

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Kesehatan

1. Definisi Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah suatu konsep yang diimplementasikan untuk memberikan layanan dengan jangka waktu lama dan berkesinambungan kepada publik dan masyarakat. Pelayanan kesehatan dapat juga didefinisikan sebagai istilah yang dipakai dalam pemberian layanan kesehatan terhadap masyarakat.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia mengatakan bahwa pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilakukan untuk mengembangkan kesehatan, menjaga, serta mengobati penyakit dan juga mengobati kesehatan setiap masyarakat. Sedangkan menurut 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 (Fadila, 2022).

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 (Fadila, 2022).

3. Jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan

- a. Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 Tahun 2016, Tempat Praktik Mandiri merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan langsung kepada pasien atau klien.
- b. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah pelayanan kesehatan masyarakat yang terdepan dan pertama kali dikunjungi masyarakat pada saat mengalami gangguan kesehatan atau kecelakaan. Pelayanan kesehatan masyarakat begitu penting untuk menjamin aspek kebutuhan kesehatan atau pelayanan kesehatan yang betul-betul dibutuhkan warga negara. Pelayanan kesehatan yang di selenggarakan sendiri atau secara bersamakelompok dalam suatu organisasi untuk memelihara serta meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat.
- c. Menurut Permenkes RI No.9, 2014, 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.
- d. Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan yang 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. Menurut Permenkes Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang Apotek Pasal 1, yang dimaksud dengan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker (Fadila, 2022).
4. Definisi Pelayanan Poli Gigi

Pelayanan poli gigi adalah salah satu dari bentuk layanan di puskesmas ataupun rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut berupa pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut, pengobatan dan pemberian tindakan medis dasar kesehatan gigi dan mulut (Lestari, dkk, 2021).

B. Kunjungan Pelayanan Kesehatan Gigi

1. Definisi Kunjungan

Menurut Nonutu, Prissy Thalia, Dkk (2015), Kunjungan adalah timbulnya kepercayaan pasien untuk melengkapi kebutuhannya. Tingginya tingkat kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan bisa dilihat melalui dimensi waktu, yaitu harian, mingguan, bulanan, tahunan. Kunjungan ditujukan untuk memperoleh informasi, mengenai identitas pasien, asal pasien, keadaan pasien, cara pembayaran dari setiap pasien rawat jalan yang di layani di masing-masing unit pelayanan (Sinabutar, 2017).

2. Tujuan Kunjungan Pelayanan kesehatan gigi dan mulut

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes) telah menetapkan tujuan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut sebagai berikut:

a. Tujuan Umum

Meningkatkan mutu, cakupan, efisiensi pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam rangka tercapainya kemampuan pelihara diri di bidang kesehatan gigi dan mulut, serta status kesehatan gigi dan mulut yang optimal. Tujuan ini ditetapkan oleh Kemenkes dalam salah satu program nasional yang dicanangkan Kemenkes yaitu Bulan Kesehatan Gigi Nasional.

b. Tujuan khusus

Meningkatnya pengetahuan, sikap dan kemampuan masyarakat untuk berperilaku hidup sehat di bidang kesehatan gigi dan mulut. Tujuan yang ingin dicapai adalah agar masyarakat mampu memelihara kesehatan gigi dan mulut (P Dyah, 2017 dalam Sinabutar 2017).

3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut

Kunjungan pasien di unit pelayanan kesehatan gigi tidak saja di pengaruhi oleh kualitas saja tetapi juga di pengaruhi oleh beberapa faktor diantara Sumber daya manusia (SDM), motivasi pasien, ketersediaan alat dan bahan, tarif dan lokasi (Budisuari,2011 dalam Sinabutar, 2017).

a. Sumber daya Manusia (SDM)

Petugas kesehatan (Dokter gigi dan perawat gigi) harus memiliki kemampuan soft skill seperti, sifat, perilaku serta pendekatan sehingga menimbulkan kepercayaan pasien terhadap petugas kesehatan dengan perawatan yang diberikan kepada pasien pada saat berkunjung.

b. Komunikasi

Sebuah komunikasi yang baik sangat penting dalam keberhasilan pelayanan kesehatan, terutama dalam pelayanan kesehatan gigi. Beberapa penelitian menunjukkan komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien bisa membantu peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

c. Sarana/Prasarana

Dalam membangun linik gigi ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu, ukuran ruangan minimal selebar 4x4 meter untuk satu dental unit, setiap ruangan mempunyai ventilasi, pencahayaan yang cukup, tersedia air mengalir, listrik, pengelolahan limbah, dan sanitasi yang baik dan ketersediaan alat dan bahan

d. Peralatan

Peralatan yang dibutuhkan adalah seperti peralatan untuk penyuluhan, peralatan dan bahan untuk diluar gedung puskesmas (Dental kit), Peralatan dan bahan di gedung puskesmas (klinik gigi).

e. Ketersediaan alat dan bahan

Tersedianya alat dan bahan yang cukup merupakan faktor pendukung dalam proses pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien saat berkunjung. Kelengkapan sarana dan prasaran sangat menunjang dan mendukung operasional pelayanan kesehatan dan cukup berpengaruh terhadap minat dan kunjungan pasien. Perlatan yang digunakan disertai dengan keterampilan yang baik sangat tepat sehingga tujuan yang dicapai dengan hasil yang memuaskan.

f. Lokasi/jarak

Klinik memiliki permasalahan dalam penyediannya karena sering terjadi ketidaksesuaian antara ketersediaan yang dilakukan oleh pemerintah dengan permintaan dari masyarakat. Ketidaksesuaian ini dapat berupa jumlah maupun lokasi klinik. Hal ini berkaitan dengan karakteristik masyarakat sebagai pengguna klinik kesehatan yang merupakan masyarakat golongan ekonomi rendah, sehingga sangat mempertimbangkan biaya yang dikeluarkan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Sinabutar, 2017).

4. Mekanisme Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Dalam pelayanan pasien yang berkunjung ke poli gigi mencakup pelayanan yang di berikan kepada pasien mulai dari pendaftaran, menunggu pemeriksaan diruang tunggu pasien, serta mendapatkan layanan pemeriksaan atau pengobatan diruang pemeriksaan, pelayanan yang diamati disini tidak termasuk pelayanan pengambilan obat, pemeriksaan laboratorium atau pun pemeriksaan penunjang lainnya (P Dyah, 2017 dalam Sinabutar, 2017).

5. Sasaran Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Sasaran pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan kesehatan memilik werwenang dalam bidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang dilaksanakan sendiri ataupun bersama menurut tugas dan fungsinya masing masing, yang bertujuan untuk mengantisipasi timbulnya penyakit gigi dan mulut dan permasalahnya secara menyeluruh , dimana

dapat dilaksanakan dalam prosedur dipelayanan di ruang praktek dan dengan pembinaan wilayah setempat.

Sasaran pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas adalah :

- a. Penggunaan jasa pelayanan yang datang kepuskesmas :
 - 1) Pemeriksaan kesehatan berkalakegiatan terpadu puskesmas
 - 2) Pelayanan kesehatan medik rawat jalan terpadu puskesmas
 - 3) Pertolongan medik masalah gigi dan mulut
 - 4) Tindak lanjut asuhan sistematik kesehatan gigi dan mulut
- b. Keluarga dan komunitas pengguna jasa pelayanan yang datang berkunjung ke puskesmas (P Dyah, 2017 dalam Sinabutar, 2017).

6. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Menurut teori Green (1998; Notoatmodjo, 2014) terdapat 3 faktor yang mendorong terjadinya perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu,

- a. Faktor Predisposisi (*Predisposing Factor*), yang terwujud dalam pengetahuan, sikap, kepercayaan, keyakinan, nilai-nilai dan persepsi yang membangkitkan motivasi seseorang untuk bertindak.
- b. Faktor Pemungkin (*Enabling Factor*), yang terwujud dalam lingkungan fisik, tersedia atau tidak tersedianya fasilitas-fasilitas atau sarana-sarana kesehatan, keterampilan dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung perilaku kesehatan seseorang seperti fasilitas kesehatan, personalia, keterjangkauan biaya, jarak dan fasilitas transportasi.
- c. Faktor Pendorong (*Reinforcing Factor*), merupakan faktor yang menentukan apakah tindakan seseorang memperoleh dukungan atau tidak. Misalnya dukungan dari pemimpin, tokoh masyarakat, keluarga dan orang tua.

Dari beberapa faktor tersebut, Faktor pemungkin merupakan faktor yang mencakup berbagai aspek keterampilan dan sumber daya, dimana keterampilan dan sumber daya merupakan poin penting yang diperlukan untuk melakukan suatu perubahan perilaku kesehatan. Sementara sumber

daya mencakup fasilitas pelayanan kesehatan, personalia klinik atau sumber daya yang serupa itu.

Faktor pemungkin ini juga berkaitan juga dengan keterjangkauan berbagai sumber daya, biaya, jarak ketersediaan transportasi, waktu dan sebagainya, faktor ini merupakan faktor pendukung, yang dimana jika kita melakukan suatu intervensi tentu akan sulit jika sarana dan prasarana tidak ada atau tidak mendukung. Ketika kita melakukan intervensi pada masyarakat yang bertujuan untuk merubah pola pikir, perilaku serta kebiasaan masyarakat itu, kita tentunya menggunakan 3 faktor perilaku, yakni : faktor predisposisi (predisposing factor), faktor pemungkin (enabling factor) dan Faktor penguat (reinforcing factor) (Darmawan, 2019).

C. Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Kunjungan Poli Gigi

Faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya kunjungan pasien ke poli gigi terbagi menjadi 2, yaitu faktor ekternal dan faktor internal.

1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan hal yang berasal dari dalam individu. Hal ini meliputi sikap individu terhadap lingkungan, tanggung jawab terhadap tindakan sendiri dan efisiensi perilaku yang dirasakan (Akbar, 2025).

a. Pengetahuan

Pengetahuan diartikan sebagai suatu hasil dari penginderaan pada suatu objek yang dipengaruhi oleh pendidikan. Pengetahuan berkaitan erat dengan pengetahuan yang mencerminkan semakin tinggi pendidikan maka tingkat pengetahuan akan semakin tinggi pula. Namun pengetahuan tidak hanya dapat diperoleh dari pendidikan formal saja, sehingga menjelaskan pula bahwa bukan berarti seseorang yang tidak berpendidikan maka tidak memiliki pengetahuan, karena pengetahuan juga dapat diperoleh dari pendidikan non formal (Wawan & M, 2023). Tingkat Pengetahuan Dalam pengetahuan, ada beberapa tingkatan yang ada, yaitu :

- 1) Tahu (Know)

Tahu merupakan tingkat pengetahuan paling rendah, karena pada tahap ini pengetahuan timbul pada saat mengingat kembali sesuatu yang sebelumnya telah dijelaskan atau dipelajari.

2) Memahami (Comprehension)

Tahap memahami yaitu tahap dimana seseorang memiliki kemampuan untuk menggambarkan dengan jelas suatu objek tertentu, sehingga dapat menjelaskan, menyebutkan serta menyimpulkan suatu materi.

3) Aplikasi (Application)

Tahap aplikasi diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk menerapkan atau menggunakan materi yang telah didapat dalam kondisi sebenarnya atau dalam kehidupan sehari hari.

4) Analisis (Analysis)

Analisis merupakan suatu kemampuan seseorang dalam memberikan pernyataan tentang suatu objek kedalam bagian bagian yang baru namun tidak mengubah makna dari objek tersebut.

5) Sintesis (Syntesis)

Tahap sintesis adalah tahap dimana seseorang memiliki kemampuan untuk melakukan penghubungan komponen komponen didalam suatu tempat yang baru.

6) Evaluasi (Evaluation)

Pada tahap ini, seseorang memiliki kemampuan untuk melakukan penilaian pada suatu objek berdasarkan kriteria atau indikator yang telah disediakan. (Wawan & M, 2023).

b. Sumber Daya Manusia(Dokter Gigi / Perawat Gigi)

Sumber Daya Manusia atau SDM Sumber daya manusia adalah sumber paling penting dalam menentukan berkembangnya sebuah perusahaan atau organisasi. SDM menunjukan bahwa manusia merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah perusahaan maupun organisasi.. SDM yang dipekerjakan pada sebuah perusahaan atau organisasi harus memiliki kemampuan dan keahlian dibidangnya sehingga dapat mencapai tujuan dari perusahaan.. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa 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 (Fadila, 2022)

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah bentuk pengaruh yang berasal dari luar individu, dalam hal ini, faktor eksternal penyebab rendahnya kunjungan ke poli gigi adalah sebagai berikut :

a. 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). Kelengkapan sarana dan prasarana dalam sebuah pelayanan kesehatan, menjadi salah satu tolak ukur frekuensi kunjungan masyarakat ke pelayanan kesehatan, semakin lengkap sarana dan prasarana yang disediakan maka akan semakin tinggi pula minat masyarakat dalam berkunjung ke pelayanan kesehatan ataupun poli gigi (Fadila, 2022).

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 (Lestari, dkk, 2021). Fasilitas dikatakan lengkap apabila memenuhi standar tersebut.

b. Demografi /Jarak

Demografi adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang keadaan perubahan kependudukan manusia yang berkaitan dengan kepadatan, lokasi, usia, jenis kelamin, ras, lapangan kerja, dan data statistik lain. Perubahan tersebut dipengaruhi oleh perubahan pada komponen utama pertumbuhan penduduk yaitu, fertilitas, mortalitas, dan migrasi.

Demografi juga dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari perubahan kependudukan mengenai perubahan jumlah, persebaran, dan komposisi atau struktur penduduk. Secara umum demografi menggambarkan tentang perilaku penduduk, baik secara individu maupun kelompok. Kunjungan di poliklinik gigi berkaitan dengan demografi, sebagai contoh kunjungan ke poli gigi akan mengalami penurunan drastis akibat pemindahan lokasi poliklinik gigi dan mulut yang membuat jarak tempuh semakin jauh untuk dikunjungi oleh pasien (Fadila, 2022). Jarak dikatakan dekat apabila jarak kurang dari 5 cm, dan jarak dikatakan jauh lebih dari 5 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. (Ruslan Hasibuan, 2022 dalam Damayanti, 2024).

c. Sosial Ekonomi/Finansial

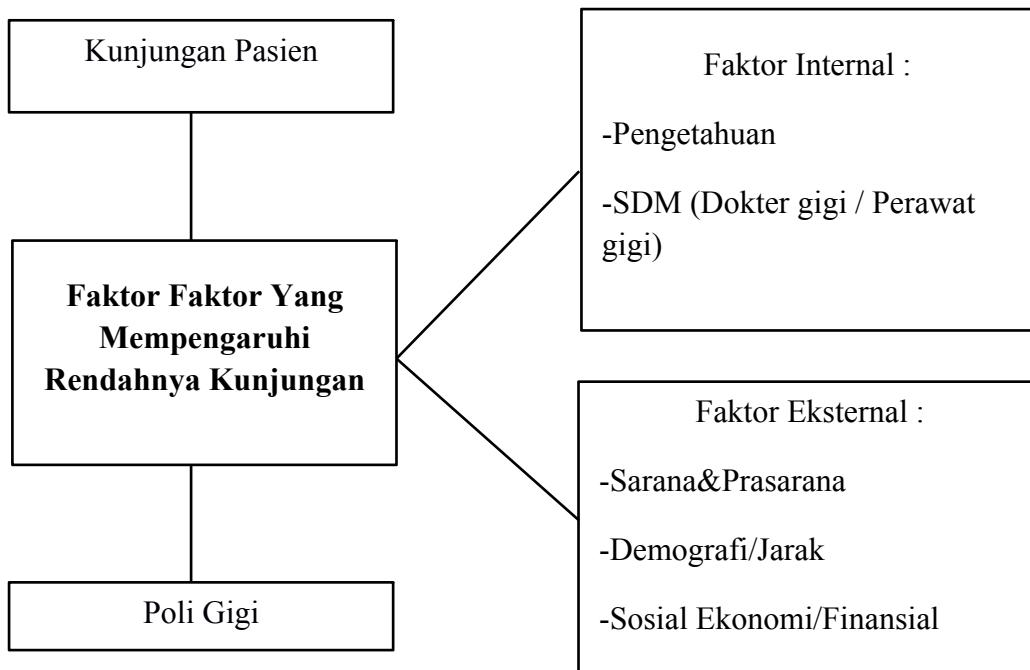
Kondisi sosial ekonomi masyarakat mempengaruhi kondisi pasar yang akan dilayani, apakah dalam pemberian pelayanan diberikan secara komprehensif dan lengkap, sehingga terdapat hubungan antara sosial ekonomi masyarakat dengan frekuensi tingkat kunjungan masyarakat ke poli gigi. Pengaruh social ekonomi masyarakat dengan frekuensi tingkat kunjungan masyarakat Sebagai contoh, apabila mayoritas ekonomi masyarakat adalah mayoritas menengah ke bawah dan didapatkan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk mengakses puskesmas semakin besar maka tingkat kunjungan akan semakin rendah (Fadila, 2022).

Status sosial ekonomi masyarakat dikategorikan sebagai angka penghasilan masyarakat selama sebulan, dimana penghasilan terkecil sesuai dengan peraturan Gubernur Lampung tahun 2012 upah minimum Provinsi sebesar Rp. 1.150.000. Hasil penelitian atas faktor sosial ekonomi masyarakat yang dibagi dalam 2 kategori dimana dinyatakan mampu bila penghasilan sebulan responden lebih atau sama dengan batas minimum upah minimum Provinsi Lampung, dan dinyatakan

tidak mampu bila penghasilan sebulan responden dibawah batas upah minimum Provinsi Lampung (Wahyuni, 2015).

D. Kerangka Teori

Dalam penelitian ini, berikut ini adalah kerangka teori yang digunakan



Gambar 2.1 Kerangka Teori
Sumber : Modifikasi Notoatmodjo, 2018.

E. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah formulasi dari kerangka teori yang berisi teori teori pendukung dalam sebuah penelitian (Notoatmodjo, 2018).



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

F. Definsi Operasional

Definisi operasional adalah batasan variabel yang digunakan agar pengukuran variabel atau pengumpulan data menjadi lebih konsisten (Notoatmodjo, 2018).

Tabel 2.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1.	Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Kunjungan Ke Poli Gigi Puskesmas :	<p>Faktor yang mempengaruhi rendahnya kunjungan ke poli gigi psukesmas adalah alasan atau sebab yang melatar belakangi rendahnya kunjungan ke poli gigi yang terdiri dari beberapa hal, yaitu :</p> <p>1. Pengetahuan diartikan sebagai suatu hasil dari penginderaan pada suatu objek yang dipengaruhi oleh pendidikan.</p>	Kuesioner	Wawancara dengan cara memberikan koesioner	Tahu (1) Tidak Tahu (2)	Ordinal

	2. SDM (Dokter gigi / Perawat gigi)	2. SDM(Dokter gigi / Perawat gigi)			Ada (1) Tidak Ada (2)	
	3. Sarana dan Prasarana	3. Sarana dan Prasarana, sarana adalah sesuatu yang di gunakan sebagai alat bantu sedangkan prasarana adalah pasilitas yang mendukung ter selenggaranya suatu kegiatan			Lengkap (1) Tidak Lengkap (2)	
	4. Demografi / Jarak	4. Demografi/ jarak adalah ilmu yang mempelajari tentang keadaan perubahan kependudukan yang berkaitan dengan kepadatan.			Dekat (1) Jauh(2)	
	5. Sosial ekonomi/ finansial	5. Sosial ekonomi /finansial adalah bidang ilmu yang mempelajari hubungan antara faktor sosial dan ekonomi dalam kehidupan bermasyarakat			<1.500.000 (1) >1.500.000 (2)	

G. Penelitian Terkait

1. Menurut Lestari, dkk, (2021). Dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Faktor Pemungkin Terhadap Rendahnya Pemanfaatan Pelayanan Poli Gigi” didapatkan hasil uji statistik p value = 0,014 lebih kecil dari nilai alpha (0,05) sehingga terdapat hubungan antara pemanfaatan pelayanan poli gigi dengan sarana kesehatan poli gigi di puskesmas Waykanan tahun 2020.
2. Menurut Fadila, (2022). Dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Rendahnya Kunjungan Pasien Ke Poli Klinik Gigi” didapatkan bahwa faktor yang mempengaruhi rendahnya kunjungan ke poli gigi adalah kurangnya sarana dan prasarana di poli gigi, jarak tempuh yang jauh, kurangnya pemgetahuan masyarakat, pelayanan yang kurang memuaskan serta masalah sosial ekonomi.
3. Menurut Pamunarsih, dkk. (2018). Dalam Penelitiannya yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Kunjungan Poliklinik Gigi Di Puskesmas Karanganyar II Kanupaten Demak” didapatkan bahwa faktor yang mempengaruhi rendahnya kunjungan ke poli gigi puskesmas adalah tingkat pengetahuan, sikap responden dan sikap petugas kesehatan.