

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kunjungan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata kunjungan adalah perihal (perbuatan, proses, hasil) mengunjungi atau berkunjung.

Kunjungan pasien adalah pemanfaatan fasilitas kesehatan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas kesehatan maupun dalam bentuk kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut (T.Pasaribu, 2012). Pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien dan tindakan yang dilakukan pada fasilitas pemberi pelayanan kesehatan (Supriani, 2013).

Kunjungan juga berarti adanya kepercayaan pasien terhadap organisasi penyelenggara pelayanan kesehatan untuk memenuhi masalah kebutuhan kesehatannya. Besarnya tingkat kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari dimensi waktu, yaitu harian, mingguan, bulanan dan tahunan (Rs & Cicendo, 2019). Dengan demikian kunjungan pasien ke ruang pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah kunjungan pasien ke pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada waktu dan hari tertentu, berdasarkan efektivitas penggunaan puskesmas menurut jumlah kunjungan per hari.

Pada penelitian ini kunjungan pasien ke pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas dikategorikan menjadi 2 yaitu rendah bila kunjungan pasien Bp gigi kurang dari 9 orang perhari dan tinggi bila kunjungan lebih dari 9 orang perhari (Depkes RI, 2010).

## **B. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien**

Faktor -faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien antara lain sebagai berikut:

### **a. 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, jarak, lokasi, usia, jenis kelamin, ras, dan data statistik lain.

Jarak adalah ruang sela (Panjang atau jauh) antara dua benda atau tempat yaitu jarak antara rumah dengan pelayanan kesehatan gigi di puskesmas atau jarak antara puskesmas dengan wilayah kerjanya. Demikian jarak adalah salah satu faktor yang memungkinkan seseorang datang berkunjung ke pelayanan kesehatan. Jarak dikatakan dekat apabila jarak kurang dari 3 km, dan jarak dikatakan jauh lebih dari 3 km. hal ini sesuai dengan yang dinyatakan Lawrence Green dalam Notoatmodjo (2009) bahwa letak lingkungan fisik atau letak geografis berpengaruh terhadap perilaku seseorang terhadap kesehatan. (Roslan Hasibuan,2022)

### **2. 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). Berikut merupakan sarana poli gigi dan standarnya menurut Permenkes Nomor 42 Tahun 2019 : Set alat kesehatan gigi dan mulut, Set bahan habis pakai, Set perlengkapan kesehatan gigi dan mulut, Set meubelair, Peralatan penyuluhan atau media penyuluhan.

Kenyamanan dan kelengkapan ruang tunggu dan alat yang masih kurang di UPTD Puskesmas Rebang Tangkas Way Kanan keadaan ini berkaitan dengan adanya faktor yang mempengaruhi rendahnya kunjungan ke poliklinik gigi di puskesmas tersebut (Lestari,Lolita,Handoko,2021)

### **3. Sosial ekonomi**

Sosial ekonomi adalah kedudukan atau posisi seseorang dalam kelompok masyarakat yang ditentukan oleh jenis aktivitas ekonomi yaitu pendidikan,pendapatan, dan jenis pekerjaan (Damyati,Mahmud 1989:99 dalam skripsi Slamet Wasis,2014:7)

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. (Yosa,dkk,2015).

### **4. Sumber Daya Manusia Kesehatan**

Sumber daya manusia kesehatan adalah tenaga (kesehatan strategis) dan tenaga kesehatan pendukung/penunjang kesehatan yang terlibat dan bekerja serta mengabdikan dirinya dalam Upaya dan manajemen kesehatan (Badan pengembangan dan pemberdayaan sdm kesehatan,2017). Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Ketersediaan tenaga kesehatan sangat penting dan berpengaruh terhadap

peningkatan seluruh aspek dalam sistem pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Dari sekian banyak profesi tenaga kesehatan yang ada; dokter gigi, perawat gigi dan teknisi gigi adalah tenaga kesehatan memberikan pelayanan upaya kesehatan gigi (Permenkes RI,2010).

Dokter gigi merupakan salah satu tenaga medis yang wajib dimiliki oleh puskesmas minimal satu orang dokter gigi untuk setiap puskesmas (Permenkes RI,2019).

Ketersediaan tenaga kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera sudah cukup sesuai tetapi mendapat nilai terendah yaitu pada ketersediaan dokter gigi. Pasien mengeluhkan waktu kunjung dokter gigi yang terkadang sulit ditemui belum sesuai dengan hari dan jam kerjanya (Anorita,dkk,2016).

## **C. Pelayanan Kesehatan**

### **1. Pengertian Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (*consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*provider satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*institutional satisfaction*) (Wulandari, 2016).

Pelayanan kesehatan pada prinsipnya mengutamakan pelayanan kesehatan promotif dan preventif. Pelayanan promotif adalah upaya meningkatkan kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi dan yang preventif mencegah agar masyarakat tidak jatuh sakit agar terhindar dari penyakit. Sebab itu pelayanan kesehatan masyarakat itu tidak hanya tertuju pada pengobatan individu yang sedang sakit saja, tetapi yang lebih penting adalah upaya-upaya pencegahan (preventif) dan peningkatan kesehatan

(promotif), sehingga bentuk pelayanan kesehatan bukan hanya Puskesmas atau Balai Kesehatan Masyarakat saja, tetapi juga bentuk-bentuk kegiatan lain, baik yang langsung kepada peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit, maupun secara tidak langsung berpengaruh kepada peningkatan kesehatan (Sari, 2013).

## **2. Jenis Pelayanan**

Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 12-15 menjelaskan mengenai beberapa jenis pelayanan kesehatan yaitu :

- a. Pelayanan kesehatan promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
- b. Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit
- c. Pelayanan kesehatan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
- d. Pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

## **3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan menurut Zeithaml et.al (dalam Wowor,dkk,2016) dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut:

- a. Bukti langsung (*Tangible*)

Didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang Memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat Dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud

menjadi Sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.

b. Keandalan (*Reliability*)

Adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada Konsumen. Dimensi keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk Memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Adalah kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat Kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam Melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani Transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Dimensi daya Tanggap merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini Dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh Aspek daya tanggap dalam pelayanan adalah kecepatan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan Kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada Konsumen. Dimensi kepastian meliputi kemampuan tenaga kerja atas Pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan atas Pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, Perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan Dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang Ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan Konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

Dimensi kepastian atau Jaminan ini merupakan gabungan dari aspek-aspek :

- 1) Kompetensi (*competence*), yaitu ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para tenaga kerja untuk melakukan pelayanan.
- 2) Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para tenaga kerja.

- 3) Kredibilitas (*credibility*), yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada penyedia jasa seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
- 4) Keamanan (*security*), yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kemampuan tenaga kerja untuk memberikan rasa aman pada konsumen.

e. Empati (*Empathy*)

Adalah adanya kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian Pribadi kepada pengguna jasa. Pelayanan yang empatik sangat Memerlukan sentuhan/perasaan pribadi. Dimensi empati adalah Dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayana Yang “*surprise*” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa. Tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Dimensi Empati ini merupakan penggabungan dari aspek :

- 1) Akses (*aces*) meliputi kemudahan memanfaatkan jasa yang ditawarkan penyedia jasa.
- 2) Komunikasi (*communication*), yaitu merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen.
- 3) Pemahaman pada konsumen (*understanding the customer*), meliputi usaha penyedia jasa untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

#### **D. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut**

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 93 dan 94, dinyatakan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi, dan pemulihan kesehatan gigi yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan dan dilaksanakan melalui pelayanan kesehatan gigi perseorangan, pelayanan kesehatan gigi masyarakat, usaha kesehatan gigi sekolah, serta pemerintah dan

pemerintah daerah wajib menjamin ketersediaan tenaga, fasilitas pelayanan, alat dan obat kesehatan gigi dan mulut dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang aman, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut yang di sediakan di puskesmas :

**a. Pemeriksaan Gigi dan Mulut**

Pemeriksaan gigi dan mulut merupakan layanan yang disediakan oleh puskesmas untuk mengetahui kondisi gigi dan mulut pasien. Pemeriksaan dilakukan oleh dokter gigi atau perawat gigi yang telah terlatih dalam melakukan pemeriksaan gigi dan mulut. Pemeriksaan gigi dan mulut dilakukan untuk mendeteksi adanya masalah kesehatan gigi dan mulut, seperti gigi berlubang, gusi berdarah, atau masalah kesehatan gigi dan mulut lainnya.

**b. Perawatan Gigi dan Mulut**

Perawatan gigi dan mulut merupakan layanan yang disediakan oleh puskesmas untuk mengobati masalah kesehatan gigi dan mulut pasien. Perawatan dilakukan oleh dokter gigi atau perawat gigi yang telah terlatih dalam melakukan perawatan gigi dan mulut. Perawatan gigi dan mulut meliputi pengobatan gigi berlubang, pembersihan karang gigi, pencabutan gigi, dan pemasangan gigi palsu.

**c. Pendidikan Kesehatan Gigi dan Mulut**

Pendidikan kesehatan gigi dan mulut merupakan layanan yang disediakan oleh puskesmas untuk memberikan pengetahuan dan informasi tentang kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut. Pendidikan kesehatan gigi dan mulut dilakukan oleh dokter gigi atau perawat gigi yang telah terlatih dalam memberikan edukasi kesehatan gigi dan mulut.

## **E. Puskesmas**

### **1. Pengertian Puskesmas**

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif agar supaya mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. (Permenkes RI NO.31/2019).

Menurut Azwar (1996) puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Berdasarkan KEPMENKES128/MENKES/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar puskesmas, mengatakan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Dalam pengertian tersebut terdapat empat hal pokok yang dijabarkan sebagai berikut :

- a. Unit Pelaksana Teknis Sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota (UPTD), puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian tugas teknis operasional dinas kesehatan kabupaten/kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia.
- b. Pembangunan Kesehatan Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.
- c. Pertanggungjawaban Penyelenggara Penanggung jawab utama penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah

kabupaten/kota adalah dinas kesehatan kabupaten/kota, sedangkan puskesmas bertanggungjawab hanya untuk sebagian upaya pembangunan kesehatan yang dibebankan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota sesuai dengan kemampuannya. Secara nasional, standar wilayah kerja puskesmas adalah satu kecamatan. Tetapi apabila di satu kecamatan terdapat lebih dari satu puskesmas, maka tanggungjawab wilayah kerja (desa/kelurahan/RW). Masing - masing puskesmas tersebut bertanggung jawab secara oprasional kepada dinas kesehatan kabupaten/kota.

## **2. Tujuan dan Fungsi Puskesmas**

### **a. Tujuan**

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

- 1) Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat
- 2) Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
- 3) Hidup dalam lingkungan sehat
- 4) Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

### **b. Fungsi**

Fungsi dari puskesmas sebagai berikut ;

- 1) Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya. Upaya Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat.
- 2) Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya. Upaya Kesehatan Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan,

pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

- 3) Puskesmas dapat berfungsi sebagai wahana pendidikan bidang kesehatan, wahana program interinsip, dan/atau sebagai jejaring rumah sakit pendidikan.

### **3. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas**

#### **a. Pelayanan Kesehatan Wajib**

Pelayanan kesehatan wajib puskesmas adalah pelayanan yang ditetapkan berdasarkan komitmen nasional, regional dan global serta yang mempunyai daya ungkit tinggi untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan wajib ini harus diselenggarakan oleh setiap puskesmas yang ada di wilayah Indonesia.

Pelayanan kesehatan wajib tersebut adalah :

- 1) Pelayanan Promosi Kesehatan.
- 2) Pelayanan Kesehatan Lingkungan.
- 3) Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak serta Keluarga Berencana.
- 4) Pelayanan Gizi.
- 5) Pelayanan Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular.
- 6) Pelayanan Pengobatan.

#### **b. Pelayanan Kesehatan Pengembangan**

Pelayanan kesehatan pengembangan puskesmas adalah pelayanan yang ditetapkan berdasarkan permasalahan kesehatan yang ditemukan di masyarakat serta yang disesuaikan dengan kemampuan puskesmas. Pelayanan kesehatan pengembangan dipilih dari daftar Pelayanan kesehatan pokok puskesmas yang telah ada, yaitu :

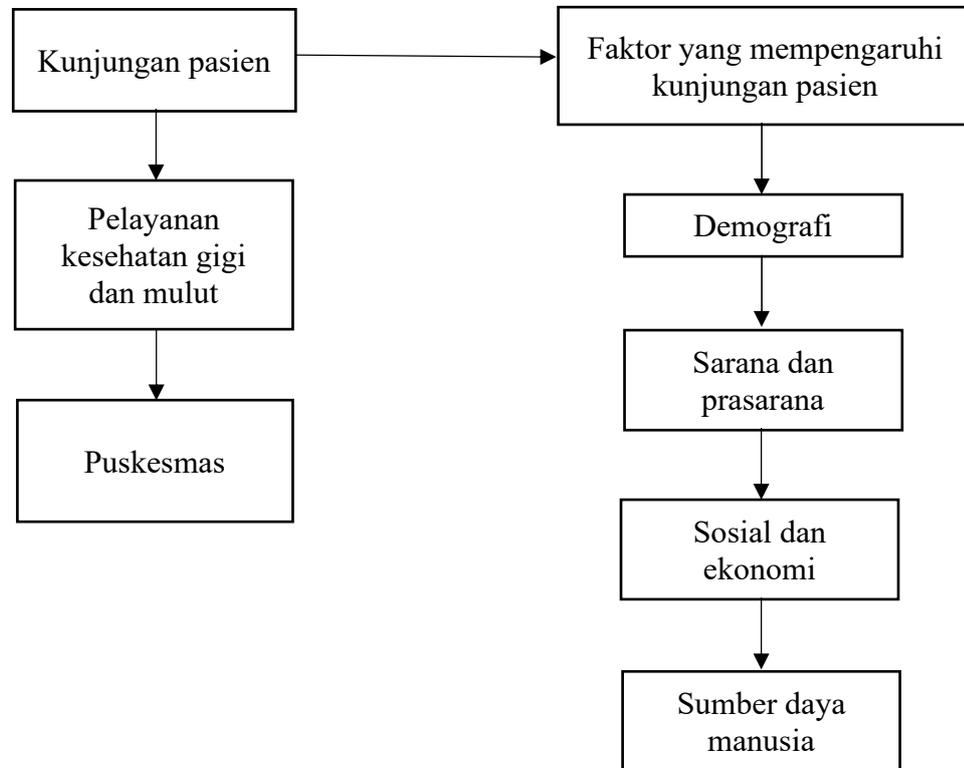
- 1) Pelayanan Kesehatan Sekolah.
- 2) Pelayanan Kesehatan Olah Raga.
- 3) Pelayanan Perawatan Kesehatan Masyarakat.
- 4) Pelayanan Kesehatan Kerja.
- 5) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.
- 6) Pelayanan Kesehatan Jiwa.

- 7) Pelayanan Kesehatan Mata.
- 8) Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut.
- 9) Pelayanan Pembinaan Pengobatan Tradisional.

Upaya laboratorium medis dan laboratorium kesehatan masyarakat serta upaya pencatatan dan pelaporan tidak termasuk pilihan karena ketiga upaya ini merupakan pelayanan penunjang dari setiap upaya wajib dan upaya pengembangan puskesmas. Perawatan kesehatan masyarakat merupakan pelayanan penunjang, baik upaya kesehatan wajib maupun upaya kesehatan pengembangan. Apabila perawatan kesehatan masyarakat menjadi permasalahan spesifik di daerah tersebut, maka dapat dijadikan sebagai salah satu upaya kesehatan pengembangan.

## F. Kerangka Teori

Gambar 1 Kerangka Teori



### **G. Kerangka Konsep**

Kerangka konsep adalah formulasi atau simplifikasi dari kerangka teori atau teori-teori yang mendukung penelitian, kerangka konsep terdiri dari variabel-variabel serta hubungan variabel yang satu dengan yang lain. (Notoatmodjo,2018;101). Kerangka konsep dalam penelitian faktor penyebab rendahnya kunjungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut

#### **Gambar 2 Kerangka Konsep**

Faktor penyebab rendahnya kunjungan pelayanan kesehatan gigi

- Jarak
- Pekerjaan
- Sarana kesehatan
- Tenaga Kesehatan

## H. Definisi Oprasional

Definisi oprasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Notoatmodjo,2018).

**Tabel 1 Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi Oprasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1.	Jarak	Jarak rumah pasien dengan puskesmas bukit kemuning	Kuisisioner	Wawancara	1.Jauh 2.Dekat	Nominal
2.	Sarana Prasarana	Ketersediaan alat medis maupun non medis yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut	Kuisisioner	Wawancara	1.Memadai 2.Kurang memadai	Nominal
3.	Pekerjaan	Pekerjaan merupakan suatu kegiatan individu untuk mencari nafkah dan mata pencaharian.	Kuisisioner	Wawancara	1. Bekerja 2. Tidak bekerja	Nominal
4.	Tenaga kesehatan	Ketersediaan Tenaga kesehatan yang ada di poli gigi puskesmas bukit kemuning	Kuisisioner	Wawancara	1.Tersedia 2.Tidak tersedia	Nominal