

1. PUBLIC HEALTH  
IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
2. PROSTITUTES

KKC  
KK  
362.12  
Hak  
a



LAPORAN PENELITIAN  
DIK SUPLEMEN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
TAHUN ANGGARAN 2001

**ANALISIS PERILAKU PEKERJA SEKS KOMERSIAL (PSK)  
DALAM UPAYA MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN  
DI KLINIK SEXUAL TRANSMITTED DISEASE (STD)  
PUTAT JAYA SURABAYA**

**Peneliti:**

**drg. SETYA HAKSAMA, M.Kes.**

3000262023141

MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

**LEMBAGA PENELITIAN UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Dibiayai oleh Dana DIK Suplemen Universitas Airlangga Tahun 2001

S.K Rektor Universitas Airlangga Nomor 5306/J03/PG/2001

Tanggal 12 Juni 2001

Nomor Urut: 39

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Desember, 2001**



**LEMBAGA PENELITIAN**

1. Puslit Pembangunan Regional
2. Puslit Obat Tradisional
3. Puslit Pengembangan Hukum (5923584)
4. Puslit Lingkungan Hidup (5995718)
5. Puslit Pengembangan Gizi (5995720)
6. Puslit/Studi Wanita (5995722)
7. Puslit Olah Raga
8. Puslit Bioenergi
9. Puslit Kependudukan dan Pembangunan (5995719)
10. Puslit Kesehatan Reproduksi

Kampus C Unair, Jl. Mulyorejo Surabaya 60115 Telp. (031) 5995246, 5995248, 5995247 Fax. (031) 5962066  
E-mail : lpunair@rad.net.id - http://www.geocities.com/Athens/Olympus/6223

3000262023141

**IDENTITAS DAN PENGESAHAN  
LAPORAN AKHIR HASIL PENELITIAN**

1. Judul Penelitian : Analisis Perilaku Pekerja Seks Komersial (PSK) Dalam Upaya Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di Klinik Sexual Transmitted Disease (STD) Putat Jaya Surabaya
- a. Macam Penelitian :  Fundamental  Terapan  Pengembangan
- b. Kategori Penelitian :  I  II  III
2. Kepala Poyek Penelitian
- a. Nama lengkap dan Gelar : Drg. Setya Haksama, M.Kes.
- b. Jenis kelamin : Laki-Laki
- c. Pangkat/Golongan dan NIP : Penata Muda/Gol.IIIa/132 148 510
- d. Jabatan Sekarang : Staf Pengajar
- e. Fakultas/Puslit/Jurusan : Kesehatan Masyarakat
- f. Univ/Ins./Akademi : Universitas Airlangga
- g. Bidang Ilmu yang diteliti : Kesehatan
3. Jumlah Tim Peneliti : 1 (satu) orang
4. Lokasi Penelitian : Klinik STD Putat Jaya Surabaya
5. Kerjasama dengan Instansi lain
- a. Nama Instansi : -
- b. Alamat : -
6. Jangka waktu penelitian : 5 (lima) bulan
7. Biaya yang diperlukan : Rp. 3.000.000,00
8. Seminar Hasil Penelitian
- a. Dilaksanakan Tanggal : 4 Desember 2001
- b. Hasil Penelitian : ( ) Baik Sekali ( ) Baik  
(V) Sedang ( ) Kurang

MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

Surabaya, 4 Desember 2001

Mengetahui/Mengesahkan  
a.n. Rektor  
Ketua Lembaga Penelitian,

Prof. Dr. H. Sarmanu, M.S.  
NIP 130 701125

Scanned Social 2001 - 24-2001 - FKII

## RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Klinik STD Putat Jaya kota Surabaya yang bertujuan untuk menganalisis faktor yang dipertimbangkan oleh Pekerja Sek Komersial (PSK) untuk menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya dan memilih faktor dominan yang dipertimbangkan oleh PSK dalam mengambil keputusan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya.

Pengambilan sampel dilakukan secara *proportional random sampling* terhadap PSK di wilayah kerja Klinik STD Putat Jaya Surabaya, besar sampel ditetapkan sebanyak 180 orang.

Analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji Regresi Logistik, di mana faktor yang diduga menjadi pertimbangan PSK dalam mengambil keputusan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya adalah sebanyak 2 faktor (3 variabel )

Hasil analisis menunjukkan bahwa (1) sebagian besar responden berusia antara 20 – 25 tahun, dengan lama kerja antara 1 – 6 tahun, dan penghasilan selama sebulan antara Rp 500.000,00 – kurang dari Rp 1.000.000,00; (2) sebagian besar responden memilih berobat ke Klinik STD Putat Jaya jika sakit, baik sakit ringan, sakit berat maupun sakit yang berkaitan dengan pekerjaan; (3) letak klinik STD Putat Jaya dan transportasi mudah dijangkau; (4) faktor yang menjadi pertimbangan PSK untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya adalah (a) Faktor Karakteristik PSK: Kebiasaan dan pola pencarian pelayanan kesehatan, yaitu (a.1)Tempat berobat yang berkaitan dengan pekerjaan (a.2) yang mendorong berobat ke klinik STD Putat Jaya adalah keinginan sendiri (b) faktor lingkungan, yaitu sarana kesehatan lain yang lebih dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja, yaitu PSK memilih Klinik STD Putat Jaya karena di klinik tersebut lebih lengkap.

Faktor lingkungan adalah faktor dominan yang dipertimbangkan oleh PSK untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya. Di mana sarana kesehatan lain yang lebih dekat ada, akan tetapi mereka memilih Klinik STD Putat Jaya karena pelayanannya lebih lengkap daripada sarana kesehatan lainnya yang lebih dekat.

## ABSTRACT

This research was conducted in work area of STD Clinic Putat Jaya Surabaya. This research aimed to analyze factors that are considered by Commercial Sexual Worker in using health service at STD Clinic Putat Jaya Surabaya. It also chooses that dominant factors in taking decision usage of health service in this area.

Sample of this research was taken by proportional random sampling to Commercial Sex Worker in work area of STD clinic Putat Jaya Surabaya and 180 samples was randomly selected.

Analytic research using Regression Logistic Test that predicted that considered by Commercial Sexual Worker to take decision in order to get health service of STD Clinic Putat Jaya Surabaya showed that there are two factors (3 variables)

Analysis result shows that (1) the most of Commercial Sexual Worker ages between 20 – 25 years old, with the length of work between 1 – 6 years, and their salary is Rp 500.000,00 – less than Rp 1.000.000,00 ; (2) most of respondent selected STD Clinic Putat Jaya Surabaya say that is their sick including disease that related with their work; (3) The place of Clinic STD Putat Jaya Surabaya and transportation is easy to reach; (4) Factors that is considered by Commercial Sexual Worker in order to get health service in STD Clinic Putt Jay Surabaya are (a) characteristic of habit and pattern of founding health services are (a.1) health examination place that related their duties (a.2) the reinforcing factor that Commercial Sexual Worker health examination in STD Clinic Putat Jaya Surabaya is self need; (b) Environment factor is other health facilitation closer with their house or work place but they selected Clinic STD Putat Jaya Surabaya because the service more complete.

Environment factor was the dominant factor according to consideration of by Commercial Sexual Worker in order to get health services in STD Clinic Putat Jaya Surabaya, even though there are a lot of other health service that closer than STD Clinic Putat Jaya Surabaya and the reason is in STD Clinic Putat Jaya Surabaya have complete services than the other health services.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan taufiqnya akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “Analisis Perilaku Pekerja Seks Komersial (PSK) dalam Upaya Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Klinik Sexual Transmitted Disease (STD) Putat Jaya Surabaya”

Pada kesempatan ini penulis merasa perlu menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. dr. Med. Puruhito, selaku Rektor Universitas Airlangga Surabaya
2. Prof. Dr. drh. Sarmanu, M.S., selaku Ketua Lembaga Penelitian Universitas Airlangga Surabaya
3. Dr. drg. Nyoman Anita Damayanti, M.S., selaku Ketua Bagian Administrasi Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya
4. dr. Rahmat, selaku Kepala Puskesmas Putat Jaya Surabaya
5. dr. Henny, selaku Kepala Klinik STD Putat Jaya Surabaya
6. Ibu Yun, Ibu Uci, dan Ibu Ida selaku staf di Puskesmas Putat Jaya Surabaya
7. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu.

Akhirnya kami berharap mudah-mudahan laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Surabaya, Februari 2002

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pengesahan.....	ii
Ringkasan .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran .....	xi
BAB 1      PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kontribusi Penelitian .....	6
BAB 2      TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan .....	7
2.1.1 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Menurut Alan Dever (1984) .....	7
2.1.2 Model Perilaku Kesehatan berdasarkan Lawrence Green .....	9
2.2 Model Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan ( <i>Health         Service Utilization Model</i> ).....	10
2.3 Perilaku Konsumen .....	12
2.4 Karakteristik Jasa .....	15
2.5 Keputusan Konsumen .....	16
BAB 3      METODE PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian .....	19
3.2 Lokasi Penelitian .....	19
3.3 Populasi, Sampel, dan Besar Sampel.....	19
3.3.1 Populasi.....	19
3.3.2 Sampel.....	19

3.3.3 Besar Sampel.....	19
3.4 Sumber Data .....	20
3.5 Kerangka Operasional Penelitian.....	21
3.6 Variabel Penelitian .....	22
3.7 Definisi Operasional .....	22
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.9 Teknik Analisis Data.....	25
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>26</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	26
4.2 Pola Pencarian Tempat Pengobatan atau Pelayanan dari Responden bila sakit .....	28
4.3. Faktor Klinik STD Putat Jaya.....	29
4.3.1 Karakteristik dari Keberadaan Klinik STD Putat Jaya.....	29
4.3.2 Pelayanan.....	32
4.3.3 Tarif.....	36
4.3.4 Kualitas obat.....	37
4.4 Faktor Lingkungan.....	38
4.5 Pembahasan .....	40
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Saran .....	45
Daftar Pustaka .....	46
Lampiran .....	48



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan PSK di klinik STD Putat Jaya Berdasarkan Diagnosis Penyakit dari Tahun 1996 Sampai dengan Tahun 2000	2
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	26
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendapatan	26
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Umur	27
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Kerja	27
Tabel 4.5	Tempat Berobat Responden Yang berkaitan dengan Pekerjaan Tahun 2001	28
Tabel 4.6	Yang Mendorong Responden untuk Memilih Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	28
Tabel 4.7	Keadaan Responden pada saat berobat ke Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	29
Tabel 4.8	Penilaian Responden terhadap Jenis Pelayanan Kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	29
Tabel 4.9	Penilaian Responden terhadap Jumlah Petugas (dokter, perawat, tenaga loket, tenaga admin) Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	30
Tabel 4.10	Penilaian Responden terhadap Kondisi Bangunan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	31
Tabel 4.11	Penilaian Responden terhadap Peralatan Pelayanan Kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	31
Tabel 4.12	Penilaian Responden terhadap Ruang Tunggu di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	32
Tabel 4.13	Penilaian Responden terhadap Waktu Tunggu di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	32
Tabel 4.14	Penilaian Responden terhadap Petugas Loket Yang ada di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	33

Tabel 4.15	Penilaian Responden terhadap Pelayanan Dokter yang ada di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	34
Tabel 4.16	Penilaian Responden terhadap Pelayanan Perawat yang ada di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	34
Tabel 4.17	Penilaian Responden terhadap Pelayanan Petugas Laboratorium yang ada di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	35
Tabel 4.18	Penilaian Responden terhadap Pelayanan Petugas Kamar Obat yang ada di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	36
Tabel 4.19	Penilaian Responden terhadap Harga Karcis yang ada di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	36
Tabel 4.20	Pengetahuan Responden terhadap Dana/Subsidi yang Diberikan kepada Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	37
Tabel 4.21	Kualitas Obat yang diberikan oleh Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	38
Tabel 4.22	Sarana Kesehatan selain Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	38
Tabel 4.23	Lokasi Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	39
Tabel 4.24	Jarak Klinik STD Putat Jaya Surabaya dengan Tempat Tinggal Atau Tempat Pekerjaan Tahun 2001	39
Tabel 4.25	Sarana Transportasi ke Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001	40

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Hal</b>
2.1	Model Pemanfaatan Kesehatan	9
2.2	Model Perilaku Pembeli	13
3.3	Bagan Kerangka Operasional Penelitian	21

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Nomor</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Hal</b>
1	Lembar Kuesioner	48
2	Hasil Uji Regresi Logistik	51

## BAB 1

### PENDAHULUAN

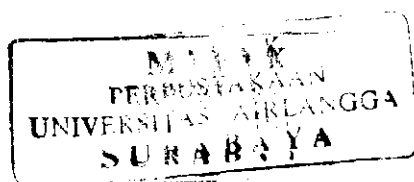
#### 1.1. Latar Belakang

Sehubungan dengan diberlakukannya Undang-Undang tentang penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan Otonomi Daerah pada Januari 2001, dengan sendirinya akan membawa konsekuensi bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan sistem kesehatan yang sesuai dengan kondisi setempat. Hal tersebut tentu akan menjadikan suatu peluang sekaligus tantangan dalam merubah sistem kesehatan di puskesmas yang ada selama ini.

Puskesmas sebagai unit pelayanan fungsional pemerintah kota atau kabupaten yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayahnya pada kondisi saat ini ditantang untuk tidak hanya berperan sebagai unit pelayanan fungsional saja, tetapi harus pula berperan sebagai suatu unit pelayanan sosio ekonomi, yang mampu memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu.

Dengan adanya kebijakan tersebut, diharapkan setiap puskesmas mempunyai suatu unit pelayanan yang bersifat *public goods* dan *private goods*. *Public goods* adalah pelayanan yang dapat bermanfaat dan dapat dirasakan oleh kelompok atau masyarakat, tetapi kurang diminati oleh swasta. Sedangkan pelayanan *private goods* adalah pelayanan yang mampu digunakan oleh individu yang mengkonsumsinya dan cukup diminati oleh swasta. Sehingga secara bertahap pelayanan di puskesmas ada yang diarahkan ke *private goods*.

Puskesmas Putat Jaya Surabaya merupakan salah satu puskesmas di Kota Surabaya yang berada di wilayah lokasi pekerja seks komersial terbesar di Indonesia, sehingga diberi tugas khusus untuk menangani pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, khususnya penyakit yang ditularkan melalui hubungan seksual atau disebut dengan penyakit menular seksual yang disingkat dengan PMS. Untuk melaksanakan program tersebut,



Klinik STD Putat Jaya tentunya berusaha memberikan pelayanan dan kemudahan kepada para pemakai jasa yang membutuhkan dengan melakukan upaya peningkatan pelayanan, kemudahan dan ketersediaan fasilitas yang lebih baik untuk menarik konsumen. Konsekuensi dari orientasi tersebut adalah bahwa semua unit pelayanan kesehatan termasuk Klinik STD Putat Jaya harus melakukan upaya pemasaran untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan selera pasien atau merangsang perilaku pasien dalam hal ini adalah pekerja seks komersial.

Berdasarkan data yang terdapat di Klinik STD Putat Jaya ternyata jumlah kunjungan pasien pekerja seks komersial menunjukkan trend yang menurun dari tahun ke tahun. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah kunjungan PSK di klinik STD Putat Jaya Berdasarkan Diagnosis Penyakit Dari Tahun 1996 Sampai Dengan Tahun 2000.

No	Diagnosis	Tahun									
		1996		1997		1998		1999		2000	
		abs	%	abs	%	Abs	%	abs	%	abs	%
1.	Tidak apa-apa	5493	76	5492	77	5565	79	5756	83	4368	84
2.	Erosi vaginal	1526	21	1155	16	1163	17	280	4	109	2
3.	Gonorrhoe (GO)	171	2	414	6	282	4	808	12	683	13
4.	Condiloma	48	1	50	1	23	0	64	1	29	1
5.	Hamil	14	0	18	0	0	0	15	0	7	0
6.	Herpes vaginal	5	0	4	0	1	0	3	0	5	0
7.	Bartholinitis	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
8.	Candidiasis vag	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.	Polip	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	JUMLAH	7258	100	7133	100	7034	100	6928	100	5203	100

Sumber: Data Sekunder Dari Buku Register Harian Klinik STD Putat Jaya Surabaya, Tahun 2000

Berdasarkan data dari Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa kunjungan pasien pekerja seks komersial dari tahun ke tahun mempunyai kecenderungan menurun. Tahun 1996 terdapat 7258 pasien sedangkan tahun 1997 menjadi 7133 atau turun sebesar 2.13%. Tahun 1998 kembali turun sebesar 1.39%, kemudian tahun 1999 turun sebesar 1.51%, dan tahun 2000 terjadi penurunan yang relatif besar yaitu sebesar 24.9%. Trends penurunan tersebut di samping kemungkinan dipengaruhi oleh situasi ekonomi dan politik yang tidak menentu juga kemungkinan dipengaruhi oleh kebutuhan dan keinginan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa Klinik STD Putat Jaya perlu melakukan perubahan orientasi yakni dengan melakukan strategi pemasaran dalam upaya peningkatan kunjungan pasien pekerja seks komersial.

Dewasa ini telah terjadi persaingan yang semakin tajam di dalam dunia usaha, baik di sektor produksi maupun sektor jasa, mendorong timbulnya pembaruan pemikiran yang berorientasi kepada pemasaran untuk dapat meningkatkan usaha dengan mencari dan menemukan konsumen baru yang didasarkan pada latar belakang kebutuhan dan keinginan.

Kotler (1997) menyatakan bahwa beberapa kegiatan pemasaran yang dapat diarahkan kepada konsumen agar membeli barang dan jasa pada saat konsumen membutuhkan melalui penentuan harga, kegiatan promosi, dan mendistribusikan produk secara lebih baik.

Beberapa puskesmas di Kota Surabaya telah mulai mengembangkan pelayanan yang dapat dikelola secara mandiri tersebut. Salah satu diantaranya adalah Puskesmas Putat Jaya. Puskesmas Putat Jaya ini berada di daerah Putat yang merupakan kawasan lokalisasi dan prostitusi terbesar di Kota Surabaya.

Salah satu perkembangan di bidang pemasaran jasa yang sangat pesat sekarang ini adalah cara pelayanan dan kemudahan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.

Klinik STD Putat Jaya termasuk salahsatu penyedia jasa pelayanan kesehatan, berusaha memberikan pelayanan dan kemudahan kepada para

pemakai jasa yang membutuhkan, terutama pekerja seks komersial, melalui upaya peningkatan pelayanan, kemudahan pelayanan, memberikan fasilitas yang lebih baik, dan tarif pelayanan yang lebih murah untuk dapat menarik pasien.

Berdasarkan hal tersebut, pengertian tentang perilaku konsumen sangat penting untuk keberhasilan sistem pemasaran. Adryan Payne (1993) menyatakan bahwa tahap utama dalam proses perencanaan pemasaran adalah perlu memahami lebih dulu perilaku konsumen. Demikian juga menurut Siklus Deming dalam upaya perbaikan mutu pelayanan, menyatakan bahwa harus ada survei pasar kepada konsumen sebelum membuat suatu produk agar produk tersebut dibeli oleh konsumen.

Memang, produsen atau *provider* tidak banyak mengetahui tentang apa yang ada dalam pikiran konsumen pada waktu sebelum, sedang, dan setelah membeli sesuatu produk atau jasa. Keunikan kepribadian dalam motif beli konsumen pada umumnya sangat sulit untuk dipahami, namun hal tersebut bukanlah suatu hambatan, sebab keberhasilan suatu program pemasaran terletak pada pemahaman perilaku konsumen. Sehingga Klinik STD Putat Jaya harus berupaya untuk melakukan analisis perilaku pekerja seks komersial dalam rangka peningkatan kunjungan, dengan tujuan untuk memahami perilaku pekerja seks komersial terutama dalam hal motivasi apa yang mendorong mereka datang ke Klinik STD Putat Jaya Surabaya.

## 1.2. Perumusan Masalah

Selama ini Klinik STD Putat Jaya Surabaya dalam memberikan pelayanan kesehatannya belum pernah melakukan analisis potensial terhadap kebutuhan dan tuntutan masyarakat, karena Klinik STD Putat Jaya sebagai klinik pelayanan kesehatan milik pemerintah Kota Surabaya cenderung bisa berbuat seenaknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keadaan sekarang telah berubah terutama dengan akan terbukanya pasar terhadap jasa pelayanan kesehatan, sehingga setiap orang dapat mendirikan klinik, tempat praktek pelayanan kesehatan, dan bahkan rumah sakit dengan



bebas. Hal ini tentunya akan meningkatkan persaingan. Mampukah Klinik STD Putat Jaya bersaing?

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, Klinik STD Putat Jaya Surabaya harus melakukan analisis perilaku konsumennya terhadap pelayanan kesehatan yang disediakan. Hal ini sekaligus untuk menyusun perencanaan strategi pemasaran di Klinik STD Putat Jaya tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka yang diangkat dalam penelitian ini adalah pengkajian tentang analisis perilaku konsumen terutama pekerja seks komersial yang berkunjung ke Klinik STD Putat Jaya dalam upaya meningkatkan kunjungan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

Faktor apa yang dipertimbangkan oleh pekerja seks komersial dalam pemilihan dan penggunaan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya?

Dari beberapa faktor di atas, faktor yang manakah yang paling dominan dipertimbangkan oleh pekerja seks komersial untuk memilih pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan umum:**

Melakukan analisis terhadap perilaku pekerja seks komersial dalam upaya mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya.

#### **1.3.2. Tujuan khusus:**

1. Mempelajari karakteristik Pekerja Seks Komersial yang meliputi tingkat pendidikan, tingkat ekonomi, usia, dan lama bekerja sebagai pekerja seks.
2. Mempelajari kebiasaan dan pola pencarian pelayanan kesehatan dari pekerja seks komersial bila mereka merasakan sakit yang meliputi tempat berobat bila sakit, yang mendorong berobat, keadaan atau kondisi berobat.
3. Mempelajari faktor yang berkaitan dengan klinik STD Putat Jaya seperti keberadaan klinik STD, pelayanan, besar tarif, dan kualitas obat yang

dapat dipertimbangkan sebagai tempat kunjungan para pekerja seks komersial.

4. Mempelajari faktor lingkungan seperti fasilitas kesehatan selain klinik STD Putat Jaya, lokasi, jarak, dan sarana transportasi klinik STD Putat Jaya.
5. Menganalisis beberapa faktor yang dipertimbangkan oleh pekerja seks komersial dalam mengambil keputusan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya.
6. Menganalisis faktor dominan yang dipertimbangkan oleh pekerja seks komersial dalam mengambil keputusan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya.

#### **1.4. KONTRIBUSI PENELITIAN**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Klinik STD Putat Jaya dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat terutama yang berorientasi pada *marketing*.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian pengambil kebijakan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam rangka pengembangan unit pelayanan mandiri di puskesmas, terutama sebagai upaya peningkatan pendapatan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan puskesmas dalam menghadapi era desentralisasi melalui teknik strategi pemasaran.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Konsep Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan (Utilisasi)**

Supriyanto (1998), menyatakan bahwa pemanfaatan atau utilisasi pelayanan kesehatan dimaksudkan sebagai suatu pelayanan kesehatan yang telah diterima pada tempat atau pemberi pelayanan kesehatan tersebut.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan, yang digolongkan oleh beberapa ahli dalam beberapa model di bawah ini, sebagai berikut:

##### **2.1.1. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Menurut Alan Dever (1984)**

Teradapat 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan menurut Dever, yaitu:

###### **1. Faktor sosio kultural, meliputi:**

Norma dan nilai yang ada di masyarakat. Norma, nilai sosial, dan keyakinan yang ada di masyarakat dapat mempengaruhi seseorang dalam bertindak termasuk dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Teknologi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan. Perkembangan dan kemajuan di bidang teknologi dapat mengurangi angka kesakitan, yang secara tidak langsung dapat mengurangi pula pemanfaatan pelayanan kesehatan. Di samping itu, kemajuan di bidang teknologi dapat juga mempengaruhi peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Misalnya tentang beberapa kasus yang memerlukan teknologi radiasi.

###### **2. Faktor organisasi, meliputi:**

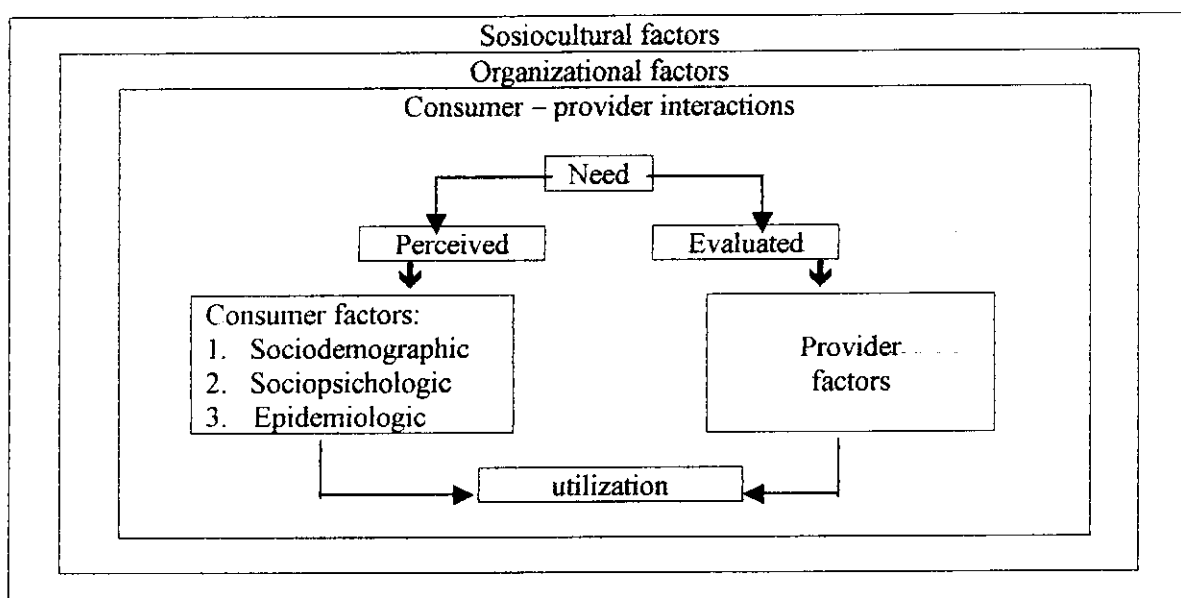
a. Ketersediaan sumber daya. Sumber daya yang cukup, baik ditinjau dari segi jumlah maupun kualitasnya akan sangat mempengaruhi terhadap pelayanan kesehatan.

b. Keterjangkauan lokasi. Yang dimaksud dengan keterjangkauan lokasi adalah berkaitan dengan keterjangkauan tempat dan waktu yang diukur dengan jarak, waktu tempuh, dan biaya perjalanan. Hal tersebut di atas

dapat menjadi pertimbangan seseorang bila akan memanfaatkan pelayanan kesehatan.

- c. Keterjangkauan sosial. Pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat sebagai konsumen akan dipengaruhi oleh umur, etnis, jenis kelamin, dan kemampuan membayar.
3. Faktor interaksi konsumen-*provider*, meliputi:
- a. Faktor yang berhubungan dengan konsumen. Pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat berkaitan langsung dengan kebutuhannya, dan tingkat kesakitan yang dideritanya. Kebutuhan dapat dibagi menjadi:
    1. Kebutuhan yang dirasakan (*perceived need*), dipengaruhi oleh:
      - 1.1. Faktor sosiodemografi yang meliputi umur, jenis kelamin, ras, status perkawinan, jumlah keluarga, kondisi sosial ekonomi (pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan).
      - 1.2. Faktor sosiopsikologis yang meliputi persepsi sakit, gejala sakit, kepercayaan, atau keyakinan terhadap pelayanan kesehatan.
      - 1.3. Faktor epidemiologis yang mencakup antara lain morbiditas, mortalitas, disabilitas, dan risiko.
    2. Kebutuhan evaluasi (*evaluate need/ critical diagnosis*).
  - b. Faktor yang berhubungan dengan *provider*. Sifat atau karakteristik *provider*, seperti tipe pelayanan, sikap petugas, kemampuan petugas, dan fasilitas yang tersedia dalam pelayanan kesehatan.

Penjelasan tersebut di atas oleh Dever (1984) dapat digambarkan dalam suatu bagan seperti di bawah ini, sebagai berikut:



Sumber: Alan Dever (1984) dalam bukunya *Epidemiology in Health Service Management*. Penerbit An Aspen Publication. Rockville, Maryland .

Gambar 1. Model Pemanfaatan Kesehatan

### 2.1.2. Model Perilaku Kesehatan berdasarkan Lawrence Green (1980)

Green (1980), menyatakan bahwa kesehatan itu dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor pokok, yakni faktor perilaku (*behavior causes*) dan faktor non perilaku (*non behavior causes*). Faktor perilaku itu sendiri, terutama perilaku kesehatan dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor, yaitu:

1. Faktor predisposisi (*predisposing factors*), yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, kepercayaan, keyakinan, nilai, dan persepsi seseorang.
2. Faktor pendukung (*enabling factors*), yang terwujud dalam bentuk lingkungan fisik, yang berupa tersedia atau tidaknya fasilitas pelayanan kesehatan.
3. Faktor pendorong (*reinforcing factors*), yang terwujud dalam bentuk sikap dan perilaku petugas kesehatan.

Dapat disimpulkan bahwa perilaku seseorang atau masyarakat tentang kesehatan ditentukan oleh pengetahuan, kepercayaan, keyakinan, nilai, dan persepsi dari orang tersebut, yang ditunjang dengan ketersediaan atau tidak tersedianya fasilitas kesehatan, sekaligus dipengaruhi oleh sikap dan perilaku para petugas kesehatan.

Secara matematis, model analisis Green ini dapat digambarkan sebagai berikut:

$$B = f(Pf \times Ef \times Rf)$$

Di mana, B adalah *behavior*, Pf adalah *predisposing factors*, Ef adalah *enabling factors*, dan Rf adalah *reinforcing factors*.

## 2.2. Model Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan (*Health Service Utilization Model*)

Berdasarkan tipe variabel yang digunakan sebagai faktor penentu, Andersen dan Anderson (1979) dalam Wolinsky (1980) menggolongkan menjadi 7 (tujuh) model, sebagai berikut:

### 1. Model demografi (*demographic model*)

Perbedaan dalam derajat kesehatan, derajat kesakitan, dan tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan diduga mempunyai hubungan dengan seluruh variabel. Variabel tersebut adalah umur, jenis kelamin, status perkawinan, dan besarnya keluarga. Variabel yang digunakan tersebut merupakan sifat individu sendiri (*intrinsik*), yang secara langsung akan mempengaruhi kebutuhan individu dan bila direalisasikan dalam bentuk tindakan akan menjadi pemanfaatan pelayanan kesehatan.

### 2. Model struktur sosial (*social structural model*)

Dalam model ini variabel yang digunakan adalah pendidikan, pekerjaan, dan suku bangsa. Tindakan pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek gaya hidup (*life style*) bagi suatu individu, yang terpengaruh oleh lingkungan fisik dan lingkungan sosial psikologinya.

### 3. Model sosio psikologis (*sociial psychological model*)

Sikap dan keyakinan (*belief*) individu merupakan variabel yang digunakan dalam model ini. Variabel sosial psikologis pada umumnya terdiri dari 4 (empat) kategori, meliputi:

- a. Kerentanan terhadap penyakit atau sakit yang dideritanya.
- b. Keseriusan penyakit atau sakit yang dirasakan.
- c. Keuntungan yang diharapkan dalam mengambil tindakan untuk mengatasi penyakitnya.
- d. Kesiapan tindakan individu.

4. Model sumber daya keluarga (*family resource model*)

Variabel yang digunakan dalam model ini adalah pendapatan keluarga, cakupan asuransi kesehatan, keanggotaan dalam asuransi kesehatan. Variabel tersebut dapat digunakan untuk mengukur kemampuan daya beli (kemampuan ekonomi) individu atau keluarga untuk mendapatkan pelayanan kesehatan bagi mereka.

5. Model sumber daya masyarakat (*community resource model*)

Dalam model ini menggunakan variabel yang berupa penyediaan pelayanan kesehatan dari berbagai sumber di dalam masyarakat dan keterjangkauan (*accessibility*) pelayanan kesehatan yang tersedia.

6. Model organisasi (*organization model*)

Variabel yang digunakan dalam model ini adalah pencerminan perbedaan bentuk sistem pelayanan kesehatan, yang meliputi:

- a. Gaya (*style*) praktek pengobatan (sendiri, rekanan, atau kelompok).
- b. Hakekat (*nature*) dari pelayanan kesehatan tersebut (membayar langsung atau tidak).
- c. Letak tempat pelayanan kesehatan (tempat pribadi, rumah sakit, atau klinik).
- d. Petugas kesehatan yang pertama kali kontak dengan pasien (dokter, perawat, dukun, dan sebagainya).

7. Model sistem kesehatan (*health system model*)

Model penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan sebagaimana tersebut di atas tidak menunjukkan perbedaan secara nyata, meskipun terdapat

perbedaan dalam hakekatnya (*nature*). Model sistem kesehatan menggabungkan 6 (enam) model di atas ke dalam bentuk suatu model yang lebih sempurna.

### 2.3. Perilaku Konsumen

Konsumen merupakan sasaran utama bagi suatu perusahaan dalam memasarkan barang dan jasanya. Situasi pasar yang dinamis selalu berubah menyebabkan pola perilaku konsumen dalam berkonsumsi mengalami perubahan pula, oleh karena itu pemasar perlu memahami perilaku konsumen serta faktor yang mempengaruhi untuk mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat melayani dan memberikan kepuasan kepada konsumen demi tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut Loudon dan Della (1988), menyatakan bahwa terdapat 3 (tiga) variabel yang perlu diperhatikan dalam mengetahui perilaku konsumen, dijelaskan di bawah ini sebagai berikut:

1. *Stimulus* variabel:

Merupakan variabel yang berada di luar individu (faktor eksternal) yang sangat mempengaruhi proses pembelian. Misalnya adalah merek, iklan, kemudahan membeli, dan jenis barang yang dijual.

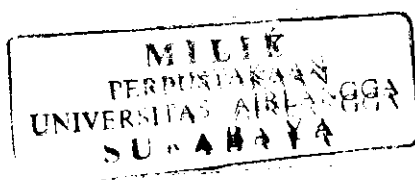
2. *Response* variabel:

Merupakan hasil aktivitas individu sebagai reaksi dari variabel stimulus. Variabel respon sangat bergantung pada faktor individu dan kekuatan stimulus. Misalnya adalah penilaian terhadap barang dan perubahan sikap terhadap suatu produk.

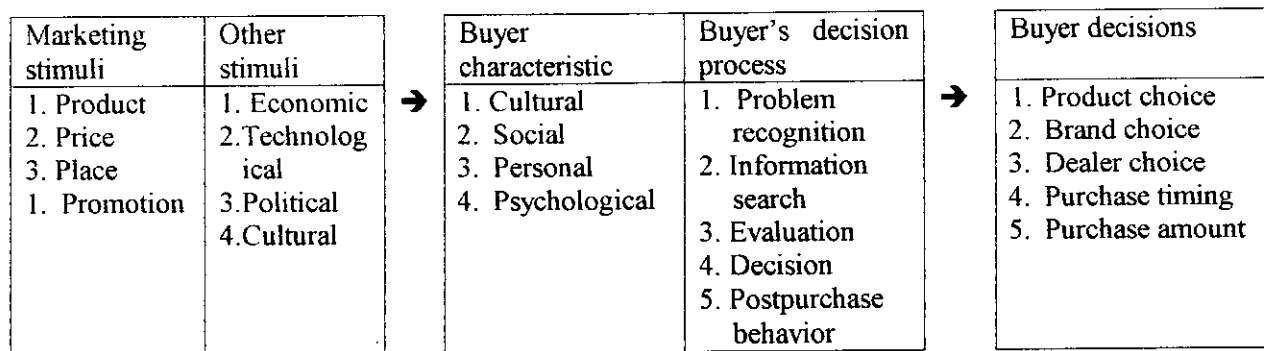
3. *Intervening* variabel:

Merupakan variabel antara stimulus dan respon. Variabel ini merupakan faktor internal individu, termasuk motif membeli, sikap terhadap suatu peristiwa dan persepsi terhadap suatu barang. Peranan variabel intervening adalah untuk memodifikasi barang.

Sedangkan perilaku pembeli menurut Kotler (1991) dijelaskan dalam bagan di bawah ini sebagai berikut:







Sumber: Kotler (1991) dalam bukunya Marketing Management, Analysis and Planning, Implementation, and Control. 7<sup>th</sup> edition. Halaman 171.

Gambar 2. Model Perilaku Pembeli

Untuk mempelajari perilaku konsumen, tidak cukup hanya mempelajari apa yang dibeli konsumen, tetapi harus memperhatikan pula:

1. Di mana mereka membeli.
2. Bagaimana mereka membeli.
3. Kapan mereka membeli.
4. Mengapa mereka membeli.

Sikap dan perilaku konsumen dalam situasi tertentu dapat mirip dan pula berbeda. Hal ini disebabkan proses sosialisasi dengan lingkungan dan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kebudayaan, norma yang berlaku di masyarakat, kelas sosial, dan beberapa faktor lainnya.

Stanton (1993), menyatakan bahwa faktor lain yang dapat mempengaruhi perilaku secara internal adalah sebagai berikut:

1. Motivasi.
2. Pengamatan.
3. Belajar.
4. Kepribadian dan Konsep diri.
5. Sikap.

Penjelasan lain tentang motivasi yang diarahkan pada motif manusia dalam melakukan pembelian untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya dapat dibedakan menjadi:

1. Motif pembelian primer dan selektif. Artinya, keinginan untuk menikmati kesenangan, ingin tahu, kebutuhan untuk berafiliasi bersama orang lain, dan motif ekonomi, status keamanan, dan prestasi.
2. Motif rasional dan emosional, meliputi faktor kualitas, pelayanan, ketersediaan barang, ukuran, kebersihan, efisiensi dalam penggunaan, keawetan, dan dapat dipercaya. Serta rasa cinta, kebanggaan, kegunaan, kesehatan, keamanan, dan kepraktisan.

Pengamatan perilaku pembelian timbul sebagai akibat adanya perbedaan pandangan bagi konsumen terutama masalah persepsi produk, persepsi harga, persepsi promosi, dan persepsi penjualan dari kegiatan pemasaran perusahaan.

Faktor belajar dapat diartikan sebagai 'perubahan yang terjadi sebagai akibat adanya pengalaman dan perubahan perilaku yang dapat bersifat fleksibel atau permanen'.

Kepribadian dan konsep diri lebih dipengaruhi oleh unsur:

1. Kepribadian berupa pengetahuan, perasaan, dorongan, dan naluri.
2. Konsep diri berupa aktivitas, minat, dan opini.

Faktor sikap banyak dipengaruhi oleh tradisi, kebiasaan dari budaya, dan lingkungan sosialnya, serta tingkat pendidikan.

Sedangkan faktor luar yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah budaya, kelas sosial, kelompok sosial, dan kelompok referensi keluarga. Faktor internal dan eksternal akan saling mempengaruhi perilaku konsumen.

Pada dasarnya perilaku konsumen yang ditimbulkan oleh adanya interaksi antara individu dan faktor lingkungan. Interaksi antara kedua faktor tersebut mengakibatkan adanya perilaku konsumen dalam suatu bentuk pembelian.

## 2.4. Karakteristik Jasa

Jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang produksi, yaitu:

### 1. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang. Barang merupakan suatu objek atau benda. Sedangkan jasa hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Untuk mengurangi ketidakpastian terhadap jasa yang ada, para konsumen umumnya memperhatikan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa. Mereka menyimpulkan kualitas jasa dari tempat (*place*), orang (*people*), alat (*equipment*), dan harga yang mereka lihat. Oleh karena itu tugas pemasar adalah *'manage the evidence'* dan *'tangibilize the intangible'*, sehingga pemasar jasa dapat memberikan bukti fisik dan perbandingan pada penawaran abstraknya.

### 2. *Inseparability*

Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada waktu bersamaan. Barang umumnya di buat dulu, kemudian dijual, dan selanjutnya dikonsumsi. Sedangkan jasa, biasanya dijual dulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara simultan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Kedua pihak mempengaruhi *outcome* dari jasa tersebut.

### 3. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel. Artinya, banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis. Tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini, dan sering mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih. Karena itu penyedia jasa dapat melakukan tahap berikut untuk pengendalian mutunya, yaitu:

- a. Melakukan investasi dalam seleksi dan personil yang baik.
- b. Melakukan penstandartan proses pelaksanaan jasa di seluruh bagian organisasi.

- c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei. Sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

#### 4. *Perisability*

Jasa tidak dapat disimpan. Artinya, pasien yang sakit kemudian datang berobat, selanjutnya pasien tersebut mendapatkan pelayanan kesehatan, maka pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tersebut tidak dapat disimpan.

### 2.5. Keputusan Konsumen

Proses pengambilan keputusan konsumen merupakan salah satu pendekatan dalam usaha mempelajari perilaku konsumen. Pendekatan ini menitik beratkan pada pandangan bahwa dalam mencapai suatu keputusan pembelian seorang konsumen melalui suatu proses tahapan tertentu.

Kotler (1997) menyatakan bahwa proses pengambilan keputusan konsumen dalam keputusan membeli dikelompokkan ke dalam 5 (lima) tahapan, meliputi:

1. Tahap timbulnya kebutuhan. Langkah pertama pengambilan keputusan konsumen adalah timbulnya kebutuhan yang terjadi bila konsumen merasakan perbedaan antara yang sesungguhnya dengan keadaan yang diinginkannya.
2. Pencarian informasi. Sesudah timbul kebutuhan tahap selanjutnya adalah pencarian informasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut yang dirasakan. Pencarian informasi dapat bersikap aktif dan pasif, tergantung sejauh mana dorongan yang ada untuk memenuhi kebutuhan. Yang aktif adalah dengan berkunjung ke beberapa toko untuk membuat perbandingan kualitas dan harga.
3. Penilaian alternatif. Dengan bantuan informasi yang tersedia akan memudahkan konsumen untuk melakukan pengamatan alternatif. Beberapa konsep yang dapat membantu konsumen memperjelas proses penilaian alternatif adalah:

- a. Sifat suatu produk. Konsumen akan membandingkan dan mempertimbangkan sifat suatu produk yang berkaitan langsung dengan kebutuhan mereka.
  - b. Konsumen akan membandingkan sifat produk yang berhubungan dengan perbedaan derajat kegunaan bagi konsumen.
  - c. Konsumen akan membandingkan suatu persepsi tentang bagaimana setiap merek mempunyai sifat melekat di dalamnya. Artinya, sikap konsumen dapat terbentuk melalui beberapa prosedur penilaian yang berbeda untuk membuat suatu pilihan di antara sekian sifat produk yang menghasilkan kepercayaan, selanjutnya berkembang menjadi *attitudes*, dan bila *attitudes* baik akan diikuti dengan *purchases intention*.
4. Keputusan membeli. Setelah konsumen membentuk preferensi tentang alternatif yang ada, maka tahap ini konsumen akan menentukan keputusan untuk membeli. Dalam keputusan untuk membeli, cenderung membeli pada merek yang sesuai dengan preferensinya yang didasarkan pada bauran pemasaran. Namun ada faktor lain, yaitu sikap orang lain dan situasi yang tidak terduga. Sikap orang lain mempengaruhi preferensi yang telah disusun dengan membentuk intensitas sikap negatif pihak lain terhadap alternatif konsumen dan motivasi konsumen dalam mengikuti keinginan orang lain. Hal ini dapat menyebabkan konsumen mengurungkan niatnya untuk membeli. Sedangkan faktor lain yang tidak terduga adalah konsumen akan mempertimbangkan kembali berdasarkan faktor seperti pendapat keluarga, harga, dan manfaat yang diperoleh dari produk tersebut. Bila konsumen tiba pada suatu keputusan membeli, maka faktor situasi yang tidak terduga ini, kemungkinan akan muncul dan mengubah maksud pembelian.
5. Perilaku sesudah pembelian. Setelah membeli suatu produk, konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Di sini konsumen akan melakukan beberapa kegiatan setelah membeli produk. Oleh karena itu, tidak berarti bahwa tugas *marketer* telah berakhir setelah

produk dibeli oleh konsumen, sebaliknya akan berlangsung sampai periode setelah pembelian. Bila produk tersebut memenuhi harapan, maka konsumen akan merasa puas dan jika produk tersebut melebihi apa yang diharapkan, maka konsumen akan merasa sangat puas. Tetapi bila produk tersebut berada di bawah tingkat harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Konsumen membentuk harapan mereka berdasarkan pada pesan yang mereka peroleh dari penjual, iklan, atau sumber informasi lain. Jika penjual terlalu melebihkan manfaat yang akan diperoleh, maka kemungkinan besar konsumen akan mengalami harapan yang tidak terpenuhi. Makin besar perbedaan antara harapan dan kenyataan, maka makin besar rasa ketidakpuasan konsumen.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Rancangan penelitian:**

Penelitian ini merupakan penelitian *observasional* yang bertujuan untuk menganalisis faktor yang dipertimbangkan oleh PSK untuk menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya dan memilih faktor dominan yang dipertimbangkan oleh PSK dalam mengambil keputusan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya.

#### **3.2. Lokasi penelitian:**

Klinik Sexual Transmitted Disease (STD) Putat Jaya, Kecamatan Sawahan Kota Surabaya

#### **3.3. Populasi, Sampel, dan Besar Sampel:**

##### **3.3.1. Populasi:**

Populasi dalam penelitian ini adalah PSK di wilayah kerja Klinik STD Putat Jaya Surabaya.

##### **3.3.2. Sampel:**

Adalah kelompok PSK di wilayah kerja Klinik STD Putat Jaya Surabaya pada bulan September sampai dengan bulan Oktober 2001.

##### **3.3.3. Besar Sampel:**

Dari data Puskesmas Putat Jaya tahun 2000 didapatkan 5 (lima) wilayah Rukun Warga (RW) di Putat Jaya sebagai tempat bekerja para PSK, yang dijelaskan di bawah ini sebagai berikut:

1. RW III sebesar 350 orang PSK.
2. RW VI sebesar 250 orang PSK.
3. RW X sebesar 325 orang PSK.
4. RW XI sebesar 625 orang PSK.
5. RW XII sebesar 250 orang PSK.

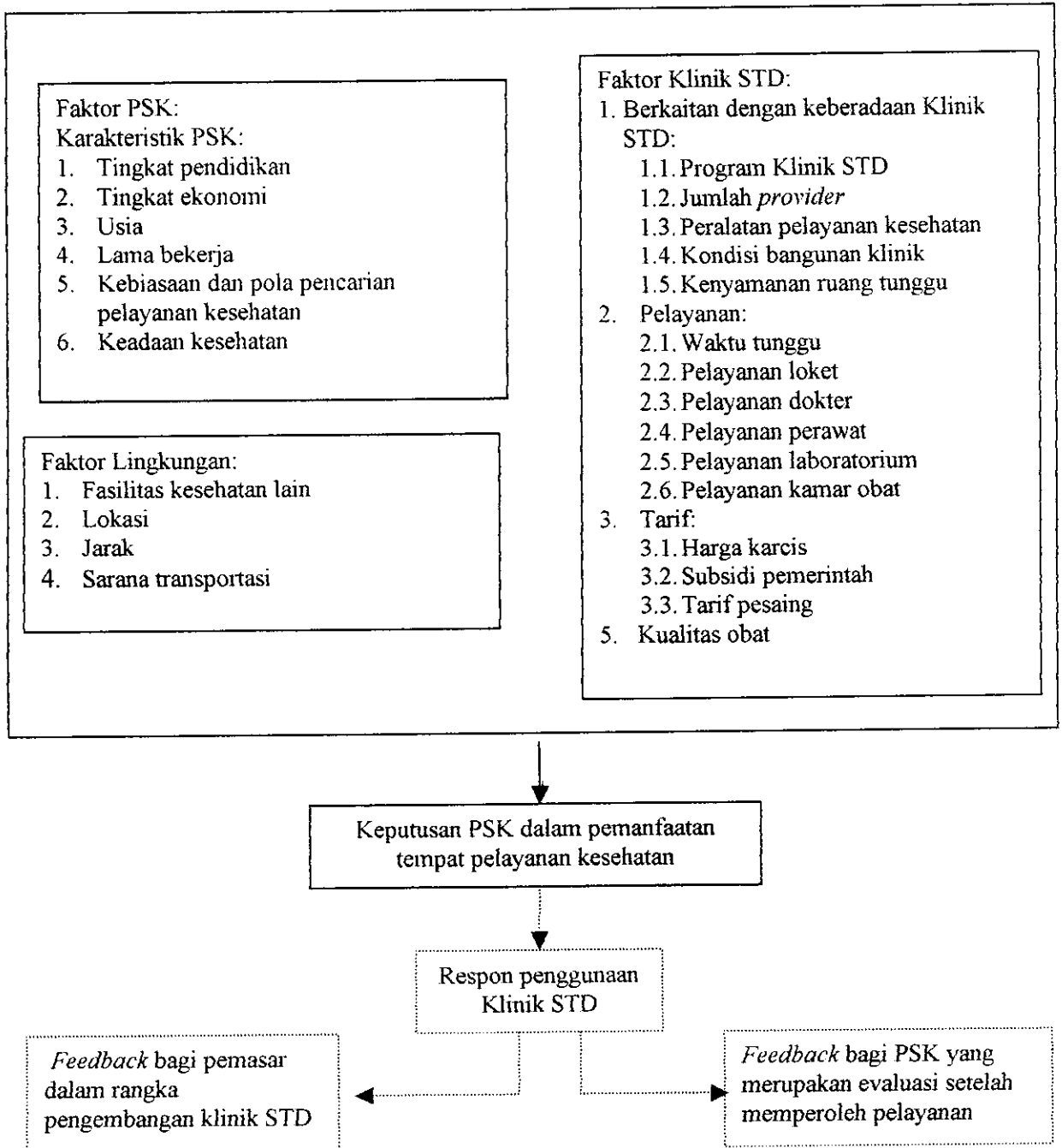
Dengan demikian, jumlah keseluruhan PSK adalah 1800 orang. Karena ini merupakan penelitian survei di lapangan, menurut Singarimbun dan Effendi (1989) jumlah sampel dapat digunakan adalah sebesar 10% dari total populasi, sehingga besar sampel yang diperoleh adalah sebesar 180 orang PSK, yang terbagi berdasarkan proporsi jumlah PSK di masing-masing wilayah RW. Adapun besar sampel adalah sebagai berikut: RW III didapatkan 35 sampel, RW VI sebesar 25 sampel, RW X sebesar 33 sampel, RW XI didapatkan 62 sampel, dan RW XII sebesar 25 sampel.

#### **3.4. Sumber data:**

1. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada PSK terhadap pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya.
2. Data sekunder diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya, Puskesmas Putat Jaya, Klinik STD Putat Jaya.



### 3.5. Kerangka Operasional Penelitian



**Keterangan:**

- = diteliti
- = tidak diteliti

### 3.7. Variabel penelitian:

Variabel yang diteliti berdasarkan kuesioner. Dalam penelitian ini secara garis besar dapat digambarkan beberapa variabel yang dapat digunakan dan dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) faktor, adalah sebagai berikut:

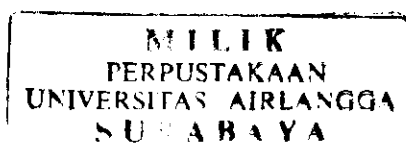
1. Variabel yang terkait dengan faktor karakteristik PSK, meliputi: Tingkat pendidikan, tingkat ekonomi, usia, lama bekerja, kebiasaan dan pola pencarian pelayanan kesehatan, dan keadaan kesehatan.
2. Variabel yang terkait dengan faktor klinik STD Putat Jaya, meliputi:
  - 2.1. Berkaitan dengan keberadaan klinik STD Putat Jaya, yakni: Program klinik, jumlah *provider*, peralatan kesehatan, kondisi bangunan klinik, dan kenyamanan ruang tunggu.
  - 2.2. Berkaitan dengan pelayanan, yakni: Waktu tunggu, pelayanan loket, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan laboratorium, dan pelayanan kamar obat.
  - 2.3. Berkaitan dengan besar tarif, yakni: Harga karcis, subsidi pemerintah, dan tarif pesaing.
  - 2.4. Berkaitan dengan kualitas obat.
3. Variabel yang terkait dengan faktor lingkungan, meliputi: Fasilitas kesehatan lain, lokasi, jarak, dan sarana transportasi.

### 3.8. Definisi Operasional

1. Tingkat pendidikan adalah pendidikan formal terakhir yang ditempuh oleh PSK. Tingkat pendidikan ini diukur dengan pilihan tidak sekolah, tidak tamat SD, SD atau sederajat, SMP atau sederajat, SMU atau sederajat, Perguruan Tinggi atau sederajat.
2. Tingkat ekonomi adalah dihitung berdasarkan dari pendapatan bersih per bulan yang diperoleh oleh responden selama satu bulan setelah dipotong dengan berbagai macam pengeluaran. Kriteria pendapatan bersih per bulan yang digunakan adalah kurang dari Rp. 250,000.00, antara Rp. 250,000.00 sampai

kurang dari Rp. 500,000.00, antara Rp. 500,000.00 sampai kurang dari Rp. 1,000,000.00, dan lebih dari Rp. 1,000,000.00.

3. Usia adalah usia kehidupan responden yang diukur dari tanggal kelahiran hingga saat diwawancarai. Usia diukur dengan satuan waktu tahun.
4. Lama bekerja adalah lama profesi pekerjaan yang telah ditekuni oleh PSK dalam menjalankan profesinya mulai dari pertama kali bekerja sebagai PSK, baik sebelum bekerja di daerah Putat Jaya maupun sudah di Putat Jaya. Lama bekerja diukur dengan satuan tahun.
5. Kebiasaan dan pola pencarian pelayanan kesehatan adalah perilaku seseorang atau masyarakat untuk mencari pengobatan atau pelayanan kesehatan apabila mereka mengalami gangguan penyakit.
6. Keadaan kesehatan adalah tingkatan keadaan kesehatan dari PSK yang dirasakan oleh mereka, baik sakit ringan maupun parah, sehingga memutuskan untuk berobat jalan ke Klinik STD Putat Jaya. Kriteria yang digunakan adalah sakit parah sekali, sakit sudah parah, sakit agak parah, badan terasa tidak enak (sakit ringan), dan kontrol kesehatan saja.
7. Program klinik STD Putat Jaya adalah penilaian responden terhadap jenis pelayanan kesehatan yang disediakan di klinik STD Putat Jaya. Kriterianya adalah sangat banyak, banyak, cukup, sedikit, dan sangat sedikit.
8. Jumlah *provider* adalah penilaian responden terhadap keseluruhan *provider* yang memberikan pelayanan kesehatan kepada PSK, meliputi dokter, perawat, petugas laboratorium, dan petugas administrasi (termasuk loket).
9. Peralatan pelayanan kesehatan adalah penilaian responden terhadap sejumlah peralatan pelayanan kesehatan yang meliputi peralatan medis, peralatan non medis, dan peralatan laboratorium yang terdapat di klinik STD Putat Jaya.
10. Bangunan klinik STD Putat Jaya adalah penilaian responden terhadap kondisi bangunan termasuk tata ruang, luas dan kebersihan klinik STD Putat Jaya yang sesuai sebagai fungsi tempat pelayanan kesehatan.



11. Kenyamanan ruang tunggu adalah kesan yang dialami oleh responden terhadap ruang tunggu pelayanan sebelum mereka menerima pelayanan. Kriterianya diukur dengan sangat tidak menyenangkan, tidak menyenangkan, biasa saja, menyenangkan, dan sangat menyenangkan.
12. Waktu tunggu adalah penilaian responden terhadap waktu yang digunakan untuk menunggu PSK di klinik Putat Jaya sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan setelah mendaftarkan diri di loket pendaftaran pasien.
13. Pelayanan loket adalah penilaian responden terhadap sikap petugas loket dalam memberikan pelayanan kepada PSK ketika mereka mendaftarkan diri di klinik STD.
14. Pelayanan dokter adalah penilaian responden terhadap sikap dokter dalam memberikan pelayanan kepada PSK.
15. Pelayanan perawat adalah penilaian responden terhadap sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada PSK.
16. Pelayanan laboratorium adalah penilaian responden terhadap sikap petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan hasil pemeriksaan laboratorium PSK.
17. Pelayanan kamar obat adalah penilaian responden terhadap sikap petugas kamar obat dalam memberikan pelayanan farmasi kepada PSK.
18. Harga karcis adalah penilaian responden terhadap tarif pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kriteria yang digunakan adalah sangat mahal sekali, mahal sekali, murah, sangat murah, dan sangat murah sekali.
19. Subsidi adalah bantuan dana yang diberikan kepada pasien PSK yang diberikan baik oleh pemerintah maupun pihak ketiga lain (organisasi non pemerintah). Kriteria yang diukur adalah pengetahuan PSK tentang murahnya harga karcis berobat ke klinik STD karena mendapatkan subsidi.
20. Tarif pesaing adalah besar tarif yang diberikan oleh sarana pelayanan kesehatan selain klinik STD Putat Jaya yang pernah dikunjungi oleh PSK. Kriterianya adalah sangat mahal sekali, mahal sekali, murah, sangat murah, dan sangat murah sekali.

21. Kualitas obat adalah kualitas obat yang diberikan kepada PSK sesuai dengan dosis dan keadaan sakit mereka. Kriteria yang digunakan adalah anggapan pasien PSK tentang mutu obat yang tersedia di klinik STD Putat Jaya.
22. Fasilitas kesehatan lain adalah suatu sarana pelayanan kesehatan lain yang juga memberikan pelayanan kesehatan yang sama dengan klinik STD Putat Jaya yang kemungkinan dapat menjadi sarana alternatif untuk dikunjungi oleh PSK.
23. Lokasi adalah letak klinik STD Putat Jaya di wilayah lingkungan lokalisasi Putat Jaya sehingga mudah untuk dicapai dari segala penjuru kota. Kriteria yang digunakan adalah sangat sulit dicapai, sulit dicapai, cukup mudah dicapai, lebih mudah dicapai, dan sangat mudah dicapai.
24. Jarak adalah merupakan jarak tempat tinggal PSK dengan klinik STD Putat Jaya. Kriteria yang digunakan kurang dari 1 km, antara 1 sampai kurang 2 km, antara 2 sampai kurang 3 km, antara 3 sampai kurang 4 km, dan lebih dari 5 km.
25. Sarana transportasi adalah merupakan sarana transportasi berupa becak, bemo atau angkutan kota, dan taksi, yang dapat melewati klinik STD Putat Jaya.
26. Keputusan membeli adalah pertimbangan yang diambil oleh seseorang untuk mendapatkan salah satu produk atau jasa yang disediakan.

### **3.9. Teknik pengumpulan data:**

Data analisis perilaku menggunakan kuesioner terstruktur dan dikumpulkan dengan menggunakan form pengumpulan data yang sudah disusun terlebih dahulu.

### **3.10. Teknik analisis data:**

Sesuai dengan tujuan penelitian, bahwa untuk menguji berbagai faktor yang dipertimbangkan PSK untuk memilih pelayanan kesehatan di klinik STD Putat Jaya digunakan uji Regresi Logistik.

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian dengan mengambil responden sebanyak 180 PSK di wilayah kerja Klinik STD Putat Jaya Surabaya sebagai sampel diperoleh deskripsi sebagai berikut:

Tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1. tidak sekolah	18	10
2. tidak tamat SD	7	3.9
3. SD	107	59.4
4. SLTP	38	21.1
5. SLTA	10	5.6
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mempunyai tingkat pendidikan SD, yaitu sebesar 107 responden (59.4 %).

Untuk tingkat pendapatan responden dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendapatan

Tingkat pendapatan	Frekuensi	Prosentase
1. < Rp. 250,000.00	20	11.1
2. Rp. 250,000.00 – Rp. 500,000.00	43	23.9
3. Rp. 500,000.00 – <Rp. 1,000,000.00	60	33.3
4. >= Rp. 1,000,000.00	57	31.7
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mempunyai tingkat pendapatan antara Rp. 500,000.00 sampai kurang dari Rp.1,000,000.00 yaitu sebesar 60 responden (33.3%). Dan

sebagian besar pendapatan tertinggi responden terdapat pada RW XII (lihat lampiran).

Untuk umur responden dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3. Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Frekuensi	Prosentase
1. 14 – 19 tahun	17	9.4
2. 20 – 25 tahun	70	38.9
3. 26 – 31 tahun	52	28.9
4. 32 – 37 tahun	33	18.3
5. 38 – 43 tahun	6	3.3
6. 44 – 49 tahun	1	0.6
7. 50 – 55 tahun	1	0.6
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mempunyai umur antara 20–25 tahun adalah sebesar 70 responden (38.9%). Hal ini sebenarnya menunjukkan bahwa pada umur tersebut tergolong pada usia produktif.

Untuk lama kerja responden dapat dilihat pada tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4. Karakteristik responden berdasarkan lama kerja

Lama kerja	Frekuensi	Prosentase
1. < 1 tahun	73	40.6
2. 1 - 6 tahun	104	57.8
3. 7 - 12 tahun	2	1.1
4. 25 – 30 tahun	1	0.6
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mempunyai lama kerja antara 1-6 tahun yaitu sebesar 104 responden (57.8%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai PSK sebagian besar adalah tergolong pada usia produktif.

#### 4.2 Pola Pencarian Tempat Pengobatan atau pelayanan kesehatan dari responden bila sakit

Pola pencarian tempat pengobatan atau pelayanan kesehatan bila sakit dapat dilihat pada tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5. Tempat Berobat Responden Yang Berkaitan dengan Pekerjaan Tahun 2001

Tempat berobat	Frekuensi	Prosentase
1. Ke Klinik STD Putat Jaya	96	53.3
2. Tidak ke Klinik STD Putat Jaya	84	46.7
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa pola pencarian tempat pengobatan atau pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan pekerjaan sebagian besar adalah ke Klinik STD Putat Jaya yaitu sebesar 96 responden (53.3%). Responden yang tidak berobat ke Klinik STD Putat Jaya adalah mereka yang menyatakan berobat ke Puskesmas, dokter praktek swasta, rumah sakit, bahkan ada yang diobati sendiri. Menurut responden, mereka memilih Klinik STD Putat Jaya adalah karena di Klinik tersebut fasilitasnya lebih lengkap dan berkaitan dengan pekerjaannya.

Yang mendorong responden untuk memilih Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4.6. Yang mendorong responden untuk memilih Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Yang mendorong	Frekuensi	Prosentase
1. Keinginan sendiri	120	66.7
2. Dorongan dari orang lain	60	33.3
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa yang mendorong responden untuk memilih Klinik STD Putat Jaya sebagian besar adalah karena keinginan sendiri yaitu sebesar 120 responden (66.7%). Responden yang mendapatkan karena dorongan orang lain adalah mereka yang didorong



oleh tokoh masyarakat, tetangga atau teman, dan aparat atau petugas (meliputi petugas kesehatan, keamanan, koramil, kecamatan).

Keadaan kesehatan responden pada saat berobat ke Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.7 di bawah ini :

Tabel 4.7. Keadaan kesehatan responden pada saat berobat ke Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Keadaan kesehatan	Frekuensi	Prosentase
1. Hanya kontrol kesehatan saja	130	72.2
2. Badan terasa tidak enak (masih ringan)	46	25.6
3. Sakitnya agak parah	2	1.1
4. Sakitnya parah sekali	2	1.1
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pada saat berobat ke Klinik STD Putat Jaya adalah hanya kontrol kesehatan saja yaitu sebesar 130 responden (72.2%). Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden sangat mementingkan kesehatannya, hal ini dapat diketahui bahwa mereka berobat ke Klinik STD Putat Jaya tidak harus dalam keadaan sakit, akan tetapi mereka datang ke Klinik STD Putat Jaya adalah untuk kontrol kesehatan.

### 4.3 Faktor Klinik STD Putat Jaya

#### 4.3.1 Karakteristik dari keberadaan Klinik STD Putat Jaya

Jenis pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.8 di bawah ini:

Tabel 4.8. Penilaian Responden terhadap jenis pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Jenis pelayanan sangat lengkap	Frekuensi	Prosentase
1. Setuju	155	86.1
2. Cukup setuju	19	10.6
3. Tidak setuju	6	3.3
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap jenis pelayanan di Klinik STD Putat Jaya adalah sangat lengkap yaitu sebesar 155 responden (86.1%). Lengkap atau tidaknya jenis pelayanan yang diberikan mempunyai pengaruh terhadap keputusan berobat oleh responden. Semakin lengkap jenis pelayanan yang ada, maka akan semakin dipilih oleh responden sebagai tempat berobat.

Jumlah petugas di Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.9 di bawah ini:

Tabel 4.9. Penilaian Responden terhadap jumlah petugas (dokter, perawat, tenaga loket, tenaga admin) di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Jumlah petugas memadai & banyak	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat setuju	46	25.6
2. Setuju	93	51.7
3. Cukup setuju	36	20.0
4. Kurang setuju	5	2.8
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap jumlah petugas di Klinik STD Putat Jaya adalah memadai dan banyak yaitu sebesar 93 responden (51.7%). Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan, dalam melaksanakan peran dan fungsinya masih secara rutin dan tradisional belum secara profesional, hal ini dikarenakan masalah ketenagaan sering timbul, terutama mengenai jumlah, mutu, dan distribusinya (Amiroen, 1991). Keadaan yang demikian dapat mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Kondisi bangunan di Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.10 di bawah ini:

Tabel 4.10. Penilaian Responden terhadap kondisi bangunan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Kondisi bangunan sesuai dengan fungsi yankes	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat setuju	45	25.0
2. Setuju	97	53.9
3. Cukup setuju	32	17.8
4. Kurang setuju	6	3.3
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap kondisi bangunan di Klinik STD Putat Jaya adalah sesuai dengan fungsi pelayanan kesehatan yaitu sebesar 97 responden (53.9%).

Peralatan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah ini:

Tabel 4.11. Penilaian Responden terhadap peralatan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Peralatan yankes lengkap & memadai	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat setuju	39	21.7
2. Setuju	102	56.7
3. Cukup setuju	34	18.9
4. Kurang setuju	4	2.2
5. Tidak setuju	1	0.6
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap peralatan yankes yang ada di Klinik STD Putat Jaya adalah lengkap dan memadai yaitu sebesar 102 responden (56,7%). Fasilitas dan alat yang ada pada setiap tempat pelayanan kesehatan memegang peranan, walaupun tidak berpengaruh secara langsung dalam menciptakan kepuasan pasien terpenuhi. Fasilitas yang lengkap, memadai dan

bersih akan menjadi pertimbangan seseorang bila akan memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Ruang tunggu di Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.12 di bawah ini:

Tabel 4.12. Penilaian Responden terhadap ruang tunggu di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Ruang tunggu tertata dengan baik, nyaman dan bersih	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat setuju	55	30.6
2. Setuju	81	45.0
3. Cukup setuju	40	22.2
4. Kurang setuju	3	1.7
5. Tidak setuju	1	0.6
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap ruang tunggu di Klinik STD Putat Jaya adalah tertata baik, nyaman dan bersih yaitu sebesar 81 responden (45%). Kenyamanan, kebersihan dan kenikmatan tidak berhubungan langsung dengan efektivitas medis, akan tetapi dapat mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dan bersedia kembali ke pelayanan yang sama (Wiyono, 1997).

#### 4. 3.2 Pelayanan

Waktu tunggu di Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.13 di bawah ini:

Tabel 4.13. Penilaian Responden terhadap waktu tunggu di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Waktu tunggu butuh waktu sebentar	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat setuju	34	1.9
2. Setuju	100	55.6
3. Cukup setuju	23	12.8
4. Kurang setuju	11	6.1
5. Tidak setuju	12	6.7
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di Klinik STD Putat Jaya adalah butuh waktu sebentar yaitu sebesar 100 responden (55.6%). Waktu pelayanan kesehatan sangat dirasakan oleh pasien yang akan mendapat pelayanan kesehatan, namun sampai sekarang belum ada standar tentang waktu pemberian pelayanan kesehatan. Sehingga waktu pelayanan kesehatan yang optimal dirasakan berbeda pada masing-masing responden.

Petugas loket yang ada di Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.14 di bawah ini:

Tabel 4.14. Penilaian Responden terhadap petugas loket yang ada di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Petugas loket ramah dan menyenangkan	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat setuju	71	39.4
2. Setuju	93	51.7
3. Cukup setuju	14	7.8
4. Kurang setuju	1	0.6
5. Tidak setuju	1	0.6
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap petugas loket yang ada di Klinik STD Putat Jaya adalah ramah dan menyenangkan yaitu sebesar 93 responden (51.7%). Keramahan dan kenyamanan tidak berhubungan langsung dengan efektivitas medis, akan tetapi dapat menjadi pertimbangan seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dan bersedia kembali ke pelayanan yang sama (Wiyono,1997).

Pelayanan dokter yang ada di Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.15 di bawah ini:

Tabel 4.15. Penilaian Responden terhadap pelayanan dokter yang ada di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Pelayanan dokter ramah dan menyenangkan	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat setuju	58	32.2
2. Setuju	91	50.6
3. Cukup setuju	27	15.0
4. Kurang setuju	3	1.7
5. Tidak setuju	1	0.6
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pelayanan dokter yang ada di Klinik STD Putat Jaya adalah ramah dan menyenangkan yaitu sebesar 91 responden (50.6%). Sikap ramah yang dimiliki oleh seorang dokter sangat diperlukan dalam menjalin hubungan yang baik terhadap pasien. Kemampuan membina hubungan sangat dibutuhkan dalam berhubungan dengan orang banyak, misalnya keramahan, sopan satun, komunikatif (Tjiptono, 1996).

Pelayanan perawat yang ada di Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.16 di bawah ini:

Tabel 4.16. Penilaian Responden terhadap pelayanan perawat yang ada di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Pelayanan perawat ramah dan menyenangkan	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat setuju	54	30.0
2. Setuju	98	54.4
3. Cukup setuju	23	12.8
4. Kurang setuju	3	1.7
5. Tidak setuju	2	1.1
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pelayanan perawat yang ada di Klinik STD Putat Jaya adalah ramah dan menyenangkan yaitu sebesar 98 responden (54.4%). Kemampuan membina hubungan sangat dibutuhkan dalam berhubungan dengan orang banyak, misalnya keramahan, sopan santun, komunikatif. Dokter dan perawat harus berinteraksi secara intensif dengan penderita dalam tahap diagnosa dan penyembuhan agar dapat mencapai hasil yang memuaskan (Tjiptono, 1996).

Pelayanan petugas laboratorium yang ada di Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.17 di bawah ini:

Tabel 4.17. Penilaian Responden terhadap pelayanan petugas laboratorium yang ada di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Pelayanan petugas laboratorium ramah dan menyenangkan	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat setuju	52	28.9
2. Setuju	96	53.3
3. Cukup setuju	31	17.2
4. Kurang setuju	1	0.6
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pelayanan petugas laboratorium yang ada di Klinik STD Putat Jaya adalah ramah dan menyenangkan yaitu sebesar 96 responden (53.3%).

Pelayanan petugas kamar obat yang ada di Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.18 di bawah ini:

Tabel 4.18. Penilaian Responden terhadap pelayanan petugas kamar obat yang ada di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Pelayanan petugas kamar obat ramah dan menyenangkan	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat setuju	52	28.9
2. Setuju	93	51.7
3. Cukup setuju	33	18.3
4. Tidak setuju	2	1.1
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pelayanan petugas kamar obat yang ada di Klinik STD Putat Jaya adalah ramah dan menyenangkan yaitu sebesar 93 responden (51.7%).

#### 4.3.3 Tarif

Harga karcis yang ditetapkan oleh Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.19 di bawah ini:

Tabel 4.19. Penilaian Responden terhadap harga karcis yang ada di Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Harga karcis murah dan terjangkau	Frekuensi	Prosentase
1. sangat setuju	51	28.3
2. setuju	110	61.1
3. cukup setuju	16	8.9
4. kurang setuju	1	0.6
5. tidak setuju	2	1.1
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap harga karcis yang ada di Klinik STD Putat Jaya adalah murah dan terjangkau yaitu sebesar 110 responden (61.1%). Pelayanan kesehatan yang baik adalah mudah dijangkau oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan yang dimaksud di sini terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi



masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal dan karena itu hanya mungkin dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat saja, bukanlah pelayanan kesehatan yang baik. Akan tetapi kenyataan yang ada di Klinik STD Putat Jaya, harga karcis murah dan terjangkau berarti Klinik STD Putat Jaya adalah pelayanan kesehatan yang baik sehingga sebagian besar responden berobat ke Klinik tersebut.

Pengetahuan responden terhadap dana subsidi atau bantuan yang diberikan kepada Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.20 di bawah ini:

Tabel 4.20. Pengetahuan Responden Terhadap Dana Subsidi Atau Bantuan Yang Diberikan Kepada Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Dana subsidi/bantuan	Frekuensi	Prosentase
1. Tahu	115	63.9
2. Tidak tahu	65	36.1
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tahu bahwa di Klinik STD Putat Jaya mendapatkan dana subsidi atau bantuan yaitu sebesar 115 responden (63.9%). Pengetahuan responden tentang keberadaan Klinik STD Putat Jaya sangat berperan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada.

#### 4.3.4 Kualitas obat

Kualitas obat yang diberikan oleh Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.21 di bawah ini:

Tabel 4.21. Penilaian Responden terhadap kualitas obat yang diberikan oleh Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Kualitas obat bermutu	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat setuju	56	31.1
2. Setuju	88	48.9
3. Cukup setuju	33	18.3
4. Kurang setuju	1	0.6
5. tidak setuju	2	1,1
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.21 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap kualitas obat yang diberikan oleh Klinik STD Putat Jaya adalah bermutu yaitu sebesar 88 responden (48.9%).

#### 4.4 Faktor Lingkungan

Sarana kesehatan selain Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.22 di bawah ini:

Tabel 4.22. Sarana kesehatan selain Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Sarana kesehatan lain	Frekuensi	Prosentase
1. Tidak ada sama sekali	24	13.3
2. Ada tetapi mahal	36	20.0
3. Ada tapi pelayanannya lebih lengkap di Klinik STD	69	38.3
4. Ada beberapa pelayanan kesehatan	23	12.8
5. Banyak sarana pelayanan kesehatan	28	15.6
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan ada sarana kesehatan lain akan tetapi pelayanannya lebih lengkap di Klinik STD Putat Jaya yaitu sebesar 69 responden (38.3%). Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia di masyarakat serta bersifat berkesinambungan, artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah ada pada setiap saat dibutuhkan.

Lokasi Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.23 di bawah ini:

Tabel 4.23. Lokasi Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Lokasi Klinik STD Putat Jaya	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat mudah dicapai	71	39.4
2. Mudah dicapai	97	53.9
3. Cukup sulit	6	3.3
4. Sulit dicapai	2	1.1
5. Sangat sulit dicapai	4	2.2
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.23 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan lokasi Klinik STD Putat Jaya adalah mudah dicapai yaitu sebesar 97 responden (53.9%). Pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai oleh masyarakat, terutama dari sudut lokasi. Kemudahan alat transportasi antara rumah responden dengan Klinik STD Putat Jaya memungkinkan responden untuk lebih mudah dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya bila sakit ataupun ingin mengetahui status kesehatannya pada saat itu.

Jarak Klinik STD Putat Jaya dengan tempat tinggal atau tempat pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.24 di bawah ini:

Tabel 4.24. Jarak Klinik STD Putat Jaya Surabaya dengan tempat tinggal atau tempat pekerjaan Tahun 2001

Jarak Klinik STD Putat Jaya	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat dekat	29	16.1
2. Dekat	108	60.0
3. Cukup jauh	21	11.7
4. Jauh	18	10.0
5. Sangat jauh	4	2.2
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.24 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan jarak Klinik STD Putat Jaya dengan tempat tinggal atau tempat pekerjaan adalah dekat yaitu sebesar 108 responden (60.0%).

Jarak antara Klinik STD dengan tempat tinggal sebagian besar menyatakan kurang dari 1 km, sehingga untuk pergi ke Klinik STD Putat Jaya cukup dengan jalan kaki saja bahkan ada yang naik becak jika dirasakan itu memang perlu. Dengan demikian dapat diketahui bahwa bahwa faktor jarak terhadap pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya yang dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat menjadi prioritas.

Sarana transportasi ke Klinik STD Putat Jaya dapat dilihat pada tabel 4.25 di bawah ini :

Tabel 4.25. Sarana transportasi ke Klinik STD Putat Jaya Surabaya Tahun 2001

Sarana transportasi	Frekuensi	Prosentase
1. Sangat mudah	57	31.7
2. Mudah	115	63.9
3. Cukup sulit	3	1.7
4. Sangat sulit	2	1.1
5. Sangat sulit sekali	3	1.7
Jumlah	180	100

Berdasarkan tabel 4.25 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan sarana transportasi ke Klinik STD Putat Jaya adalah mudah yaitu sebesar 115 responden (63.9%). Kemudahan alat transportasi antara rumah responden dengan Klinik STD Putat Jaya memungkinkan responden untuk lebih mudah dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya.

#### 4. 5 PEMBAHASAN

Di dalam Uji Regresi Logistik menggunakan metode Backward Stepwise (LR), di mana variabel dependen yaitu keputusan PSK dalam pemanfaatan tempat pelayanan kesehatan (TMPYAN) dimasukkan satu persatu dengan variabel independennya (univariat). Misalnya, variabel TMPYAN dengan variabel umur, TMPYAN dengan variabel lama kerja dan seterusnya sampai seluruh variabel independennya dimasukkan semua.

Dari seluruh independen variabel yang dimasukkan tadi dilihat signifikannya, yaitu apabila nilai  $p > 0.25$  maka variabel tersebut dikeluarkan (tidak dimasukkan dalam analisis berikutnya). Sedangkan variabel yang mempunyai nilai  $p < 0.25$  maka variabel tersebut dimasukkan ke dalam analisis selanjutnya (multivariat).

Dari seluruh variabel yang dianalisis, diperoleh 6 (enam) variabel yang mempunyai nilai  $p < 0.25$ . Enam variabel tersebut adalah :

1. PDDK (pendidikan responden)
2. TMP1 (tempat berobat yang berkaitan dengan pekerjaan)
3. PDRG (yang mendorong berobat ke Klinik STD Putat Jaya)
4. JMLPTGS (jumlah petugas, meliputi dokter, perawat, tenaga loket, tenaga administrasi) memadai dan banyak
5. PTGLOKET (petugas loket ramah dan menyenangkan)
6. SARKES (sarana kesehatan lain yang lebih dekat dengan tempat tinggal atau tempat bekerja).

Dari 6 (enam) variabel tersebut dimasukkan seluruhnya (multivariat) untuk dianalisis. Apabila  $p < 0.05$  maka hipotesis ditolak, berarti variabel tersebut adalah faktor yang dipertimbangkan oleh PSK dalam pemanfaatan tempat pelayanan kesehatan, demikian sebaliknya apabila  $p > 0.05$  maka hipotesis diterima, berarti variabel tersebut adalah faktor yang tidak dipertimbangkan oleh PSK dalam pemanfaatan tempat pelayanan kesehatan. Dari 6 (enam) variabel tersebut yang mempunyai nilai  $p < 0.05$  adalah variabel:

1. TMP1 mempunyai nilai  $p = 0.0000$
2. PDRG mempunyai nilai  $p = 0.0042$
3. SARKES mempunyai nilai  $p = 0.0488$

Berarti faktor yang dipertimbangkan oleh PSK dalam mengambil keputusan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya adalah:

1. Tempat berobat yang berkaitan dengan pekerjaan.
2. Yang mendorong berobat ke Klinik STD Putat Jaya.

3. Sarana kesehatan lain yang lebih dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja.

Sedangkan faktor dominan yang dipertimbangkan oleh PSK dalam mengambil keputusan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya adalah tempat berobat yang berkaitan dengan pekerjaan. Hal ini dapat dilihat dari  $p$  yang paling kecil dari ketiga variabel yaitu nilainya sebesar 0.0000.

Beberapa faktor yang tidak dipertimbangkan PSK dalam mengambil keputusan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya adalah (1) kondisi pada saat berobat, (2) Faktor yang berkaitan dengan klinik STD yang meliputi keberadaan klinik, pelayanan, besar tarif, dan kualitas obat, (3) lokasi, jarak, dan sarana transportasi.

Dalam penggunaan uji Regresi Logistik variabel dependennya harus berbentuk nominal. Dalam penelitian ini dependen variabelnya adalah: Keputusan PSK dalam pemanfaatan tempat pelayanan kesehatan (TMPYAN) yang meliputi:

- 1 = dibiarkan saja
- 2 = diobati sendiri
- 3 = Puskesmas
- 4 = dokter praktek swasta
- 5 = rumah sakit
- 6 = Klinik STD Putat Jaya

Agar variabel di atas berbentuk nominal, maka variabel TMPYAN harus dikategorikan menjadi:

- 1 = Ke Klinik STD Putat Jaya (6)
- 2 = Tidak ke Klinik STD Putat Jaya (1, 2, 3, 4, 5)

Sedangkan independen variabel dalam penelitian ini adalah karakteristik PSK, variabel yang terkait dengan faktor Klinik STD Putat Jaya (meliputi keberadaan klinik, pelayanan, besar tarif, dan kualitas obat), variabel yang terkait dengan faktor lingkungan (meliputi fasilitas kesehatan lain, lokasi jarak, dan sarana transportasi). Dari variabel

dependen tersebut, ada beberapa variabel yang dikategorikan. Variabel tersebut adalah:

1. Variabel TMP1 (tempat berobat yang berkaitan dengan pekerjaan):

- 1 = dibiarkan saja.
- 2 = diobati sendiri.
- 3 = Puskesmas.
- 4 = dokter praktek swasta.
- 5 = rumah sakit.
- 6 = Klinik STD Putat Jaya.

dikategorikan menjadi:

- 1 = ke Klinik STD Putat Jaya (6)
- 2 = tidak ke Klinik STD Putat Jaya (1, 2, 3, 4, 5)

2. Variabel PDRG (yang mendorong berobat ke Klinik STD Putat Jaya):

- 1 = keinginan sendiri
- 2 = dorongan masyarakat
- 3 = dorongan tetangga/teman
- 4 = dorongan geromo/mucikari
- 5 = dorongan aparat/petugas (kesehatan, keamanan, koramil, kecamatan, dll)

dikategorikan menjadi :

- 1 = keinginan sendiri (1)
- 2 = dorongan dari orang lain (2, 3, 4, 5)

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan lembar kuesioner yang diberikan kepada responden, dan analisis statistik di Klinik STD Putat Jaya Surabaya, maka dapat disimpulkan:

1. Tingkat pendidikan Pekerja Seks Komersial (PSK) sebagian besar adalah tamat SD, dengan pendapatan antara Rp. 500,000.00 sampai Rp. 1.000.000,00, berumur antara 20–25 tahun, dan mempunyai lama kerja 1–6 tahun.
2. Sebagian besar PSK memilih berobat ke Klinik STD Putat Jaya bila dirinya merasakan sakit yang umum, baik sakit ringan maupun sakit berat, dan bila merasakan sakit yang berkaitan dengan pekerjaannya.
3. Letak Klinik STD Putat Jaya yang meliputi lokasi, jarak, dan transportasi adalah mudah dijangkau.
4. Faktor yang menjadi pertimbangan PSK dalam mengambil keputusan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya adalah:
  1. **Faktor Karakteristik PSK:** Kebiasaan dan pola pencarian pelayanan kesehatan, meliputi:
    - a. **Tempat berobat yang berkaitan dengan pekerjaan** adalah ke Klinik STD Putat Jaya Surabaya
    - b. **Yang mendorong berobat ke klinik STD Putat Jaya** adalah keinginan sendiri
  2. **Faktor Lingkungan**, yaitu sarana kesehatan lain yang lebih dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja adalah ada tetapi mereka memilih Klinik STD Putat Jaya karena pelayanannya lebih lengkap.
4. **Faktor lingkungan** merupakan **faktor dominan** yang dipertimbangkan PSK dalam mengambil keputusan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik STD Putat Jaya Surabaya. Di mana **sarana kesehatan lain yang lebih dekat ada, akan tetapi mereka lebih memilih Klinik STD Putat**



Jaya Surabaya karena di klinik tersebut pelayanannya lebih lengkap daripada sarana kesehatan lainnya yang lebih dekat.

## 5.2 SARAN

1. Mengingat Klinik STD Putat Jaya menjadi keputusan responden untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, maka perlu untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan, dengan menambah jenis pelayanan yang ada, akan tetapi hal ini disesuaikan dengan jumlah sumber daya yang ada dan kemampuan dari klinik STD Putat Jaya itu sendiri, misalnya membuka konsultasi masalah seks yang sehat.
2. Pihak *provider* perlu lebih proaktif untuk melakukan penyuluhan atau mengadakan kunjungan bagi PSK yang baru, sebagai langkah awal untuk tindakan preventif. Sedangkan bagi PSK yang lama agar mereka lebih rutin untuk memeriksakan kesehatannya.
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar peneliti mengadakan *indepth interview* kepada masyarakat (PSK) untuk menemukan kebutuhan akan jenis pelayanan yang dibutuhkan saat ini, sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar berfokus pada kebutuhan atau harapan masyarakat (PSK).

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Binarupa Aksara. Halaman 211.
- Departemen Kesehatan RI. 1999. *Pedoman Kerja Puskesmas*. Diadakan untuk keperluan Departemen Kesehatan. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Dever, GA. 1984. *Epidemiology in Health Services Management: The Epidemiology of Health Services Utilization*. Rockville Maryland. An Aspen Publication.
- Kotler, P. 1991. *Marketing Management, Analysis and Planning, Implementation, and Control*. 7<sup>th</sup> edition. Englewood Cliffs, Prentice Hall-Inc.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Marketing Management 9e. Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1. Alih Bahasa Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli. Penyunting: Agus Hasan Pura Anggawijaya. Prentice Hall, Inc. PT Prehallindo, Jakarta.
- Loudon, DL; Della Bitta Albert J. 1988. *Consumer Behavior, Concepts and Application*. Mc Graw-Hill Book Company.
- Muzaham, F. 1995. *Memperkenalkan Sosiologi Kesehatan*. Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Notoatmodjo, S; Suratmi Poerbonegoro; Zalfiel Tafal; Sudarti; Solita Sarwono; Adi Sasongko; Hadi Pratomo; Anwar Hasan; Zulazmi Mamdy. 1989. *Pengantar Pendidikan Kesehatan Masyarakat*. Cetakan Kedua. Badan Penerbit Kesehatan Masyarakat. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.
- Nuswantari, ATR. 1998. Analisis Perilaku Penderita Rawat Jalan Di Puskesmas Kotamadia Malang. *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang.
- Payne, A. 1993. *The Essence of Services Marketing*. Prentice Hall Series: Essence of Management. Prentice Hall International (UK). New York, London, Toronto, Sydney, Tokyo, Singapore. Halaman 196-245.
- Pudjirahardjo, WJ.; Herjanto, P.; Moh. Hasan M. 1993. *Metode Penelitian dan Statistik Terapan*. Cetakan Pertama. Penerbit Airlangga University Press. Surabaya.

- Rangkuti, F. 1997. *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk Menghadapi Abad 21*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Halaman 18-20, 31-32, 48-50.
- Rangkuti, F. 1997. *Riset Pemasaran*. Cetakan ketiga. Mei. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Halaman 01.
- Singarimbun, M; Sofian Effendi . 1989. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi, Cetakan Pertama. Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Stanton, WJ. 1993. *Prinsip Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Edisi Ketujuh. Penerbit Erlangga, Jakarta. Halaman 221-367.
- Supriyanto, S. 1998. *Hand Out Perencanaan Strategik*. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi Offset, Yogyakarta. Halaman 01-319.
- Umar, H. 1997. *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*. Penerbit PT Gramedia Utama. Jakarta. Halaman 92-93.
- Wolinsky, FD. 1980. *The Sociology of Health*. Little Brown and Company. Boston, Toronto.

*Kuesioner Penelitian***ANALISIS PERILAKU PEKERJA SEKS KOMERSIAL (PSK) DALAM UPAYA  
MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK SEXUAL TRANSMITTED  
DISEASE (STD) PUTAT JAYA SURABAYA**

Nomor : .....

Pewawancara: .....

Tanggal : .....

**a. Karakteristik:**

1. Nama responden : .....
2. Umur : .....
3. Alamat/ RW : .....
4. Pendidikan : .....
5. Pendapatan per bulan : .....
6. Lama bekerja sebagai PSK : .....

**b. Kebiasaan dan keadaan kesehatan:**

7. Apabila Saudara mengalami sakit penyakit umum, baik ringan maupun berat, kemanakah biasanya mencari pengobatan:
  1. Dibiarkan saja
  2. Diobati sendiri
  3. Puskesmas
  4. Dokter praktek swasta
  5. Rumah sakit
  6. Klinik STD Putat Jaya
8. Apabila Saudara mengalami sakit yang berkaitan dengan pekerjaan Saudara, kemanakah biasanya mencari pengobatan:
  1. Dibiarkan saja
  2. Diobati sendiri
  3. Puskesmas
  4. Dokter praktek swasta
  5. Rumah sakit
  6. Klinik STD Putat Jaya
9. Apakah Saudara tahu bahwa di klinik STD Putat Jaya dapat melakukan pemeriksaan penyakit menular seksual dan penyakit umum lainnya:
  1. tahu
  2. Tidak tahu
10. Siapa yang mendorong Saudara untuk memilih klinik STD Putat Jaya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan:
  1. Keinginan sendiri
  2. Dorongan tokoh masyarakat
  3. Dorongan tetangga/ teman
  4. Dorongan germo/ mucikari
  5. Dorongan aparat/ petugas (kesehatan, keamanan, koramil, kecamatan, dll)
11. Dalam kondisi yang bagaimana Saudara datang ke klinik STD Putat Jaya:
  1. Hanya kontrol kesehatan saja.
  2. Kalau badan terasa tidak enak (masih ringan)
  3. Kalau sakitnya agak parah.
  4. Kalau sakitnya sudah parah.
  5. Kalau sakitnya parah sekali

**c. Keberadaan klinik:**

Berilah tanda silang pada angka di sebelah kanan yang merupakan pilihan jawaban Saudara dengan ketentuan sebagai berikut: Pilih (1) bila sangat setuju, (2) bila setuju, (3) bila cukup setuju, (4) bila kurang setuju, dan (5) bila tidak setuju.

12. Menurut Saudara, apakah jenis pelayanan kesehatan di klinik STD Putat Jaya sangat lengkap	1	2	3	4	5
13. Menurut Saudara, apakah jumlah petugas (dokter, perawat, tenaga loket, tenaga administrasi) memadai dan banyak	1	2	3	4	5
14. Menurut Saudara, apakah kondisi bangunan klinik STD Putat Jaya sesuai dengan fungsi pelayanan kesehatan	1	2	3	4	5
15. Menurut Saudara, apakah peralatan pelayanan kesehatan di klinik STD Putat Jaya lengkap dan memadai	1	2	3	4	5
16. Menurut Saudara, apakah ruang tunggu tertata dengan baik, nyaman, dan bersih	1	2	3	4	5
17. Menurut Saudara, apakah waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan butuh waktu sebentar	1	2	3	4	5
18. Menurut Saudara, apakah pelayanan petugas loket ramah dan menyenangkan	1	2	3	4	5
19. Menurut Saudara, apakah pelayanan dokter ramah dan menyenangkan	1	2	3	4	5
20. Menurut Saudara, apakah pelayanan perawat ramah dan menyenangkan	1	2	3	4	5
21. Menurut Saudara, apakah pelayanan petugas laboratorium ramah dan menyenangkan	1	2	3	4	5
22. Menurut Saudara, apakah pelayanan petugas kamar obat ramah dan menyenangkan	1	2	3	4	5
23. Menurut Saudara, apakah harga karcis yang ditetapkan murah dan terjangkau	1	2	3	4	5
24. Menurut Saudara, apakah kualitas obat yang diberikan bermutu	1	2	3	4	5

25. Apakah Saudara tahu bahwa anda berobat ke klinik STD mendapatkan dana subsidi/bantuan:

- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1. Sangat tidak tahu | 4. Tahu        |
| 2. Tidak tahu        | 5. Sangat tahu |
| 3. Kurang tahu       |                |

**d. Faktor lingkungan:**

26. Apakah ada sarana kesehatan lain yang lebih dekat dengan tempat tinggal/ tempat bekerja Saudara:

1. Tidak ada samasekali
2. Ada tetapi mahal

3. Ada tetapi pelayanannya lebih lengkap klinik STD
  4. Ada beberapa pelayanan kesehatan
  5. Banyak sarana pelayanan kesehatan yang lebih dekat
27. Bagaimana menurut Saudara tentang lokasi klinik STD Putat Jaya:
- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. Sangat mudah dicapai | 4. Sulit dicapai        |
| 2. Mudah dicapai        | 5. Sangat sulit dicapai |
| 3. Cukup sulit          |                         |
28. Jarak tempat tinggal/ tempat pekerjaan dengan klinik STD: .....
- |            |            |
|------------|------------|
| 1. <1 km   | 4. >3-4 km |
| 2. >1-2 km | 5. >4 km   |
| 3. >2-3 km |            |
29. Bagaimana menurut Saudara jarak tempat tinggal/ tempat pekerjaan dengan klinik STD:
- |                 |                |
|-----------------|----------------|
| 1. Sangat dekat | 4. Jauh        |
| 2. Dekat        | 5. Sangat jauh |
| 3. Cukup jauh   |                |
30. Apakah untuk datang ke klinik STD Putat Jaya Saudara mengalami kesulitan transportasi:
- |                 |                        |
|-----------------|------------------------|
| 1. Sangat mudah | 4. Sangat sulit        |
| 2. Mudah        | 5. Sangat sulit sekali |
| 3. Cukup sulit  |                        |
31. Sarana transportasi apakah yang Saudara gunakan ke klinik STD Putat Jaya:
- |               |   |
|---------------|---|
| 1. Jalan kaki | 4. Taksi                                |
| 2. Becak      | 5. Kendaraan sendiri (motor atau mobil) |
| 3. Bemo       |   |
32. Menurut Saudara, waktu pelayanan klinik STD Putat Jaya sebaiknya:
- |                         |                      |
|-------------------------|----------------------|
| 1. Hanya buka pagi saja | 4. Sampai malam hari |
| 2. Sampai Siang hari    | 5. Buka 24 jam       |
| 3. Sampai sore hari     |                      |

Kami mengucapkan terima kasih, atas kesediaan Saudara dalam mengisi kuesioner ini.  
 Hormat kami,  
 peneliti

## Logistic Regression

- Total number of cases: 180 (Unweighted)  
 Number of selected cases: 180  
 Number of unselected cases: 0  
  
 Number of selected cases: 180  
 Number rejected because of missing data: 0  
 Number of cases included in the analysis: 180

### Dependent Variable Encoding:

Original Value	Internal Value
1	0
2	1

Parameter	Value	Freq
Coding		(1)
SARKES		
tidak ada sama sekali	1	24 1.000
ada tetapi mahal	2	36 .000
ada tetapi pelayanannya lebih lengkap klinik STD	3	69 .000
ada beberapa pelayanan kesehatan	4	23 .000
banyak sarana pelayanan kesehatan yang lebih dekat	5	28 .000
	(2)	(3)
SARKES		
tidak ada sama sekali	1	.000 .000
ada tetapi mahal	2	1.000 .000
ada tetapi pelayanannya lebih lengkap klinik STD	3	.000 1.000
ada beberapa pelayanan kesehatan	4	.000 .000
banyak sarana pelayanan kesehatan yang lebih dekat	5	.000 .000
	(4)	
SARKES		
tidak ada sama sekali	1	.000
ada tetapi mahal	2	.000
ada tetapi pelayanannya lebih lengkap klinik STD	3	.000
ada beberapa pelayanan kesehatan	4	1.000
banyak sarana pelayanan kesehatan yang lebih dekat	5	.000

Parameter	Value	Freq
Coding		(1)
PDDK		
tidak sekolah	1	18 1.000
tidak tamat SD	2	7 .000
SD	3	107 .000
SLTP	4	38 .000
SLTA	5	10 .000
	(2)	(3)
PDDK		
tidak sekolah	1	.000 .000
tidak tamat SD	2	1.000 .000
SD	3	.000 1.000
SLTP	4	.000 .000
SLTA	5	.000 .000

(4)

PDDK	1	.000
tidak sekolah	2	.000
tidak tamat SD	3	.000
SD	4	1.000
SLTP	5	.000
SLTA		

Parameter	Value	Freq	
Coding			(1)
PTGLOKET			
sangat setuju	1	71	1.000
setuju	2	93	.000
cukup setuju	3	14	.000
kurang setuju	4	1	.000
tidak setuju	5	1	.000
		(2)	(3)
PTGLOKET			
sangat setuju	1	.000	.000
setuju	2	1.000	.000
cukup setuju	3	.000	1.000
kurang setuju	4	.000	.000
tidak setuju	5	.000	.000
		(4)	
PTGLOKET			
sangat setuju	1	.000	
setuju	2	.000	
cukup setuju	3	.000	
kurang setuju	4	1.000	
tidak setuju	5	.000	

Parameter	Value	Freq	
Coding			(1)
JMLPTGS			
sangat setuju	1	46	1.000
setuju	2	93	.000
cukup setuju	3	36	.000
kurang setuju	4	5	.000
		(2)	(3)
JMLPTGS			
sangat setuju	1	.000	.000
setuju	2	1.000	.000
cukup setuju	3	.000	1.000
kurang setuju	4	.000	.000

Parameter	Value	Freq	
Coding			(1)
TMP1			
ke klinik STD Putat Jaya	1	84	1.000
tidak ke klinik STD Putat Jaya	2	96	.000
PDRG			
keinginan sendiri	1	120	1.000
dorongan dari orang lain	2	60	.000



Dependent Variable.. TMPYAN tempat yankes  
 Beginning Block Number 0. Initial Log Likelihood Function  
 -2 Log Likelihood 244.50958

\* Constant is included in the model.

Estimation terminated at iteration number 2 because  
 Log Likelihood decreased by less than .01 percent.

Classification Table for TMPYAN  
 The Cut Value is .50

Correct	Observed	Predicted	ke klinik STD Putidak ke klinik		Percent
			k	t	
ke klinik STD Pu	k	I	0	75	.00%
tidak ke klinik	t	I	0	105	100.00%
Overall					58.33%

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	S.E.	Wald	df	Sig	R	Exp(B)
Constant	.3365	.1512	4.9531	1	.0260		

Beginning Block Number 1. Method: Backward Stepwise (LR)

Variable(s) Entered on Step Number

- 1.. PDDK pendidikan responden
- TMP1 tempat berobat yang berkaitan dengan pekerjaan
- PDRG yang mendorong berobat ke klinik STD Putat Jaya
- JMLPTGS jumlah petugas (dr, prwt, tenaga loket, t. admin)madai dan banyak
- PTGLOKET petugas loket ramah & menyenangkan
- SARKES sarana kesehatan lain yang lebih dekat dg tempat al/tem pat bekerja

Estimation terminated at iteration number 6 because  
 Log Likelihood decreased by less than .01 percent.

-2 Log Likelihood 117.185  
 Goodness of Fit 145.304  
 Cox & Snell - R<sup>2</sup> .507  
 Nagelkerke - R<sup>2</sup> .683

	Chi-Square	df	Significance
Model	127.324	17	.0000
Block	127.324	17	.0000
Step	127.324	17	.0000

Classification Table for TMPYAN  
 The Cut Value is .50

Correct	Predicted			Percent
	ke klinik	STD	Putidak ke klinik	
Observed				
ke klinik STD Pu	k	I	t	
	I	62	I 13	I 82.67%
tidak ke klinik	t	I	I 89	I 84.76%
				Overall 83.89%

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	S.E.	Wald	df	Sig	R	Exp(B)
PDDK			.7341	4	.9471	.0000	
PDDK(1)	-.9700	1.4487	.4483	1	.5031	.0000	.3791
PDDK(2)	-.7673	1.8819	.1663	1	.6835	.0000	.4643
PDDK(3)	-.9183	1.2133	.5728	1	.4492	.0000	.3992
PDDK(4)	-.6599	1.3090	.2541	1	.6142	.0000	.5169
TMP1(1)	-4.0222	.6111	43.3208	1	.0000	-.4111	.0179
PDRG(1)	1.6750	.5828	8.2619	1	.0040	.1600	5.3390
JMLPTGS			2.7615	3	.4299	.0000	
JMLPTGS(1)	.1572	1.3704	.0132	1	.9087	.0000	1.1702
JMLPTGS(2)	-.5328	1.3813	.1488	1	.6997	.0000	.5870
JMLPTGS(3)	.7084	1.5272	.2151	1	.6428	.0000	2.0307
PTGLOKET			5.4722	4	.2422	.0000	
PTGLOKET(1)	3.5056	36.6794	.0091	1	.9239	.0000	33.3013
PTGLOKET(2)	4.9628	36.6714	.0183	1	.8923	.0000	142.9976
PTGLOKET(3)	3.8217	36.6922	.0108	1	.9170	.0000	45.6830
PTGLOKET(4)	-1.0618	51.8568	.0004	1	.9837	.0000	.3458
SARKES			7.1029	4	.1306	.0000	
SARKES(1)	.5511	1.0063	.2999	1	.5839	.0000	1.7352
SARKES(2)	1.3029	.8592	2.2992	1	.1294	.0350	3.6799
SARKES(3)	-.2455	.7348	.1116	1	.7383	.0000	.7823
SARKES(4)	1.6238	1.2010	1.8279	1	.1764	.0000	5.0724
Constant	-2.2279	36.7208	.0037	1	.9516		

----- Model if Term Removed -----

Term Removed	Log Likelihood	-2 Log LR	df	Significance of Log LR
PDDK	-58.972	.759	4	.9439
TMP1	-96.915	76.645	1	.0000
PDRG	-63.359	9.532	1	.0020
JMLPTGS	-60.041	2.897	3	.4077
PTGLOKET	-61.813	6.442	4	.1685
SARKES	-62.539	7.893	4	.0956

Variable(s) Removed on Step Number

2.. PDDK pendidikan responden

Estimation terminated at iteration number 6 because Log Likelihood decreased by less than .01 percent.

-2 Log Likelihood 117.944  
 Goodness of Fit 144.780  
 Cox & Snell - R^2 .505

Nagelkerke - R<sup>2</sup> .680

	Chi-Square	df	Significance
Model	126.566	13	.0000
Block	126.566	13	.0000
Step	-.759	4	.9439

Note: A negative Chi-Square value indicates that the Chi-Square value has decreased from the previous step.

Classification Table for TMPYAN  
The Cut Value is .50

Correct	Observed	ke klinik STD Pu	k	Predicted			Percent	
				ke klinik	STD	Putidak ke klinik		
				k	I	t		
				+-----+-----+-----+				
				I	63	I	12	I 84.00%
				+-----+-----+-----+				
				I	16	I	89	I 84.76%
				+-----+-----+-----+				
				Overall			84.44%	

----- Variables in the Equation -----							
Variable	B	S.E.	Wald	df	Sig	R	Exp(B)
TMP1 (1)	-4.0583	.6035	45.2145	1	.0000	-.4204	.0173
PDRG (1)	1.7057	.5579	9.3469	1	.0022	.1733	5.5052
JMLPTGS			2.8641	3	.4131	.0000	
JMLPTGS (1)	.0680	1.2143	.0031	1	.9553	.0000	1.0704
JMLPTGS (2)	-.5903	1.2097	.2381	1	.6256	.0000	.5542
JMLPTGS (3)	.6429	1.3035	.2433	1	.6218	.0000	1.9021
PTGLOKET			5.4622	4	.2431	.0000	
PTGLOKET (1)	3.6500	36.6731	.0099	1	.9207	.0000	38.4756
PTGLOKET (2)	5.0753	36.6660	.0192	1	.8899	.0000	160.0275
PTGLOKET (3)	3.9568	36.6842	.0116	1	.9141	.0000	52.2918
PTGLOKET (4)	-.7789	51.8492	.0002	1	.9880	.0000	.4589
SARKES			7.2354	4	.1240	.0000	
SARKES (1)	.6181	.9798	.3979	1	.5282	.0000	1.8554
SARKES (2)	1.3970	.8533	2.6804	1	.1016	.0528	4.0431
SARKES (3)	-.1609	.7247	.0493	1	.8243	.0000	.8514
SARKES (4)	1.6418	1.1408	2.0711	1	.1501	.0171	5.1646
Constant	-3.1712	36.6884	.0075	1	.9311		

----- Model if Term Removed -----				
Term Removed	Log Likelihood	-2 Log LR	df	Significance of Log LR
TMP1	-99.454	80.963	1	.0000
PDRG	-64.329	10.714	1	.0011
JMLPTGS	-60.465	2.986	3	.3938
PTGLOKET	-62.147	6.351	4	.1744
SARKES	-62.992	8.041	4	.0901

Variable(s) Removed on Step Number  
3.. JMLPTGS jumlah petugas (dr, prwt, tenaga loket, t. admin)  
memadai dan banyak

Estimation terminated at iteration number 6 because Log Likelihood decreased by less than .01 percent.

-2 Log Likelihood 120.930  
 Goodness of Fit 137.225  
 Cox & Snell - R<sup>2</sup> .497  
 Nagelkerke - R<sup>2</sup> .669

	Chi-Square	df	Significance
Model	123.580	9	.0000
Block	123.580	10	.0000
Step	-2.986	3	.3938

Note: A negative Chi-Square value indicates that the Chi-Square value has decreased from the previous step.

Classification Table for TMPYAN  
 The Cut Value is .50

Correct	Observed	Predicted			Percent
		ke klinik	STD	Putidak ke klinik	
		k	I	t	
ke klinik STD Pu	k	I 63	I 12	I	84.00%
tidak ke klinik	t	I 18	I 87	I	82.86%
Overall					83.33%

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	S.E.	Wald	df	Sig	R	Exp(B)
TMP1 (1)	-4.0451	.5982	45.7193	1	.0000	-.4229	.0175
PDRG (1)	1.6288	.5327	9.3468	1	.0022	.1733	5.0975
PTGLOKET			4.6804	4	.3217	.0000	
PTGLOKET (1)	4.2087	36.6704	.0132	1	.9086	.0000	67.2698
PTGLOKET (2)	5.3590	36.6654	.0214	1	.8838	.0000	212.5211
PTGLOKET (3)	4.9072	36.6777	.0179	1	.8936	.0000	135.2583
PTGLOKET (4)	-.9558	51.8485	.0003	1	.9853	.0000	.3845
SARKES			10.0546	4	.0395	.0917	
SARKES (1)	.6410	.9892	.4199	1	.5170	.0000	1.8985
SARKES (2)	1.5968	.8435	3.5841	1	.0583	.0805	4.9373
SARKES (3)	-.1846	.7209	.0656	1	.7978	.0000	.8314
SARKES (4)	1.9046	1.1308	2.8371	1	.0921	.0585	6.7168
Constant	-3.7977	36.6707	.0107	1	.9175		

----- Model if Term Removed -----

Term Removed	Log Likelihood	-2 Log LR	df	Significance of Log LR
TMP1	-101.688	82.447	1	.0000
PDRG	-65.769	10.608	1	.0011
PTGLOKET	-63.248	5.566	4	.2340
SARKES	-66.254	11.578	4	.0208

Variable(s) Removed on Step Number  
 4.. PTGLOKET petugas loket ramah & menyenangkan

Estimation terminated at iteration number 5 because Log Likelihood decreased by less than .01 percent.

-2 Log Likelihood	126.496		
Goodness of Fit	146.838		
Cox & Snell - R <sup>2</sup>	.481		
Nagelkerke - R <sup>2</sup>	.647		
	Chi-Square	df	Significance
Model	118.014	6	.0000
Block	118.014	6	.0000
Step	-5.566	4	.2340

Note: A negative Chi-Square value indicates that the Chi-Square value has decreased from the previous step.

Classification Table for TMPYAN  
The Cut Value is .50

Correct	Observed		Predicted			Percent
			ke klinik STD	Putidak ke klinik		
			k	I	t	
ke klinik STD Pu	k	I	64	I	11	85.33%
tidak ke klinik	t	I	17	I	88	83.81%
Overall						84.44%

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	S.E.	Wald	df	Sig	R	Exp(B)
TMP1 (1)	-3.9984	.5631	50.4169	1	.0000	-.4450	.0183
PDRG (1)	1.4468	.5048	8.2133	1	.0042	.1594	4.2494
SARKES			9.5465	4	.0488	.0795	
SARKES (1)	1.1149	.9094	1.5029	1	.2202	.0000	3.0492
SARKES (2)	1.4315	.7951	3.2413	1	.0718	.0713	4.1852
SARKES (3)	-.1075	.6859	.0246	1	.8755	.0000	.8981
SARKES (4)	1.9246	1.0505	3.3569	1	.0669	.0745	6.8527
Constant	1.0111	.5597	3.2630	1	.0709		

----- Model if Term Removed -----

Term Removed	Log Likelihood	-2 Log LR	df	Significance of Log LR
TMP1	-107.010	87.524	1	.0000
PDRG	-67.797	9.098	1	.0026
SARKES	-68.758	11.020	4	.0263

----- Variables not in the Equation -----

Residual Chi Square 8.574 with 11 df Sig = .6611

Variable	Score	df	Sig	R
PDDK	.8557	4	.9308	.0000
PDDK (1)	.0064	1	.9362	.0000
PDDK (2)	.0003	1	.9861	.0000
PDDK (3)	.2402	1	.6241	.0000
PDDK (4)	.0475	1	.8274	.0000
JMLPTGS	2.1854	3	.5348	.0000
JMLPTGS (1)	.2687	1	.6042	.0000
JMLPTGS (2)	.6124	1	.4339	.0000
JMLPTGS (3)	1.8517	1	.1736	.0000
PTGLOKET	5.2942	4	.2584	.0000

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

PTGLOKET (1)	4.4170	1	.0356	.0994
PTGLOKET (2)	4.6201	1	.0316	.1035
PTGLOKET (3)	.0634	1	.8012	.0000
PTGLOKET (4)	.2221	1	.6375	.0000

No more variables can be deleted or added.

**PAMERAN**

58

**21 JUL 2003**

BP.A

.....  
.....

sepuluh ribu rupiah

BEBAS PINJAM

Surabaya,

Penerbit,

BP.C

.....  
.....

sepuluh ribu rupiah

BEBAS PINJAM

Surabaya