

## Hubungan Antara Citra Pelayanan dengan Kunjungan Ulang Pasien Di Poliklinik Umum Puskesmas Manahan Kota Surakarta

Dede Heru Prabowo<sup>1)</sup>, Fajar Alam Putra<sup>2)</sup>, IdrisYani Pamungkas<sup>3)</sup>

### Intisari

**Latar Belakang :** Pelayanan kesehatan di puskesmas yang berorientasi pada kepuasan pasien akan menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas. kepuasan pasien dapat mengakibatkan tumbuhnya keinginan untuk menggunakan jasa ulang Puskesmas Manahan merupakan salah satu Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Peningkatan citra pelayanan akan memberikan dampak positif baik bagi masyarakat maupun instansi kesehatan itu sendiri.

**Tujuan :** Mengetahui hubungan antara citra pelayanan dengan kunjungan ulang pasien di poliklinik umum Puskesmas Manahan Kota Surakarta.

**Metode :** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian adalah Pasien yang pernah berkunjung ke Puskesmas Manahan Kota Surakarta sebanyak 100 orang. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis statistik menggunakan uji *Chi Square*.

**Hasil:** sebanyak 54 responden (54.0%) menyatakan citra pelayanan puskesmas masih Rendah dan 46 responden (46.0%) menyatakan citra pelayanan puskesmas sudah tinggi. Sebanyak 40 Responden (40.0%) menyatakan minat melakukan kunjungan ulang, sedangkan 60 responden (60.0%) menyatakan tidak minat untuk melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai  $\chi^2 = 15.459$  dengan  $p = 0,000$ .

**Kesimpulan :** ada hubungan antara citra pelayanan dengan kunjungan ulang pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Manahan Kota Surakarta.

**Kata kunci :** citra pelayanan, kunjungan ulang, Puskesmas

- 
- 1) Mahasiswa Program Studi ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta
  - 2) Program Studi Ilmu Keperawatan Iniversitas Sahid Surakarta
  - 3) Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta