

Peningkatan Kesadaran Masyarakat dan Mutu Pelayanan Kesehatan Mata melalui Edukasi Berbasis Prinsip Keselamatan Pasien di Mitra Optik Palembang

Leni Novianti^{1*}, Nabila Farisya², Putri Dewi³

^{1,2,3}Program Studi D3 Refraksi Optisi, Fakultas Kesehatan, Universitas Kader Bangsa, Palembang, Indonesia

*e-mail: noviantileni71@gmail.com

Abstrak

Kesehatan mata merupakan bagian penting dalam menunjang kualitas hidup, namun kesadaran masyarakat untuk melakukan pemeriksaan mata secara rutin masih tergolong rendah. Di sisi lain, mutu pelayanan di fasilitas optik belum sepenuhnya menerapkan prinsip keselamatan pasien dan mutu pelayanan yang diadaptasi dari prinsip akreditasi Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan pada Januari–Maret 2025 di Mitra Optik Palembang dan diikuti oleh 50 responden, dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, sikap, dan perilaku masyarakat serta mutu pelayanan kesehatan mata. Metode kegiatan meliputi observasi awal, penyuluhan kesehatan, diskusi interaktif, demonstrasi, dan pendampingan tenaga pelayanan berbasis prinsip keselamatan pasien, dengan evaluasi menggunakan pre-test dan post-test yang dianalisis secara deskriptif melalui persentase dan rerata. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan rata-rata skor pengetahuan dari 60 menjadi 86, disertai perubahan sikap masyarakat terhadap pentingnya pemeriksaan mata rutin serta peningkatan kepuasan terhadap pelayanan. Sebanyak 90% responden menunjukkan peningkatan kesadaran dan penilaian positif terhadap pelayanan mitra optik. Dari sisi mitra, terjadi perbaikan pada aspek komunikasi, pemberian edukasi, dan penerapan prinsip keselamatan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa edukasi dan pendampingan berbasis prinsip mutu pelayanan efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dan kualitas pelayanan, sehingga penting untuk dilaksanakan secara berkelanjutan.

Kata kunci: kesadaran masyarakat, kesehatan mata, keselamatan pasien, mutu pelayanan, pelayanan optik.

Abstract

Eye health is an important factor in supporting quality of life; however, public awareness of routine eye examinations remains relatively low. In addition, service quality at optical facilities has not fully implemented patient-safety and quality-of-care principles adapted from the accreditation principles of the Hospital Accreditation Commission (KARS). This Community Service program was carried out from January to March 2025 at Mitra Optik Palembang and involved 50 respondents, aiming to improve public knowledge, attitudes, and behavior, as well as the quality of eye health services. The methods included initial observation, health education, interactive discussion, demonstration, and mentoring of service personnel based on patient-safety principles, evaluated through pre-test and post-test and analyzed descriptively using percentages and means. The results showed an increase in the average knowledge score from 60 to 86, along with a positive change in attitudes toward routine eye examinations and greater satisfaction with services. A total of 90% of respondents showed increased awareness and gave positive assessments of the optical partner's services. On the provider side, improvements were observed in communication, patient education, and the application of patient-safety principles. These results indicate that education and mentoring based on quality-of-care principles are effective in improving public awareness and service quality, and should therefore be implemented on an ongoing basis.

Keywords: community awareness, eye health, optical services, patient safety, service quality



1. PENDAHULUAN

Kesehatan mata merupakan salah satu komponen penting dalam menunjang kualitas hidup, produktivitas, dan kesejahteraan masyarakat. Gangguan penglihatan yang tidak tertangani dapat menurunkan kualitas hidup, bahkan berpotensi menyebabkan disabilitas. World Health Organization melaporkan bahwa sekitar 2,2 miliar orang di dunia mengalami gangguan penglihatan, dan hampir separuhnya sebenarnya dapat dicegah atau dikoreksi melalui pelayanan kesehatan mata yang bermutu [1].

Di Indonesia, gangguan refraksi seperti miopia dan astigmatisme masih menjadi masalah kesehatan mata yang umum dijumpai. Masyarakat pada umumnya baru memeriksakan mata ketika keluhan sudah mengganggu aktivitas, yang menunjukkan rendahnya kesadaran untuk melakukan pemeriksaan mata secara rutin.

Kondisi tersebut juga ditemukan di Mitra Optik Palembang, lokasi pelaksanaan kegiatan ini. Sebelum kegiatan dilaksanakan, tim pelaksana melakukan observasi dan survei awal terhadap 50 pelanggan Mitra Optik Palembang menggunakan kuesioner untuk mengukur kesadaran dan pengetahuan kesehatan mata. Hasil survei awal ini menunjukkan bahwa 68% responden memiliki kesadaran rendah terhadap pentingnya pemeriksaan mata secara rutin, dengan rata-rata skor pengetahuan sebesar 60 dari skala 100. Observasi awal juga menunjukkan bahwa aspek pelayanan di Mitra Optik—seperti komunikasi petugas kepada pelanggan, pemberian edukasi, dan dokumentasi pelayanan—masih perlu ditingkatkan agar lebih berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pelanggan. Kebutuhan mitra pada saat itu adalah peningkatan kapasitas tenaga pelayanan dalam berkomunikasi dan mengedukasi pelanggan, serta penguatan kesadaran masyarakat sekitar terhadap pentingnya kesehatan mata.

Secara teoretis, mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai melalui tiga aspek utama, yaitu struktur, proses, dan hasil [2]. Prinsip keselamatan pasien, komunikasi efektif, dan peningkatan mutu berkelanjutan yang ditekankan dalam standar akreditasi Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada dasarnya merupakan prinsip umum mutu pelayanan kesehatan [3]. Meskipun standar KARS secara formal diperuntukkan bagi rumah sakit, prinsip-prinsip dasarnya—keselamatan pasien, komunikasi efektif, dan mutu berkelanjutan—dapat diadaptasi sebagai acuan nilai untuk memperbaiki layanan di fasilitas kesehatan mata non-rumah sakit seperti optik, tanpa menerapkan instrumen penilaian akreditasi KARS secara formal.

Kesenjangan antara kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan mata yang bermutu dan kondisi pelayanan yang tersedia di Mitra Optik Palembang menjadi dasar urgensi pelaksanaan kegiatan ini. Tanpa intervensi, rendahnya kesadaran masyarakat dan belum optimalnya mutu pelayanan berisiko terus berlanjut dan berdampak pada keterlambatan penanganan gangguan penglihatan.

Berdasarkan kondisi tersebut, Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan melalui edukasi kesehatan dan pendampingan pelayanan berbasis prinsip keselamatan pasien, dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, sikap, dan perilaku masyarakat terhadap kesehatan mata, sekaligus mendorong perbaikan mutu pelayanan di Mitra Optik Palembang secara berkelanjutan.

2. METODE

Kegiatan ini merupakan bentuk Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) berbasis edukasi dan pemberdayaan komunitas (*community empowerment*). Fokus utama kegiatan ini adalah meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan mata serta mutu pelayanan kesehatan mata berbasis prinsip keselamatan pasien di Mitra Optik Palembang melalui pendekatan partisipatif dan interaktif. Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada transfer pengetahuan, tetapi juga mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam memahami pentingnya pemeriksaan mata secara rutin, penggunaan alat bantu penglihatan yang sesuai, serta penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan mata yang aman, efektif, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

Waktu, Lokasi, dan Sasaran Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pada Januari–Maret 2025 di Mitra Optik Palembang sebagai lokasi pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Lokasi ini dipilih karena masih terdapat kebutuhan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan mata serta perlunya penguatan mutu pelayanan berbasis prinsip keselamatan pasien pada fasilitas pelayanan optik.

Sasaran kegiatan mencakup:

- Masyarakat umum sebagai pengguna layanan kesehatan mata dan pelanggan Mitra Optik, dengan jumlah peserta yang dilibatkan dalam evaluasi (pre-test dan post-test) sebanyak 50 orang.
- Tenaga pelayanan di Mitra Optik Palembang (5 orang) yang berperan dalam pemberian layanan dan edukasi kepada pelanggan, dan menjadi sasaran pendampingan langsung.
- Pengelola Mitra Optik sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penerapan prinsip mutu pelayanan berbasis keselamatan pasien.

Tahapan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan melalui tahapan yang disusun secara berurutan sebagai berikut:

- Observasi – pengamatan awal kondisi pelayanan di Mitra Optik Palembang.
- Koordinasi – koordinasi dengan pengelola mitra untuk memperoleh dukungan pelaksanaan kegiatan.
- Pre-test – pengisian kuesioner awal oleh 50 responden untuk mengukur pengetahuan dan kesadaran awal.
- Penyuluhan – penyampaian materi kesehatan mata dan prinsip mutu pelayanan melalui ceramah interaktif.
- Diskusi – sesi tanya jawab dan penggalian pengalaman peserta.
- Demonstrasi – praktik langsung perawatan kesehatan mata dan penggunaan alat bantu penglihatan.
- Pendampingan – pendampingan tenaga pelayanan dalam menerapkan prinsip keselamatan pasien, komunikasi efektif, dan edukasi pelanggan.
- Post-test – pengisian kuesioner akhir oleh peserta yang sama untuk mengukur perubahan pengetahuan.
- Evaluasi – analisis hasil pre-test dan post-test serta refleksi bersama mitra.

Metode Edukasi

- Ceramah interaktif, untuk menyampaikan materi mengenai kesehatan mata, pentingnya pemeriksaan mata rutin, serta prinsip mutu pelayanan berbasis keselamatan pasien.
- Diskusi dan tanya jawab, untuk menggali pemahaman peserta serta memberikan kesempatan peserta menyampaikan pengalaman dan pertanyaan terkait kesehatan mata dan pelayanan optik.
- Demonstrasi, untuk memperlihatkan secara langsung praktik sederhana terkait perawatan kesehatan mata dan penggunaan alat bantu penglihatan yang sesuai dan aman.

Instrumen Pengumpulan Data

- Kuesioner pre-test dan post-test, untuk mengukur pengetahuan dan persepsi peserta terhadap kesehatan mata dan mutu pelayanan.
- Lembar observasi, untuk menilai perilaku pelayanan tenaga optik selama proses pendampingan.
- Checklist penerapan prinsip keselamatan pasien (komunikasi, edukasi, dan dokumentasi pelayanan), yang diisi sebelum dan sesudah pendampingan.

Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif menggunakan persentase dan rerata (mean) untuk membandingkan kondisi sebelum dan sesudah intervensi. Analisis ini bersifat deskriptif dan belum menggunakan uji statistik inferensial, sehingga perubahan yang dilaporkan pada bagian hasil menggambarkan kecenderungan (deskriptif), bukan kesimpulan yang telah diuji secara statistik.

Indikator Keberhasilan

- Pengetahuan: peserta mampu menjawab $\geq 70\%$ benar pada post-test terkait kesehatan mata dan mutu pelayanan berbasis prinsip keselamatan pasien. Penilaian dilakukan melalui kuesioner pre-test dan post-test.
- Sikap: peserta menunjukkan minat dan antusias dalam mengikuti penyuluhan serta diskusi. Penilaian dilakukan melalui observasi langsung selama kegiatan berlangsung.
- Tindakan: peserta bersedia melakukan pemeriksaan mata secara rutin serta menerapkan anjuran perawatan kesehatan mata. Penilaian dilakukan melalui wawancara singkat dan pernyataan komitmen peserta

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Koordinasi Awal dan Identifikasi Permasalahan Mitra

Kegiatan diawali dengan koordinasi bersama pihak Mitra Optik Palembang guna memperoleh dukungan pelaksanaan kegiatan serta melakukan observasi awal terhadap kondisi pelayanan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan prinsip mutu pelayanan belum optimal, terutama pada aspek edukasi pelanggan, dokumentasi pelayanan, serta penerapan prinsip keselamatan pasien. Dari sisi masyarakat, masih ditemukan rendahnya kesadaran untuk melakukan pemeriksaan mata secara berkala serta penggunaan alat bantu penglihatan yang belum sesuai kebutuhan.

b. Ringkasan Pelaksanaan Kegiatan

Aspek	Keterangan
Waktu pelaksanaan	Januari–Maret 2025
Lokasi	Mitra Optik Palembang
Jumlah peserta (evaluasi pre/post-test)	50 orang (pelanggan Mitra Optik)
Jumlah tenaga pelayanan yang didampingi	5 orang
Instrumen	Kuesioner, lembar observasi, checklist keselamatan pasien

c. Survei Awal (Pre-Test) Kesadaran dan Persepsi Masyarakat

Survei awal dilakukan terhadap 50 responden pelanggan Mitra Optik menggunakan kuesioner untuk mengukur tingkat kesadaran kesehatan mata dan persepsi terhadap mutu pelayanan. Hasil pre-test menunjukkan bahwa 68% responden memiliki kesadaran rendah terhadap pentingnya pemeriksaan mata secara rutin, dengan rata-rata skor 60 dari skala 100. Persepsi terhadap mutu pelayanan berada pada kategori cukup, terutama pada aspek komunikasi petugas, kejelasan informasi, dan standar pelayanan.

d. Pelaksanaan Edukasi dan Pendampingan

Intervensi dilakukan melalui penyuluhan kesehatan, diskusi interaktif, serta pendampingan kepada tenaga Mitra Optik. Materi yang diberikan meliputi:

- 1) Pentingnya menjaga kesehatan mata
- 2) Pemeriksaan mata secara rutin

- 3) Penggunaan alat bantu penglihatan yang sesuai
- 4) Penerapan prinsip keselamatan pasien, komunikasi efektif, dan peningkatan mutu berkelanjutan

Media edukasi berupa leaflet, poster, dan simulasi pelayanan digunakan untuk mendukung kegiatan.



e. Hasil Evaluasi (Post-Test)

Evaluasi menunjukkan adanya peningkatan setelah intervensi, dengan rata-rata skor meningkat dari 60 menjadi 86 dari skala 100. Peningkatan terlihat pada kesadaran menjaga kesehatan mata, pemahaman pemeriksaan mata rutin, dan kepuasan terhadap mutu pelayanan. Sebanyak 90% responden menunjukkan peningkatan kesadaran serta memberikan penilaian positif terhadap pelayanan Mitra Optik setelah dilakukan pendampingan berbasis prinsip keselamatan pasien.

Tabel 1. Perbandingan hasil pre-test dan post-test peserta (n = 50)

Indikator	Sebelum Intervensi	Sesudah Intervensi
Rata-rata skor pengetahuan (skala 0–100)	60	86
Responden dengan kesadaran rendah terhadap pemeriksaan mata rutin	68%	–
Responden dengan peningkatan kesadaran dan penilaian positif terhadap pelayanan	–	90%

f. Kesadaran Masyarakat terhadap Kesehatan Mata

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pemeriksaan mata secara rutin setelah dilakukan intervensi edukasi. Kondisi awal menunjukkan rendahnya kesadaran masyarakat yang ditandai dengan kebiasaan memeriksakan mata hanya ketika terjadi gangguan penglihatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Putri & Rochmayani [6] yang menunjukkan bahwa edukasi kesehatan mata mampu meningkatkan pengetahuan peserta secara nyata, termasuk pada kelompok yang sebelumnya memiliki pemahaman rendah tentang deteksi dini gangguan penglihatan. Selain itu, penelitian oleh Sari & Nugroho [7] menunjukkan bahwa edukasi kesehatan berbasis komunitas mampu meningkatkan kesadaran masyarakat dalam waktu relatif singkat.

Peningkatan kesadaran dalam kegiatan ini juga memperkuat teori perilaku kesehatan yang menyatakan bahwa pengetahuan merupakan dasar terbentuknya sikap dan perilaku kesehatan. Dengan demikian, edukasi kesehatan mata terbukti berkontribusi dalam meningkatkan literasi kesehatan masyarakat.

g. Peningkatan Pengetahuan dan Perubahan Perilaku

Hasil pre-test menunjukkan rata-rata pengetahuan masyarakat masih berada pada kategori sedang, terutama pada aspek pemeriksaan mata rutin dan pemilihan alat bantu penglihatan yang sesuai. Setelah intervensi, terjadi peningkatan skor pengetahuan yang menunjukkan efektivitas edukasi yang diberikan.

Temuan serupa juga dilaporkan dalam penelitian Hidayat et al. [8] yang menemukan bahwa edukasi berbasis penyuluhan interaktif lebih efektif dibandingkan metode ceramah satu arah dalam meningkatkan pengetahuan kesehatan mata. Selain itu, studi oleh Lestari et al. [9] menunjukkan bahwa perubahan perilaku kesehatan lebih mudah terjadi apabila edukasi disertai dengan demonstrasi dan praktik langsung.

Dengan demikian, kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan edukatif partisipatif berpotensi meningkatkan pengetahuan sekaligus mendorong perubahan perilaku kesehatan masyarakat.

h. Peningkatan Mutu Pelayanan Berbasis Prinsip Keselamatan Pasien

Hasil observasi menunjukkan bahwa sebelum intervensi, mutu pelayanan di Mitra Optik masih belum optimal, terutama pada aspek komunikasi, edukasi pelanggan, dan penerapan keselamatan pasien. Setelah dilakukan pendampingan, terjadi perbaikan pada kualitas pelayanan.

Pola ini turut didukung oleh konsep Donabedian [2] yang menyatakan bahwa mutu pelayanan terdiri dari struktur, proses, dan hasil. Dalam konteks kegiatan ini, perbaikan terutama terjadi pada aspek proses pelayanan, seperti komunikasi efektif dan edukasi kepada pelanggan.

Penelitian oleh Riyadi et al. [10] melalui telaah sistematis menunjukkan bahwa penerapan prinsip akreditasi rumah sakit berdampak positif terhadap peningkatan mutu pelayanan, efektivitas komunikasi antarstaf, dan penguatan budaya keselamatan pasien. Selain itu, penelitian oleh Pratama & Suryani [11] menyatakan bahwa penerapan standar mutu di fasilitas kesehatan primer berkaitan dengan peningkatan kepuasan pasien.

Dengan demikian, penerapan prinsip keselamatan pasien dalam kegiatan ini berkontribusi terhadap perbaikan mutu pelayanan di Mitra Optik, meskipun penerapannya bersifat adaptasi prinsip, bukan penerapan instrumen akreditasi KARS secara formal.

i. Hubungan Edukasi dengan Peningkatan Mutu Pelayanan

Hasil kegiatan menunjukkan adanya keterkaitan antara edukasi masyarakat dan peningkatan mutu pelayanan di fasilitas optik. Edukasi tidak hanya meningkatkan kesadaran masyarakat, tetapi juga mendorong tenaga pelayanan untuk memperbaiki kualitas komunikasi dan pelayanan.

Kondisi ini memperkuat temuan dari penelitian Silitonga et al. [12] pada kegiatan edukasi dan pemeriksaan kesehatan mata, yang menunjukkan bahwa edukasi berbasis media leaflet, poster, dan video mampu meningkatkan pengetahuan peserta secara nyata sekaligus mendukung upaya promotif dan preventif kesehatan mata. Selain itu, studi oleh Rahmawati et al. [13] menunjukkan bahwa pelatihan tenaga pelayanan kesehatan berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Dengan demikian, edukasi dalam kegiatan ini berperan sebagai intervensi ganda, yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat sekaligus memperkuat kapasitas tenaga pelayanan.

j. Dampak terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat

Peningkatan mutu pelayanan dan kesadaran masyarakat berdampak pada meningkatnya kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan. Masyarakat merasa lebih nyaman karena mendapatkan informasi yang jelas dan pelayanan yang lebih komunikatif. Kondisi ini sejalan dengan dimensi mutu pelayanan dalam kerangka SERVQUAL, khususnya aspek keandalan dan komunikasi [4], serta konsep kepuasan pelanggan yang dikemukakan Kotler & Keller [5].

Hasil serupa turut ditemukan dalam penelitian Suryani et al. [14] yang menunjukkan bahwa kualitas komunikasi tenaga kesehatan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, penelitian oleh Handayani et al. [15] menemukan bahwa peningkatan mutu pelayanan berbasis prinsip akreditasi berkaitan dengan peningkatan loyalitas pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga pada hubungan kepercayaan antara penyedia layanan dan masyarakat.

k. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Kegiatan

Keberhasilan kegiatan ini didukung oleh beberapa faktor, antara lain keterbukaan dan kesediaan pengelola Mitra Optik Palembang untuk terlibat aktif dalam proses pendampingan, antusiasme peserta dalam mengikuti penyuluhan dan diskusi, serta penggunaan media edukasi yang sederhana dan mudah dipahami. Faktor pendukung lain adalah adanya kebutuhan nyata dari mitra untuk memperbaiki mutu pelayanan, sehingga rekomendasi yang diberikan tim pelaksana relatif mudah diterima dan diterapkan.

Di sisi lain, kegiatan ini juga menghadapi beberapa kendala di lapangan, di antaranya keterbatasan waktu pendampingan yang hanya berlangsung selama tiga bulan, sehingga penerapan seluruh aspek keselamatan pasien secara konsisten belum dapat dipantau dalam jangka panjang. Sebagian peserta juga memiliki keterbatasan waktu untuk mengikuti seluruh sesi kegiatan secara penuh, dan variasi latar belakang pengetahuan awal peserta turut memengaruhi kecepatan pemahaman terhadap materi yang diberikan.

4. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini menunjukkan bahwa edukasi kesehatan mata yang disertai pendampingan berbasis prinsip keselamatan pasien mampu meningkatkan kesadaran masyarakat sekaligus memperbaiki mutu pelayanan di Mitra Optik Palembang. Hal ini terlihat dari peningkatan rata-rata skor pengetahuan dari 60 menjadi 86, perubahan sikap masyarakat terhadap pentingnya pemeriksaan mata rutin, serta perbaikan pada aspek komunikasi, edukasi pelanggan, dan penerapan prinsip keselamatan pasien di pihak mitra.

Kelebihan utama kegiatan ini terletak pada pendekatan integratif yang menyasar baik masyarakat sebagai pengguna layanan maupun tenaga pelayanan sebagai penyedia layanan. Namun demikian, durasi pendampingan yang relatif singkat dan keterbatasan pemantauan jangka panjang menjadi catatan penting untuk perbaikan program serupa di masa mendatang, misalnya melalui pendampingan berkelanjutan dan monitoring rutin agar peningkatan mutu pelayanan kesehatan mata dapat berjalan secara konsisten.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini, khususnya masyarakat dan tim mitra yang telah bekerja sama dengan baik selama kegiatan berlangsung. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] World Health Organization. World report on vision. Geneva: WHO; 2019.
- [2] Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? JAMA. 1988;260(12):1743–1748.
- [3] Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1. Jakarta: KARS; 2017.
- [4] Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. 1988;64(1):12–40.
- [5] Kotler P, Keller KL. Marketing Management. 15th ed. New Jersey: Pearson; 2016.
- [6] Putri A, Rochmayani DS. Peningkatan Pengetahuan Kesehatan Mata pada Lansia di Kota Semarang. Jurnal Implementasi Pengabdian Masyarakat Kesehatan (JIPMK). 2024;6(1). <https://doi.org/10.33660/jipmk.v6i1.135>
- [7] Fransiska Novita Sari & Maria Floriana Ping. Edukasi Kesehatan Mata (E-KeMas) pada Komunitas Remaja Putri. JPMKT (Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan Terkini). 2024;3(2):63-68.
- [8] Salma Rif'atun Nisa, dkk. Efektivitas Edukasi Kesehatan Mata Berbasis Game dalam Meningkatkan Pengetahuan Siswa SD Negeri 01 Sampangan. Sanitas: Journal of Health, Medical, and Psychological Studies. 2026;2(1)
- [9] Lestari W, dkk. Pengaruh demonstrasi terhadap perubahan perilaku kesehatan masyarakat. Jurnal Kesehatan. 2021;12(2):98–105.
- [10] Riyadi S, Mundakir M, Absor S. Dampak Positif Penerapan Akreditasi Rumah Sakit Terhadap Peningkatan Keselamatan Pasien: Literatur Review. Jurnal Medika Malahayati. 2025;9(4):812–822. <https://doi.org/10.33024/jmm.v9i4.20979>
- [11] Pratama Y, Suryani D. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer. Jurnal Manajemen Kesehatan. 2020;5(2):120–128.
- [12] Silitonga SS, Simanullang H, Girsang J, Kaban KB, Nababan T. Edukasi dan Pemeriksaan Kesehatan Mata “Glukoma dan Katarak”: Pengabdian. Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan. 2025;4(2):11403–11408. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.3512>
- [13] Rahmawati S, dkk. Pelatihan tenaga kesehatan dan peningkatan mutu pelayanan pasien. Jurnal Ilmu Kesehatan. 2023;11(2):150–158.
- [14] Suryani N, dkk. Kualitas komunikasi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien. Jurnal Keperawatan Indonesia. 2020;23(1):55–62.
- [15] Handayani L, dkk. Mutu pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien. Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia. 2021;9(3):140–147.