

**KUALITAS PELAYANAN TENAGA REFRAKSIONIS  
OPTISIEN /OPTOMETRIS DI KLINIK MATA PUSPA  
SERUNI TASIKMALAYA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Mencapai Jenjang  
Pendidikan Diploma III Refraksi Optisi**

**Oleh :**

**ERNI**

**40118004**



**PROGRAM STUDI D-III REFRAKSI OPTISI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATANBAKTI TUNAS HUSADA  
TASIKMALAYA  
2021**

**KUALITAS PELAYANAN TENAGA REFRAKSIONIS  
OPTISIEN/OPTOMETRIS DI KLINIK MATA PUSPA  
SERUNI TASIKMALAYA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Oleh :**

**ERNI**

**40118004**



**PROGRAM STUDI D-III REFRAKSI OPTISI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATANBAKTI TUNAS HUSADA  
TASIKMALAYA  
2021**

## **KUALITAS PELAYANAN TENAGA REFRAKSIONIS OPTISIEN/ OPTOMETRIS DI KLINIK MATA PUSPA SERUNI TASIKMALAYA**

**Erni<sup>1</sup>, Nur Laili Dwi Hidayati<sup>2</sup>, Eli Kurniasih<sup>3</sup>**

Program Studi DIII Refraksi Optisi STIKes Bakti Tunas Husada Tasikmalaya  
Jl. Cilolohan No.36 Tasikmalaya  
Email: [maulidaerni6@gmail.com](mailto:maulidaerni6@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Semakin meningkatnya gangguan penglihatan menjadikan kesehatan sebagai kebutuhan dasar manusia. Kebutuhan ini mendorong manusia untuk senantiasa menjaga kesehatan. Fasilitas layanan kesehatan mata dituntut memiliki pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan tenaga Refraksionis Optisien/Optomtris di klinik mata puspa seruni berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel digunakan dengan teknik *sample randong samping* sebanyak 91 responden. Hasil penelitian kualitas pelayanan tenaga Refraksionis Optisien/Optomtris pada dimensi bukti fisik (*tangible*) berada pada kategori sangat baik. Dimensi kehandalan (*reliability*) berada pada kategori baik. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kategori baik. Dimensi jaminan (*assurance*) berada pada kategori baik. Dan dimensi empati (*empathy*) berada pada kategori baik. Secara keseluruhan kualitas pelayanan tenaga Refraksionis Optisien/Optomtris berada pada kategori baik.

**Kata kunci** : Kualitas pelayanan, Refraksionis Optisien/Optomtris

## **ABSTRACT**

*The increasing number of visual impairments makes health a basic human need. This need encourages humans to always maintain health. Eye health service facilities are required to have quality services in accordance with community expectations. The purpose of this study was to determine the service quality of the Refractionist Opticent/Optometrlist at the Puspa Seruni Eye Clinic in Tasikmalaya based on the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research method used is a qualitative descriptive method with a Cross Sectional approach. Data collection techniques using a questionnaire. Sampling was used by simple random sampling technique as many as 91 respondents. The results of the research on the quality of service for the Refractionist Opticent/Optometrlist staff on the tangible dimension are in the very good category. The reliability dimension is in the good category. The responsiveness dimension is in the good category. The assurance dimension is in the good category. And the empathy dimension is in the good category. Overall, the service quality of the Optometrist Refractionist/ Optometrist staff is in the good category.*

**Keywords :** *Quality of service, Refractionist Opticent/ Optometrist*