

ABSTRACT

Puskesmas as the front liner of public health services have an urgent role to increase public health's degrees at its workfield. Utilization of poor people to puskesmas is also an important factor which can be used to evaluate public health service. The purpose of this research was to identify any factors which had regression to lowness utilization of poor people toward puskesmas, case study in Puskesmas Sidotopo Surabaya.

This was a cross sectional study with quantitative approach. Interviews were conducted to 100 poor head of household, who had been visiting Puskesmas Sidotopo Surabaya, at least once. Subjects were selected by using purposive sampling with proportional method.

Factors which had correlation with satisfaction and fairness were transaction convenience, benefit convenience, dan postbenefit convenience. But only benefit convenience toward fairness which had regression (sig. 0.001). This result was analyzed by using Chi Square and Multiple Logistic Regression ($\alpha = 0,05$).

Respondent's utilization to Puskesmas Sidotopo had association with transaction convenience, benefit convenience, dan postbenefit convenience toward satisfaction and fairness. And had only regression between benefit convenience toward fairness.

Keywords: utilization, service convenience, satisfaction, and fairness.

ABSTRAK

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai peran vital untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Angka utilitas masyarakat miskin terhadap puskesmas merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengevaluasi pelayanan kesehatan strata pertama tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat utilitas masyarakat miskin yang rendah pada puskesmas, dengan studi kasus pada Puskesmas Sidotopo Surabaya.

Penelitian dilaksanakan dengan rancangan *cross sectional* melalui pendekatan kuantitatif. Wawancara dilakukan pada 100 KK miskin yang pernah melakukan pelayanan minimal sekali, di Puskesmas Sidotopo Surabaya. Sampel responden didapat dengan cara *purposive sampling* dari populasi keseluruhan dengan metode proporsional.

Faktor yang mempunyai hubungan dengan kepuasan dan keadilan responden adalah *transaction convenience*, *benefit convenience*, dan *postbenefit convenience*. Sedangkan sub variabel yang mempengaruhi utilitas responden dalam penelitian ini hanya sub variabel *benefit convenience* terhadap keadilan yang dirasakan responden (sig. 0,001). Hasil ini didapat dari uji *Chi Square* yang dilanjutkan dengan uji *Regresi Logistik Berganda (Multiple Logistic Regression)* dengan $\alpha = 0,05$.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah, utilitas responden terhadap Puskesmas Sidotopo ada hubungannya dengan *transaction convenience*, *benefit convenience*, dan *postbenefit convenience* responden. Namun hanya *benefit convenience* responden yang mempengaruhi keadilan, yang berpengaruh langsung terhadap pelayanan di Puskesmas Sidotopo.

Kata kunci: utilitas, *service convenience*, kepuasan, dan keadilan.