDO DI WILAYAH KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2017. Departemen Ilmu Kesehatan Mata, Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran.