

**ANALISIS KORELASI *SERVICE DELIVERY SYSTEM* DAN *CUSTOMER SOCIAL VALUE* PADA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS CILONGOK I KABUPATEN BANYUMAS**

**Muhammad Reiza Primayana  
C2C018053**

**ABSTRAK**

Puskesmas merupakan organisasi publik yang disediakan untuk melayani kesehatan masyarakat serta memiliki manfaat tinggi bagi kesehatan masyarakat yang dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi merupakan dasar permasalahan penelitian ini. Permasalahan di masyarakat terdapat adanya fenomena masyarakat yang menganggap kualitas pelayanan di Puskesmas memiliki kualitas pelayanan yang dianggap kurang dan terkesan seadanya. *service delivery system* dalam penelitian sebelumnya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta *customer social value* menjadi salah satu indikator suatu pelayanan apakah suatu produk bisa memberikan manfaat terhadap penerimanya.

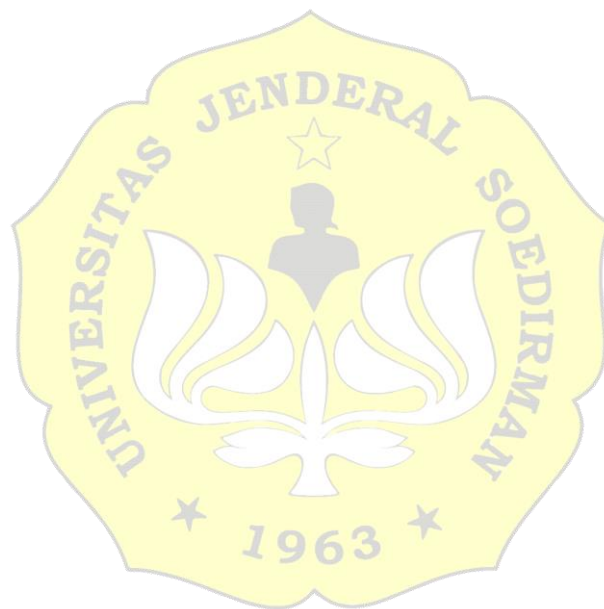
Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analisis korelasi *service delivery system* dan *customer social value* dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilongok I sehingga terdapat implikasi yang dapat diambil untuk dilaksanakan dalam pelayanan kesehatan yang mampu meningkatkan kualitas dan derajat kesehatan masyarakat

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah observasional analitik kuantitatif melalui pendekatan *cross sectional* dengan menggunakan instrumen kuesioner yang dilakukan secara wawancara langsung dengan pengunjung Puskesmas Cilongok I. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Puskesmas Cilongok I dengan jumlah sampel sebanyak 97. Uji Parametrik yang digunakan yaitu korelasi *Pearson* setelah dilakukan uji asumsi terlebih dahulu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi kuat (korelasi *Pearson* = 0,787) antara *service delivery system* dan *customer social value* dengan arah korelasi positif serta dimensi yang memiliki asosiasi paling tinggi adalah *people/karyawan*.

Terdapat beberapa saran yang diberikan dari hasil penelitian ini diantaranya 1) Penambahan jumlah tenaga administrasi 2) Perbaikan sistem, proses, serta metode pelayanan petugas administrasi dan petugas kesehatan 3) Penambahan jalur khusus bagi pengunjung lanjut usia dan anak-anak 4) Pelatihan dan supervisi dalam distribusi pelayanan kesehatan yang berlandaskan keramahan, empati, kecepatan serta profesionalitas 5) Inovasi dalam pelayanan kesehatan berupa *health information technology*, *behavioural health management*, *health social worker*, *medical home* serta *telemedicine* yang diharapkan mampu diterapkan di instansi kesehatan milik Pemerintah Daerah.

**Kata Kunci:** *service delivery system; customer social value; Puskesmas; pelayanan kesehatan; contact personnel; physical evidence,;process*



**CORRELATION ANALYSIS OF SERVICE DELIVERY SYSTEM AND  
CUSTOMER SOCIAL VALUE IN HEALTH SERVICES AT PUSKESMAS  
CILONGOK I, BANYUMAS DISTRICT**

**Muhammad Reiza Primayana  
C2C018053**

**ABSTRACT**

*Puskesmas as a public organization that provide to serve public health and has high benefits for public health that can be felt directly or indirectly. The high community need for high quality health services is the basis of this research problem. The problem in the community is that there is a phenomenon of people who think that the quality of service at the Puskesmas has a quality of service that is considered lacking and seems makeshift. service delivery system in previous studies has a significant effect on customer satisfaction, and customer social value is an indicator of a service whether a product can provide benefits to the recipient.*

*The purpose of this study is to analyze the correlation of service delivery system and customer social value in health services at Puskesmas Cilongok I so that there are implications that can be taken to be implemented in health services that can improve the quality and degree of public health.*

*The research method in this study is quantitative analytical observational through a cross sectional approach using a questionnaire instrument conducted by direct interview with visitors to the Puskesmas Cilongok I. The population in this study were visitors to the Puskesmas Cilongok I with a sample size of 97. Parametric tests used Pearson's correlation after testing the assumptions before.*

*The results of this study indicate that there is a strong correlation (Pearson correlation = 0.787) between the service delivery system and customer social value with a positive correlation direction and the dimension that has the highest association is people / employees.*

*There are several suggestions given from the results of this study including 1) Increasing the number of administrative staff 2) Improving systems, processes, and methods of service for administrative officers and health workers 3) Adding special lanes for elderly visitors and children 4) Training and supervision in the distribution of health services based on hospitality, empathy, speed and professionalism 5) Innovation in health services in the form of health information technology, behavioral health management, health social workers, medical homes and telemedicine which are expected to be implemented in health institution owned by the Regional Government.*

**Keyword:** *service delivery system; customer social value; Puskesmas; health services; contact personnel; physical evidence; process*

