

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah atau masyarakat (Permenkes, 2019).

1. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Definisi pelayanan kesehatan yaitu suatu konsep yang dipakai dalam pemberian layanan kesehatan terhadap masyarakat. Pelayanan kesehatan juga diartikan sebagai konsep yang diterapkan untuk memberikan layanan dengan jangka waktu lama dan terus dilakukan kepada publik dan masyarakat. Menurut pendapat dari Depkes RI, Pelayanan Kesehatan ialah usaha yang melangsungkan individu atau berbarengan dalam komposisi untuk menghindari dan mengembangkan kesehatan, menjaga, serta mengobati penyakit dan juga mengobati kesehatan setiap masyarakat.

Menurut pendapat dari Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo, pelayanan kesehatan ialah sebuah bentuk dari pola pelayanan kesehatan yang tujuan pokoknya adalah pelayanan menghindari dan pengembangan kesehatan yang mempunyai tujuan yakni masyarakat.

Menurut pendapat dari (Levey dan Loomba 1973), pelayanan kesehatan ialah usaha untuk melangsungkan sendiri maupun secara berbarengan dalam suatu penataan kesehatan untuk menghindari dan mengembangkan kesehatan serta menjaga dan mengobati penyakit ditiap masyarakat ataupun rakyat.

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah alat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan Bab 1 Pasal 1).

2. Tujuan Pelayanan Kesehatan

Menurut (A.A.Maulana, 2013), Adapun tujuan pelayanan kesehatan antara lain yaitu:

- a. Promotif adalah perawatan dan pengembangan kesehatan. Keadaan tersebut sangat dibutuhkan seperti dalam pengembangan gizi.
- b. Preventif adalah penghindaran atas orang yang berbahaya tentang penyakit.
- c. Preventif primer adalah terdiri dari metode pendidikan, seperti imunisasi dan pengadaan nutrisi yang baik.
- d. Preventif sekunder adalah penyembuhan penyakit fase sejak dini.

- e. Preventif tersier adalah pemeriksaan penyakit, pembuatan pemeriksaan dan pengobatan.
- f. Kuratif adalah mengobati penyakit.
- g. Rehabilitasi adalah penyembuhan dan dengan teknik pengobatan.

3. Jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan

a. Tempat Praktik Mandiri Pelayanan Kesehatan

Fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan langsung kepada pasien atau klien (Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 Tahun 2016).

b. Pusat Kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan masyarakat yaitu pelayanan kesehatan yang paling depan dan yang pertama kali diperlukan masyarakat pada saat mengalami gangguan kesehatan atau kecelakaan. Pelayanan dengan upaya yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Dengan definisi lain yaitu pelayanan kesehatan masyarakat sangat penting untuk menjamin aspek kebutuhan kesehatan atau pelayanan kesehatan yang betul-betul dibutuhkan warga negara.

c. Klinik

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan yang di pimpin oleh tenaga medis (Permenkes RI No.9, 2014).

d. Rumah Sakit

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Berdasarkan Permenkes No. 147 tahun 2010 tentang Perijinan Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

e. Apotek

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang Apotek Pasal 1, yang dimaksud dengan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker.

f. Unit Tranfusi Darah

Unit Transfusi Darah (UTD) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan donor darah, penyediaan darah, dan pendistribusian darah (Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2011).

g. Laboratorium Kesehatan

Laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, dan memulihkan kesehatan (Permenkes RI No. 411/Menkes/Per/III/2010).

h. Optikal

Optikal adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan refraksi, pelayanan optisi, dan/atau pelayanan lensa kontak(Peraturan Menteri Kesehatan No 1 tahun 2016)

i. Fasilitas Pelayanan Kedokteran untuk Kepentingan Hukum

Fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kedokteran untuk kepentingan hukum yang meliputi pelayanan forensik klinik, laboratorium forensic, dan dukungan penegakan hokum (Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 tahun 2016).

j. Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tradisional

Fasilitas pelayanan kesehatan tradisional adalah pelayanan kesehatan tradisional empiris yakni penerapan kesehatan tradisional yang manfaat dan keamanannya terbukti secara empiris (ilmu pengetahuan yang didasarkan pada observasi atau pengamatan) dan akal sehat yang hasilnya tidak bersifat spekulatif melainkan objektif. Pelayanan kesehatan tradisional komplementer adalah penerapan kesehatan tradisional yang memanfaatkan ilmu biomedis dan biokultural dalam penjelasannya serta manfaat dan keamanannya terbukti secara ilmiah.

Pelayanan kesehatan tradisional integrasi adalah suatu bentuk pelayanan kesehatan yang mengkombinasikan pelayanan kesehatan konvensional dengan pelayanan kesehatan tradisional komplementer baik bersifat sebagai pelengkap atau pengganti. Obat tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat (Peraturan Pemerintah RI Nomor 103 tahun 2014).

B. Poliklinik Gigi

1. Pengertian Poliklinik Gigi

Poli gigi adalah layanan seputar kesehatan mulut dan gigi mulai dari pemeriksaan kesehatan, pembersihan, pengobatan, hingga tindakan medis lebih lanjut. Di poli gigi, dokter yang bertugas adalah dokter gigi yang memiliki keahlian khusus di bidang mulut dan gigi. Dokter gigi yang nantinya akan memberi diagnosis, melakukan penanganan, hingga pencegahan masalah mulut dan gigi.

Poliklinik gigi merupakan tempat memberikan pelayanan kesehatan gigi baik yang bersifat umum maupun yang bersifat spesialisasi sesuai dengan standar pelayanan. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut mencakup pelayanan medis gigi oleh dokter gigi, pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh perawat gigi. Pelayanan poli gigi merupakan salah satu dari jenis layanan di puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut berupa pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut, pengobatan, dan pemberian tindakan medis dasar kesehatan gigi dan mulut.

2. Tujuan Poliklinik Gigi

Poli gigi memiliki tujuan untuk memberi pelayanan kesehatan mulut dan gigi. Jadi, kamu bisa datang ke poli gigi saat membutuhkan layanan kesehatan seputar gigi dan mulut. Misalnya, jika mengalami gejala sakit gigi, masalah gusi, gigi bungsu, gigi berlubang,

membersihkan karang gigi, serta ingin pasang kawat gigi, atau gigi palsu. Sebenarnya, saat tidak ada keluhan pun periksa gigi secara rutin tetap penting, baik pada orang dewasa ataupun anak-anak.

Orang dewasa dan anak-anak disarankan untuk datang ke poli gigi secara rutin setiap 6 bulan sekali. Pada anak-anak, dimulai dari usia 6-7 bulan saat gigi susu pertama mulai tumbuh. Pemeriksaan gigi secara rutin tak kalah penting. Namun, jika kamu mengidap gangguan metabolisme atau penyakit sistemik dan bersiko mengalami penyakit gigi dan mulut, pemeriksaan rutin mungkin perlu lebih sering misalnya setiap 3 bulan sekali atau sesuai instruksi dokter.

C. Pasien

Pasien merupakan pelanggan layanan kesehatan, tetapi pasien dalam hal ini hanya merupakan salah satu jenis pelanggan. Pelanggan layanan kesehatan merupakan semua orang yang sehari-harinya melakukan kontak dengan layanan kesehatan.

Berdasarkan pasal 1 ayat 4 Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, baik itu secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit. Sedangkan pasien merupakan seseorang yang menerima perawatan secara medis oleh perawat atau tenaga kesehatan baik itu memiliki kelemahan secara fisik maupun secara mental sehingga memercayakan kepada pihak lain.

D. Kunjungan Pasien

Kunjungan berarti adanya kepercayaan pasien untuk memehuni kebutuhannya. Besarnya tingkat kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari dimensi waktu, yaitu harian, mingguan, bulanan, dan tahunan.

E. Tenaga Kesehatan

1. Pengertian Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan).

2. Jenis Tenaga Kesehatan

Menurut UU Kesehatan, tenaga kesehatan dikelompokkan ke dalam:

- a. Tenaga medis
- b. Tenaga psikologi klinis
- c. Tenaga keperawatan
- d. Tenaga kebidanan
- e. Tenaga kefarmasian
- f. Tenaga kesehatan masyarakat
- g. Tenaga kesehatan lingkungan

- h. Tenaga gizi
- i. Tenaga keterampilan fisik
- j. Tenaga keteknisian medis
- k. Tenaga teknik biomedika
- l. Tenaga kesehatan tradisional
- m. Tenaga kesehatan lain

3. Dokter Gigi

Dokter gigi umum merupakan dokter yang dilatih khusus dalam hal perawatan gigi. Peran dokter gigi umum ini amat penting untuk memastikan perawatan gigi dan mulut yang aman dan efektif. Sebab, prosedur rutin yang tampaknya biasa-biasa saja seperti pencabutan, tambal, dan pemerian anestesi dapat menyebabkan komplikasi bila tak ditangani dengan tepat.

4. Perawat Gigi

Profesi perawat gigi kini disebut dengan terapis gigi dan mulut. Profesi ini punya wewenang untuk memberi layanan asuhan kesehatan gigi dan mulut secara terencana dalam kurun waktu tertentu dan berkesinambungan. Tak heran jika seorang perawat gigi terlibat dalam upaya meningkatkan kesehatan gigi dan mulut, mencegah penyakit gigi, manajemen pelayanan kesehatan gigi dan mulut, juga *dental assisting*. Jadi, perawat gigi sekarang tidak hanya memberikan

asistensi pada pelayanan dokter gigi. Perawat gigi juga bisa membersihkan karang gigi, mencabut gigi sulung persistensi, gigi sulung dan gigi tetap satu akar dengan lokal anestesi, menambal gigi satu atau dua bidang, dan sebagainya sesuai dengan (Permenkes Nomor 20 Tahun 2016).

F. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Kunjungan Ke Poliklinik Gigi

1. Pendidikan Dan Pengetahuan

Secara bahasa definisi pendidikan adalah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pendidikan berarti segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku didik. Tidak dapat dipungkiri bahwa makin tinggi pendidikan seseorang semakin tinggi pula mereka menerima informasi dan pada akhirnya makin banyak pula pengetahuan yang dimilikinya. Sebaliknya, jika seseorang tingkat pendidikannya rendah akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap penerimaan informasi dan nilai-nilai yang baru diperkenalkan.

Pengetahuan merupakan hasil dari mengetahui dan terjadi setelah melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu atau diperoleh

dari pengalaman. Pengindraan terjadi melalui panca indra manusia, yakni indra penglihatan, penciuman, perasa, dan peraba. Menurut Notoatmojo sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui indra penglihatan dan pendengaran sehingga dengan hasil dari sumber ini manusia dapat berpikir, mengamati, mengalami, dan bertindak. Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat di suatu lingkungan maka akan semakin tinggi pula pengetahuan penggunaan pelayanan medis termasuk ke poliklinik gigi.

2. Demografi

Demografi merupakan ilmu yang mempelajari perubahan kependudukan mengenai perubahan jumlah, persebaran, dan komposisi atau struktur penduduk. Perubahan tersebut dipengaruhi oleh perubahan pada komponen utama pertumbuhan penduduk yaitu, fertilitas, mortalitas, dan migrasi. Secara menyeluruh demografi memberi gambaran tentang perilaku penduduk, baik secara agregat maupun kelompok. Demografi adalah ilmu yang mempelajari persoalan dalam keadaan perubahan kependudukan manusia yang menyangkut kepadatan, lokasi, usia, jenis kelamin, ras, lapangan kerja, dan data statistik lain. Kunjungan di poliklinik gigi mengalami penurunan drastis akibat pemindahan lokasi poliklinik gigi dan mulut

kebagian belakang rumah sakit membuat jarak tempuh semakin jauh untuk dikunjungi oleh pasien.

3. Sumber Daya Manusia

SDM adalah singkatan dari sumber daya manusia. Yang mana manusia merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah perusahaan maupun organisasi. Sumber daya manusia adalah sumber paling penting dalam menentukan berkembangnya sebuah perusahaan atau organisasi. SDM yang dipekerjakan pada sebuah perusahaan haruslah yang memiliki kemampuan dan keahlian dibidangnya. Agar tujuan dari perusahaan tersebut tercapai. Jadi sumber daya manusia sangatlah berpengaruh dalam sebuah perusahaan, sebab manusia adalah kunci dari perkembangan dan kemajuan sebuah perusahaan.

Fungsi yang pertama adalah sebagai tenaga kerja. Sumber daya manusia berfungsi sebagai tenaga kerja sebab manusia memberikan jasa melalui kemampuan yang dimilikinya. Dari tenaga kerja manusia bisa menghasilkan sesuatu yang berguna baik untuk kemajuan perusahaan.

4. Sosial Ekonomi

Ada hubungan antara sosial ekonomi masyarakat dengan frekuensi tingkat kunjungan masyarakat ini yaitu sosial ekonomi masyarakat dapat berhubungan dengan tingkat kunjungan masyarakat. Kondisi

sosial ekonomi masyarakat mempengaruhi pangsa pasar yang akan dilayani, apakah dalam pemberian pelayanan diberikan secara komprehensif dan lengkap. Pengaruh social ekonomi masyarakat dengan frekuensi tingkat kunjungan masyarakat di BP Gigi Puskesmas Way Laga sendiri sangat di pengaruhi oleh tingkat sosial ekonomi masyarakat, hal ini disebabkan mayoritas masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Way Laga bekerja sebagai buruh dan karyawan pabrik sehingga apabila biaya yang dikeluarkan untuk mengakses puskesmas semakin besar maka tingkat kunjungan akan semakin rendah.

5. Kepuasan Pasien

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) puas merupakan rasa senang, lega, gembira, kenyang, dan lain sebagainya karena terpenuhi hasrat hatinya. Kepuasan bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Sedangkan pasien yaitu makhluk bio-psiko sosial ekonomi budaya yang artinya memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan, dan afiliasi sosial), serta aspek budaya (Supriyanto dan Ernawati, 2010).

Pasien mengharapkan rasa puas setelah mendapatkan pelayanan kesehatan. Tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan. Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).

6. Sarana dan Prasarana

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, dan proyek). Kenyamanan dan kelengkapan ruang tunggu yang masih kurang di UPTD Puskesmas Rebang Tangkas Way Kanan keadaan ini berkaitan dengan adanya factor yang mempengaruhi rendahnya kunjungan ke poliklinik gigi di puskesmas tersebut.

7. Pengaruh COVID-19 Terhadap Kunjungan Pasien

Corona virus disease 2019 (COVID-19) menyebar dengan cepat ke berbagai negara dan pada tanggal 11 Maret 2020 WHO mengumumkan COVID-19 sebagai pandemi (WHO, 2020). Di Indonesia, kasus Covid-19 pertama kali diumumkan pada tanggal 2 Maret 2020 dan hingga saat draft ini diturunkan sudah mencapai 64.958 kasus terkonfirmasi dan 3.241 (4,99%) meninggal dunia (Kemenkes RI, 2020). Pandemi COVID-19 sangat berdampak pada praktik kedokteran gigi. Dokter gigi dan tim harus waspada karena tingginya resiko penularan dan penyebaran SARS-Cov-2. Hal ini disebabkan karena adanya kemungkinan terhirup aerosol atau droplet yang mengandung virus atau kontak langsung dengan membran mukosa, cairan mulut, dan instrumen dan permukaan yang terkontaminasi virus selama tindakan kedokteran gigi di klinik (Liasari,2020).

Pandemi COVID-19 ini berpengaruh sangat besar terhadap berbagai profesi kesehatan termasuk diantaranya profesi dokter gigi dan perawat gigi atau terapis gigi dan mulut. Profesi dokter gigi dan perawat gigi atau terapis gigi dan mulut merupakan profesi yang rentan terjadi infeksi silang beberapa penyakit menular karena sering terpapar dengan saliva dan darah. (Laheij, 2020). SARS-CoV-2, virus yang menyebabkan COVID-19 ini juga memungkinkan terjadinya penularan di praktik kedokteran gigi karena adanya kemungkinan

terhirup aerosol atau droplet yang mengandung virus atau kontak langsung dengan membran mukosa, cairan mulut, dan instrumen dan permukaan yang terkontaminasi virus (Chen, 2020).

G. Penelitian Terkait

1. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian Ni Putu Sri Widayati,dkk. di Puskesmas Kimtani VI menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi pada tahun 2019 adalah 942 orang dari jumlah penduduk 14,007 orang. Data tersebut menunjukkan pemanfaatan pelayanan poli klinik gigi ditahun 2019 hanya 6,7% dan rata-rata kunjungan perhari 3 orang pasien masih dibawah target nasional.

Aspek kelemahan pada sumber daya manusia, selain bertugas di poliklinik gigi, dokter gigi dan perawat gigi juga memiliki tanggung jawab terhadap program lainnya dan jika ada kegiatan luar gedung secara bersamaan, maka terkadang di poliklinik gigi kosong. Hal ini didukung oleh pernyataan dokter gigi di UPT Puskesmas Kintamani VI yaitu: “Selain saya bertugas di poliklinik gigi, saya juga memiliki tanggung jawab terhadap program UKS dan memiliki daerah binaan, begitu juga dengan perawat giginya, sehingga jika kami ada kegiatan luar gedung yang berbarengan, poliklinik gigi kosong tidak ada petugas yang berjaga, sehingga pelayanan di poliklinik pada hari tersebut tidak ada.

Sedangkan untuk aspek kelemahan pada sarana dan prasarana berdasarkan hasil wawancara, dokter gigi menyatakan bahwa bahan habis pakai untuk pelayanan di poliklinik gigi jumlahnya sangat terbatas, sehingga menghambat dalam proses pelayanan kesehatan gigi, dan juga beberapa tindakan seperti penambalan gigi tidak bisa dilakukan dikarenakan bahan tambalan gigi tidak ada serta UPT Puskesmas Kintamani VI memiliki ruang tunggu yang masih tergabung dengan ruang tunggu poliklinik lainnya.

2. Berdasarkan data dari Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Tgk.Chik Ditiro Sigli Provinsi Aceh diketahui bahwa jumlah kunjungan rawat jalan RSUD Tgk. Chik Ditiro pada poliklinik gigi dan mulut mengalami penurunan kunjungan pasien yang terjadi disebabkan karena ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan.

Alasan pasien tidak puas disebabkan karena pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut belum optimal, pasien terlalu lama menunggu, perawat datang terlambat, dokter gigi kurang terampil memberikan pelayanan kesehatan gigi, dokter gigi kurang mampu menjelaskan keadaan yang dialami pasien, dokter gigi kurang tanggap atas keluhan pasien, perawat kurang cepat menerima pasien, perawat kurang ramah dalam melayani pasien.

3. Berdasarkan hasil dari pengumpulan data diketahui bahwa pemanfaatan pelayanan poli gigi pada responden di wilayah kerja Puskesmas Rebang Tangkas Kabupaten Way Kanan Tahun 2020 dengan kategori yang memanfaatkan pelayanan poli gigi sebanyak 44 responden (37,3%) dan yang tidak memanfaatkan pelayanan poli gigi sebanyak 74 responden (62,7%). Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p value 0,014, dan 0,038 dan atau p value $< 0,05$ yang artinya terdapat hubungan antara faktor sarana dan prasarana dengan rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan poli gigi di Puskesmas Rebang Tangkas Kabupaten Way Kanan Tahun 2020.
4. Menurut survei awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien pada poliklinik gigi dan mulut dari 2018- 2020. Hal ini disebabkan karena masih rendahnya kualitas dalam memberikan jasa pelayanan di poliklinik gigi dan mulut. Dari hasil wawancara ditemukan beberapa pasien mengeluh tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan di poliklinik gigi dan mulut. Ketidakpuasan ini dikarenakan keterlambatan mendapatkan pelayanan. Pada beberapa pasien masih ditemukan keluhan seperti antri menunggu, dokter gigi sudah datang namun masih harus menunggu, tidak segera mendapatkan pelayanan, jumlah kunjungan yang dibatasi, letak pendaftaran dan poli gigi yang dirasakan jauh serta alur petunjuk arah yang membingungkan.

5. Berdasarkan data tahunan poli gigi Puskesmas Guntung Manggis, kejadian pandemi ini mendorong puskesmas untuk tetap menjalankan pelayanan terkait kasus Covid-19 dan juga berintegrasi dengan pelayanan lainnya. Salah satunya adalah tetap melaksanakan standar pelayanan minimal khususnya pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan menyesuaikan kondisi puskesmas dan protokol kesehatan. Sayangnya salah satu dampak kondisi pandemi ini mengakibatkan masyarakat masih takut untuk berobat gigi secara reguler. Selain itu dokter gigi dan perawat gigi yang bekerja di puskesmas masih merasa khawatir untuk melakukan tindakan prosedur perawatan gigi karena tergolong dalam resiko tinggi transmisi dan kontaminasi virus covid-19 dengan fasilitas peralatan gigi yang minim. Transmisi penularan virus Covid-19 ini dapat terjadi melalui droplet dan kontak langsung terhadap permukaan yang terkontaminasi dengan virus. Media penularan lainnya dapat berasal dari prosedur yang menimbulkan aerosol dari penggunaan alat scaler ultrasonic dan high speed air driven yang sangat beresiko jika masuk ke saluran pernafasan dan mengkontaminasi permukaan. Bahkan di beberapa penelitian menemukan virus Covid-19 pada air liur pasien tanpa gejala batuk atau gejala gangguan pernafasan. Hal ini yang menyebabkan para dokter gigi dan perawat gigi membatasi tindakan aktifitas pelayanan kesehatan gigi. Puskesmas hanya dapat melakukan tindakan premedikasi terhadap penyakit gigi tanpa tindakan kedokteran gigi.