

## **SKRIPSI**

# **HUBUNGAN ANTARA CITRA PELAYANAN DENGAN KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI POLIKLINIK UMUM PUSKESMAS MANAHAN KOTA SURAKARTA**

Diajukan Untuk Menyusun Tugas Akhir  
dalam Program Studi Ilmu Keperawatan  
Universitas Sahid Surakarta



Disusun oleh:

**DEDE HERU PRABOWO**  
NIM : 2015122007

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2017**

**SURAT PERNYATAAN  
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

---

Saya Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini:

**Nama : DedeHeruPrabowo**

**NIM : 2015122007**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir/ skripsi

**Judul : Hubunganantara Citra Pelayanan dengan Kunjungan  
Ulang Pasien di PoliklinikUmumPuskesmasManahan  
Kota Surakarta**

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin dan atau meniru tulisan. Karya orang lain, seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan, maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya

Surakakarta, Agustus 2017  
Yang menyatakan

**DedeHeruPrabowo**  
**NIM. 2015122007**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DedeHeruPrabowo

NIM : 2015122007

Program studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Jenis karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada universitas Sahid Surakarta hak bebas royalti nonesklusif (*Non-exclusive royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul: **Hubunganantara Citra Pelayanan dengan Kunjungan Ulang Pasien di PoliklinikUmumPuskesmasManahan Kota Surakarta** beserta instrument/ desain. Perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (autor) dan pembimbing sebagai co autor atau pencipta dan juga sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun

Dibuat di Surakarta

Pada tanggal : Agustus 2017

Yang membuat pernyataan

**DedeHeruPrabowo**

**NIM. 2015122007**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN ANTARA CITRA PELAYANAN DENGAN  
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI POLIKLINIK  
UMUM PUSKESMAS MANAHAN  
KOTA SURAKARTA**

Disusun oleh :

**DEDE HERU PRABOWO  
NIM. 2015122007**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan  
Dihadapan Dewan Penguji  
pada tanggal : 31 Agustus 2017

Pembimbing I

Pembimbing II

(Idris Yani P, S.Kep.,Ns.,M.Kep)

(Fajar Alam P, S.Kep.,Ns)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Sahid Surakarta

Idris Yani P, S.Kep.,Ns., M.Kep  
**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN ANTARA CITRA PELAYANAN DENGAN  
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI POLIKLINIK UMUM  
PUSKESMAS MANAHAN KOTA SURAKARTA**

Disusun oleh :

**DEDE HERU PRABOWO**  
**NIM. 2015122007**

Telah Disahkan dan Diujikan Di hadapan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta  
Pada Tanggal : 31 Agustus 2017

Penguji I

Penguji II

Penguji III

(Idris Yani P, S.Kep.,Ns.,M.Kep)

(Fajar Alam P, S.Kep.,Ns)

(Dhani S,A.,S.Kep.,Ns.,M.Kep)

Mengetahui,  
Fakultas Ilmu Keperawatan  
Universitas Sahid Surakarta  
Dekan

dr. Sumarsono, M.Kes

**MOTTO**

“Bersantai-santailah kamu di hari tua setelah kamu jatuh bangun di usia muda”

Tugas kita bukanlah untuk berhasil.  
Tugas kita adalah untuk mencoba,  
Karena di dalam mencoba itulah kita menemukan dan  
Membangun kesempatan untuk berhasil

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, tiada untaian kata-kata indah, tetapi dengan setulus hati, saya persembahkan penelitian ini kepada :

- Bapak dan Ibu, yang tercinta yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik aku sampai dewasa, yang telah memberikankasih sayang, inspirasi, dan doaserta semangat kepadaku dan materi dengan penuh pengorbanan dan perhatian. Dan kepada kedua kakak dan adikku, sebagai rasa terima kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan ku persembahkan karya kecil ini dan selembar kertas kata cinta beserta persembahan ini untuk kalian.
- Untuk “Nova Puspita Sari”, sebagai tanda terima kasihku, aku persembahkan karya kecil ini buatmu. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, semoga engkau pilihan terbaik buatku dan masa depanku.
- Teman-teman seperjuangan angkatan 2015 kelas B-37 Universitas Sahid Surakarta dalam menempuh gelar Sarjana (S.Kep), terimakasih atas kebersamaannya. Semoga Allah SWT membalas jasa budi

kalian di kemudian hari dan memberikan kemudahan dalam segala hal, semoga sukses untuk kita semua (Amin).

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, dengan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan penelitian dengan judul **“Hubungan antara Citra Pelayanan dengan Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Manahan Kota Surakarta”**.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak atas arahan, bimbingan, masukan dan bantuannya sehingga penyusunan laporan penelitian ini dapat selesai. Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Trisno Martono, MM., selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk menjalani pendidikan di Universitas Sahid Surakarta.
2. Dr. Ir. KRMT, Haryo Santoso H., selaku Wakil Rektor I Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
3. H. Hartanto, SH., M.Hum., Wakil Rektor II, yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.



4. Sri Huning Anwarningsih, ST., M.Kom., Wakil Rektor III, yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
5. dr. Sumarsono, M.Kes., Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan ijin dalam penyusunan laporan penelitian ini sehingga dapat memperlancar sampai selesai.
6. Idris Yani P., S.Kep., Ns., M.Kep Ketua Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta sekaligus sebagai pembimbing 1 dan penguji 1 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, saran dan masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Dhani Setya Arumawati, S.Kep., Ns., M.Kep pembimbing 3 dan penguji tamu yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, saran dan masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Fajar Alam P, S.Kep., Ns pembimbing 2 dan penguji 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, saran dan masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Fitri Budi, S.Kep., Ns pembimbing akademik kelas B37 yang selalu memberikan motivasi, semangat, nasehat dan dukungan.
10. Bapak dan Ibu dosen prodi Ilmu Keperawatan Fakultas Universitas Sahid Surakarta.
11. dr. Monica Peni Purnamasari Kepala UPDT Puskesmas Manahan Surakarta yang telah memberikan ijin peneliti untuk melanjutkan studi Sarjana Keperawatan dan melakukan penelitian di rumah sakit setempat.

12. Semua responden yang telah bersedia membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
13. Orang tuaku yang selalu memotivasi dan memberikan doa kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan S1 Keperawatan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini masih terdapat kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dalam bentuk apapun demi perbaikan penyusunan penelitian ini.

Surakarta, Agustus 2017

Penulis,

DedeHeruPrabowo

NIM.2015122007

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAANORISINALITAS KARYA ILMIAH .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
INTISARI .....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar BelakangMasalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 KeaslianPenelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Puskesmas .....	11
2.1.2 Citra Puskesmas .....	14

2.1.3	Minat Kunjungan Ulang.....	21
2.2	Kerangka Teori.....	24
2.3	Kerangka Konsep.....	25
2.4	Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Desain Penelitian.....	26
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.4	Variabel Penelitian.....	28
3.5	Definisi Operasional.....	28
3.6	Instrumen Penelitian.....	29
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.8	Pengolahan Data.....	32
3.9	Jalan Penelitian.....	33
3.10	Jenis Data Penelitian.....	34
3.11	Analisis Data.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.2	Hasil Penelitian.....	38
4.3	Analisis Univariat.....	42
4.4	Analisis bivariat Hubungan Antara Pelayanan dengan Kunjungan Ulang.....	Citra 44
4.5	Pembahasan.....	45
4.6	Keterbatasan Penelitian.....	53
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	54
5.2	Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar2.1 KerangkaTeori .....	24
Gambar 2.2 KerangkaKonsep .....	25
Gambar 4.1. Distribusirespondenmenurutumur .....	39
Gambar 4.2 Distribusirespondenmenurutjeniskelamin .....	40
Gambar 4.3. Distribusirespondenmenuruttingkatpendidikan.....	41
Gambar 4.4. Distribusirespondenmenurut status pekerjaan.....	42
Gambar 4.5. Distribusirespondenmenurutcitrapelayanan .....	43
Gambar 4.6. Distribusirespondenmenurutminat kunjunganalang.....	44

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Definisi Operasional .....	28
Tabel 3.2. Kisi-Kisi Instrumen Citra Pelayanan .....	29
Tabel 4. 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur .....	39
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	39
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	40
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Status Pekerjaan.....	41
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Citra Pelayanan.....	42
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Responden Menurut minat kunjungan .....	43
Tabel 4.7. Hubungan antara Citra Pelayanan dengan Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Manahan Kota Surakarta	44

## DAFTAR SINGKATAN

Depkes	: Departemen Kesehatan
FISIP	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Kadinkes	: Kepala Dinas Kesehatan
KESBANGPOL	: Kesatuan Bangsa dan Politik
KFC	: Kentucky Fried Chicken
KIA	: Kartu Identitas Anak
Posyandu	: Pos Pelayanan Keluarga Berencana – Kesehatan Terpadu
UI	: Universitas Indonesia
UPTD	: Unit Pelayanan Teknis Dinas
SLTA	: Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data karakteristik responden
- Lampiran 5. Hasil jawaban kuesioner citrapelayanan dan kunjungan ulang ke puskesmas Manahan
- Lampiran 6. Hasil jawaban uji kuesioner citrapelayanan
- Lampiran 7. Hasil uji validitas kuesioner citrapelayanan
- Lampiran 8. Hasil uji reliabilitas kuesioner citrapelayanan kesehatan
- Lampiran 9. Hasil analisis karakteristik responden
- Lampiran 10. Hasil analisis univariat
- Lampiran 11. Hasil analisis bivariat
- Lampiran 12. Jadwal Penelitian
- Lampiran 13. Surat izin penelitian



# 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>, Idris Yani 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 pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Peningkatan citra pelayanan akan memberikan dampak positif 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 Squared* 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

***Relationship Between Service Image and Patients' Repeated Visit at General Polyclinic at Manahan, City of Surakarta, Community Health Center***

DedeHeru Prabowo<sup>1)</sup>, FajarAlam Putra<sup>2)</sup>, Indris Yani Pamungkas<sup>3)</sup>

***Abstract***

***Background:*** Patients' satisfaction-oriented health service at community health centers will determine the patients' perception on the service provided and will lead to the process of creating the health center's image. Patients' satisfaction may encourage them to use the service again. Manahan Community Health Center is a health center aiming at providing the best health service to community. Service image improvement will provide positive impacts to both the community and the health institution itself.

***Objective:*** To find out relationship between service image and patients' repeated visit at general polyclinic at Manahan, City of Surakarta, Community Health Center.

***Method:*** It was a quantitative study with cross sectional study design. The samples were 100 patients who had visited Manahan Comunity Health Center. The sampling technique used was accidental sampling. The study instrument used was questionnaire. Statistic analysis used was Chi Square test.

***Result:*** Fifty-four respondents (54.0%) stated that the health center's service image was still low and 46 respondents (46%) stated that the health center's service image was high. Forty respondents (40%) affirmed they would come again, while 60 respondents (60%) stated that they did not intend to come to the health center again. Chi Square Test showed that the value of  $\chi^2 = 15.459$  with  $p=0,000$ .

***Conclusion:*** There was a connection between service image and patients' repeated visits at General Polyclinic at Manahan, City of Surakarta, Community Health Center.

***Key words:*** service image, repeated visit, Community Health Center

---

- 
- 1) *Student of Nursing Science Program, Sahid University of Surakarta*
  - 2) *Lecturer of Nursing Science Program, Sahid University of Surakarta*
  - 3) *Lecturer of Nursing Science Program, Sahid University of Surakarta*