

TESIS

**PENGARUH FAKTOR INTERNAL dan EKSTERNAL
TERHADAP PEMANFAATAN PELAYANAN POLIKLINIK
GIGI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. M. HAULUSSY
KOTA AMBON**

LINA MARDIANA

J012211013



**PROGRAM PENDIDIKAN MAGISTER ILMU KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2023

TESIS

**PENGARUH FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL
TERHADAP PEMANFAATAN PELAYANAN POLIKLINIK
GIGI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. M.
HAULUSSY KOTA AMBON**

**LINA MARDIANA
J012211013**



**Tesis ini diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Ilmu Kedokteran Gigi**

**PROGRAM PENDIDIKAN MAGISTER KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL TERHADAP
PEMANFAATAN PELAYANAN POLIKLINIK GIGI DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH DR. M. HAULUSSY KOTA AMBON**

Disusun dan diajukan oleh

**Lina Mardiana
J012211013**

Telah disetujui,
Makassar, Juni 2023

Pembimbing Pertama

Pembimbing Kedua

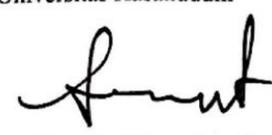

Dr. Avub Irmadani Anwar, drg., M.Med.Ed., FISDPH.FISPD
NIP. 19651229 199503 1 001


Fuad Husain Akbar, drg., MARS, PhD
NIP. 19850826 201504 1 001

Mengetahui

Ketua Program Studi
Magister Kedokteran Gigi
Fakultas Kedokteran Gigi
Universitas Hasanuddin

Dekan
Fakultas Kedokteran Gigi
Universitas Hasanuddin


Fuad Husain Akbar, drg., MARS, PhD
NIP. 19850826 201504 1 001


Irfan Sugianto, drg., M.Med.Ed. Ph.D
NIP. 19810215 200801 1 009

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lina Mardiana
NIM : J012211013
Program Studi : Magister Ilmu Kedokteran Gigi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang saya tulis ini adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dengan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika pedoman penulisan tesis. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 17 Juni 2023

Yang menyatakan



Lina Mardiana

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “ Pengaruh Faktor Internal dan Ekternal Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Poliklinik Gigi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Kota Ambon”

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. **Drg. Irfan Sugianto, M.Med.Ed.,Ph.D.** sebagai Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin periode 2023-2027.
2. **Dr. Ayub Irmadani Anwar, drg.,M.Med.Ed.** sebagai Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam memberikan arahan, masukan serta dukungan untuk menyelesaikan penelitian ini.
3. **Fuad Husain Akbar, drg.,MARS.,Ph.D.** sebagai Ketua Program Studi Magister Kedokteran Gigi, Pembimbing II dan Penasehat Akademik yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam memberikan arahan, masukan serta dukungan untuk menyelesaikan penelitian ini.
4. **Prof. Dr. Abdul Razak Munir, S.E.,M.Si.,M.Mktg.,C.MP.** sebagai Dosen dan Penguji yang telah bersedia memberikan bimbingan, saran dan koreksi terhadap hasil penelitian ini.
5. **Prof. Mansyur Nasir, drg.,Ph.D.** sebagai Dosen dan Penguji yang telah bersedia memberikan bimbingan, saran dan koreksi terhadap hasil penelitian ini.
6. **Prof. Dr. Edy Machmud, drg.,Sp.Prof (K).** sebagai Dosen dan Penguji yang telah bersedia memberikan bimbingan, saran dan koreksi terhadap hasil penelitian ini.
7. Seluruh staf Dosen dan staf Administrasi Magister Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin yang sudah memberikan pengajaran dan terkhusus Ibu **Fatmawati** yang sudah membantu selama masa perkuliahan.
8. Teman-taman mahasiswa/mahasiswi Angkatan III tahun 2021 (**Irfani, Jojo, Mia, Seli, Sandri, Ona, Elsa, Tiyo, Atun, Ditta, Fany, Hilma, Mba Eda**) terima kasih atas kekompakan dan kebersamannya selama menuntut ilmu semoga yang terbaik untuk kita semua.

9. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Haulussy Kota Ambon dan Kepala Bagian Diklat yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
10. Seluruh Staf Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Haulussy Kota Ambon yang telah membantu terlaksananya penelitian.
11. Terkhusus kepada:
 - Bapak tercinta **Alm Iptu Maringan Aritonang** dan Mamak tercinta **Alm Ujimina Br Hasibuan** serta Kakak dan Adikku tersayang (**Yusni Aritonang, Jufriilson Aritonang, Reny Aritonang S.Pd** dan **Mathias Leiwakabessy, Julia Aritonang, Junius Aritonang S.Sos**), **Mama Nona Leiwakabessy**, adikku **Florense Leiwakabessy S.Hut** dan ponakanku tersayang (**Sintong Aritonang S.Pd, Kezia Leiwakabessy dan Quinn Leiwakabessy**) yang sudah memberikan dukungan moril maupun materil dan doa selama penulis menjalani proses pendidikan.
 - Seluruh keluarga besar **Aritonang** dan **Leiwakabessy**, saudara sahabat **Beatrix Uwaubun SE., MM** yang sudah memberikan support dan selalu mendoakan yang terbaik.

Akhirnya dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya serta penghargaan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu dan semoga Tuhan Yesus Memberkati kita semua dan berkenan menjadikan tesis ini bermanfaat.

Ambon, Juni 2023

Lina Mardiana

ABSTRAK

LINA MARDIANA. *Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal terhadap Pemanfaatan Pelayanan Poliklinik Gigi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Kota Ambon* (dibimbing oleh Ayub Irmadani Anwar dan Fuad Husein Akbar).

Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor internal dan eksternal terhadap pemanfaatan pelayanan poliklinik gigi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Kota Ambon. Penelitian ini menggunakan metode analitik korelasi dengan rancangan potong lintang sebagai desain penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposif. Populasi dalam penelitian adalah semua pasien rawat jalan yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Kota Ambon. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien berusia lebih dari 17 tahun yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Kota Ambon. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan diukur dengan menggunakan analisis regresi berganda yang pengolahannya melalui *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan sumber daya manusia dan sarana prasarana berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Poloklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Kota Ambon. Disimpulkan bahwa sumber daya manusia dan sarana prasarana berpengaruh positif signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Kota Ambon, sedangkan lokasi dan asuransi tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Kota Ambon.

Kata Kunci: pemanfaatan pelayanan kesehatan, sumber daya manusia, sarana prasarana, lokasi, asuransi



ABSTRACT

LINA MARDIANA, *The Effect of Internal and External Factors on the Utilization of Dental Polyclinic Services at Dr. M. Haulussy Regional General Hospital of Ambon City* (supervised by Ayub Irmadani Anwar and Fuad Husein Akbar)

This study aims to determine the internal and external factors on the utilization of dental polyclinic services at Dr. M. Haulussy Regional General Hospital of Ambon City. The method used was correlation analytic method with a cross sectional design as a research design using a quantitative research method. The sample was selected using purposive sampling technique consisting of patients over 17 years old. The population was all outpatients who visited Dr. M. Haulussy Regional General Hospital of Ambon City. The data were obtained using questionnaires and measured using multiple regression analysis which was processed using software SPSS. The results show that resources and infrastructure have an influence on the utilization of health services in the dental polyclinic at Dr. M. Haulussy Regional General Hospital of Ambon City. In conclusion, human resources and infrastructure have a significant positive effect on the utilization of health services at Dr. M. Haulussy Regional General Hospital of Ambon City, while location and insurance have no effect on the use of health service at Dr. M. Haulussy Regional General Hospital of Ambon City.

Keywords: utilization of health services, human resources, infrastructure, location and insurance



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PRASYARAT GELAR	ii
PENGESAHAN UJIAN TESIS	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Faktor Internal	11
2.2 Pengertian Faktor Eksternal	15
2.3 Pelayanan Kesehatan	19
2.4 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	23
2.5 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	24
2.6 Penelitian Terdahulu	28
2.7 Hipotesis	30
BAB III KERANGKA TEORI DAN KERANGKA KONSEP	31
3.1 Kerangka Teori	31
3.2 Kerangka Konsep	32
BAB IV METODE PENELITIAN	33
4.1 Desain Penelitian	33
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	33

4.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
4.3.1	Populasi	33
4.3.2	Sampel	33
4.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	35
4.4	Pengolahan Data	35
4.5	Jenis data dan Sumber Data	36
4.5.1	Sumber Data	37
4.5.1.1	Data Primer	37
4.6	Teknik Pengumpulan Data	37
4.7	Instrumen Penelitian	37
4.8	Pengukuran Variabel dan Defenisi Operasional	38
4.8.1	Pengukuran Variabel	38
4.8.2	Defenisi Operasional	39
4.9	Analisis Data	41
4.9.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
4.9.2	Uji Normalitas	42
4.9.3	Analisis Regresi Linier Berganda	43
4.10	Teknik Analisis Data	44
4.11	Pengujian Hipotesis	44
4.11.1	Koefisien Determinasi	45
4.11.2	Uji f	45
4.11.2	Uji t	46
4.11.3	Kriteria Penerimaan Dan Penolakan Hipotesis	47
BAB V	HASIL PENELITIAN	48
5.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
5.1.1	Tempat Penelitian	48
5.1.2	Hasil Uji Kualitas Data	48
5.1.2.1	Hasil Uji Validitas	48
5.1.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	51
5.1.3	Hasil Uji Normalitas.....	52
5.1.4	Profil Responden.....	54
5.2	Hasil Uji Hipotesis	61
5.2.1	Hasil Uji Koefisien Determinasi	61
5.2.2	Hasil Uji t	62
5.2.3	Hasil Uji F	63
BAB VI	PEMBAHASAN	64
6.1	Pengaruh SDM Terhadap Pemanfaatan Pelayanan	

Kesehatan.....	64
6.2 Pengaruh sarana dan prasarana Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.....	68
6.3 Pengaruh lokasi Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.....	70
6.4 Pengaruh Asuransi Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.....	73
BAB VI PENUTUP	76
6.1 Kesimpulan	76
6.2 Saran	76
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 2.1 Denah pelayanan Rawat jalan/poliklinik gigi di RSUD Dr.M.Haulussy Ambon	17
Gambar 3.1 Kerangka teori Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	31
Gambar 3.2 Kerangka Konsep penelitian	32
Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	52
Gambar 5.2 hasil uji Normalitas menggunakan Grafik Histogram	53

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 2.1 Fasilitas sarana dan prasarana Poliklinik gigi RSUD Dr.M.Haulussy Ambon	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Defenisi Operasional	40
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas SDM	49
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Sarana Prasarana	49
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Lokasi	50
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Asuransi	50
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Pelayanan Kesehatan	51
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 5.7 Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 5.8 Hasil Karakteristik Responden Penelitian.....	54
Tabel 5.9 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel SDM	56
Tabel 5.10 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Sarana dan prasarana.....	57
Tabel 5.11 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Lokasi	58
Tabel 5.12 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel Asuransi.....	59
Tabel 5.13 Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Variabel pemanfaatan pelayanan kesehatan.....	60
Tabel 5.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	61
Tabel 5.15 Hasil Uji t	62
Tabel 5.16 Hasil Uji f	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Lampiran
Kuisisioner Penelitian.....	1
Hasil Olah Data.....	2
Kuisisioner Penelitian Struktur SDM Poliklinik Gigi RSUD. Dr. M. Haulussy Ambon.....	3
Fasilitas Sarana Dan Prasarana Poliklinik Gigi RSUD. Dr.M. Haulussy Ambon.....	4
Kegiatan Pembagian Kuisisioner Kepada Responden.....	5

DAFTAR SINGKATAN

SINGKATAN	ARTI DAN PENJELASAN
BPJS	Badan penyelenggara jaminan sosial
DMF-T	Decay missing filled-teeth
FDI	World dental federation
FKTP	Fasilitas kesehatan tingkat pertama
JKN	Jaminan kesehatan nasional
ICD-10	International statistical classification of diseases and related health problem tenth revisions
SDM	Sumber daya manusia
SDMK	Sumber daya manusia kesehatan
SUSENAS	Survei sosial ekonomi nasional
SPSS	Statistical package for social science
WHO	World health organization

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kebijakan desentralisasi di Indonesia mulai diterapkan pada tahun 2001, sehingga sejak saat itu otonomi daerah mulai diberlakukan di setiap daerah di Indonesia dengan adanya keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup beberapa sektor, termasuk sektor kesehatan (Misnaniarti, 2019). Mills A Vaughan (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa desentralisasi kesehatan sebenarnya merupakan bagian dari desentralisasi politis dan ekonomi yang lebih luas. Secara umum desentralisasi merupakan pemindahan kewenangan atau pembagian kekuasaan dalam perencanaan pemerintahan, manajemen dan pengambilan keputusan dari tingkat nasional ke tingkat daerah. Manajemen sumber daya manusia kesehatan merupakan salah satu aspek yang perlu dicermati secara seksama sebagai dampak pelaksanaan desentralisasi di bidang kesehatan. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia di bidang kesehatan merupakan aspek yang sangat penting karena merupakan motor penggerak dalam pelaksanaan program pelayanan kesehatan guna meningkatkan status kesehatan masyarakat. Peranan SDM sebagai input juga sangat menentukan derajat kesehatan suatu bangsa, yang dapat dilihat dari indikator-indikator kesehatan (Mills A Vaughan (2019).

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 33 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan SDM Kesehatan menjelaskan bahwa Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) adalah seseorang yang bekerja secara aktif di sektor kesehatan, baik yang memiliki pendidikan formal kesehatan maupun tidak, yang pada jenis tertentu membutuhkan kewenangan dalam melakukan upaya kesehatan. Oleh karena itu SDM yang ada di bidang kesehatan harus didayagunakan secara profesional agar menghasilkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Andreasta (2020) menyatakan bahwa SDM yang tidak dikelola dengan baik juga akan menjadi ancaman terbesar bagi pelaksanaan kebijakan, strategi, program dan prosedur apabila tidak dikelola dengan seksama. Desentralisasi sebagai kebijakan berniat untuk memperbaiki kinerja sistem dalam hal efisiensi, kualitas pelayanan, dan akuntabilitas. SDM sebagai operator dari sistem sudah diketahui sebagai kunci sukses dalam pelaksanaan desentralisasi. Namun dalam praktiknya, indikator keberhasilan manajemen SDM adalah sangat kompleks. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa hal, di antaranya mengelola SDM berarti mengubah perilaku, dan perilaku adalah salah satu aspek individu yang paling sulit untuk diintervensi. Kualitas SDM kesehatan masih membutuhkan banyak pembenahan. Hal ini tercermin dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang belum optimal (Anandita Diva Pramesti,2022).

Menurut WHO (2019), kualitas pelayanan kesehatan merupakan ukuran suatu pelayanan kesehatan baik yang bersifat perseorangan dan masyarakat (populasi) untuk dapat meningkatkan cakupan hasil kesehatan yang diharapkan seperti meningkatnya tingkat kesehatan dan menurunnya tingkat morbiditas atau

kesakitan, juga dinamis dan konsisten dengan perkembangan pengetahuan profesional kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu wadah pelayanan kesehatan harus menyadari bahwa SDM kesehatan merupakan modal dasar dalam proses pembangunan dan pengembangan serta kemajuan organisasi, oleh karena itu kualitas SDM senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit itu sendiri. (Meliala, Andreasta (2019).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Indikator status kesehatan gigi dan mulut telah ditetapkan yang mengacu pada *Global Goals for Oral Health 2020* yang dikembangkan oleh FDI dan WHO. Salah satu program teknis yang disarankan adalah agar negara-negara di dunia mengembangkan kebijakan pencegahan penyakit gigi dan mulut serta meningkatkan upaya promosi Kesehatan gigi dan mulut, khususnya pada anak usia sekolah dan remaja. Karies menyerang hampir 80% anak-anak di negara berkembang. Sesuai data global WHO (2020) prevalensi karies berdasarkan indek DMF-T di beberapa negara seperti Amerika 2,05%, Afrika 1,54%, Asia Tenggara 1,53%, Eropa 1,46% dan Barat Pasifik 1,23% . (Purwaningsih & Sirat, 2019). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/MENKES/PER/III/2018, rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis kedokteran gigi adalah suatu dokumen yang sistematis mengenai riwayat perawatan kesehatan gigi seorang pasien oleh sarana pelayanan kesehatan. Dokumentasi ini dapat berupa catatan tertulis atau dalam bentuk elektronik,

namun harus berisi informasi yang lengkap dan akurat tentang identitas pasien, diagnosa, perjalanan penyakit, kode penyakit ICD-10, proses pengobatan dan tindakan medis serta dokumentasi hasil pemeriksaan (Kemenkes RI, 2019).

Kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu indikator kesehatan manusia secara keseluruhan dan kualitas seseorang. Menurut Riskesdas Persentase penduduk yang mempunyai masalah gigi dan mulut tahun 2007 dan 2013 meningkat dari 23,2% menjadi 25,9% dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan dua kali lipat yaitu menjadi 57,6%. masalah kesehatan mulut yang mayoritas dialami penduduk Indonesia adalah gusi bengkak dan atau keluar bisul (abses) sebesar 14%. Dari 57,6% penduduk bermasalah kesehatan gigi dan mulut, ternyata yang mengakses pelayanan kesehatan gigi hanya sekitar 10,2%. Salah satu upaya untuk menanggulangi berbagai permasalahan kesehatan gigi dan mulut ialah dengan diberikannya pelayanan kesehatan gigi dan mulut. (Radiani et al., 2021) . Upaya pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan langkah awal penting dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kesehatan gigi dan mulut secara dasar yang cepat dan tepat, dengan tujuan permasalahan kesehatan masyarakat dapat diatasi. (Amalia, R. 2021).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Ziana Aubi Basith & Nita Prameswari, 2020). Dalam pencatatan data rekam medis pasien harus dilakukan dengan cepat dan tepat dan data rekam medis ini pun dapat bermanfaat bagi pihak manajemen rumah sakit untuk mengetahui informasi mengenai data yang telah ada. Oleh karena itu, dengan

penggunaan sistem informasi yang tepat dan mampu menghasilkan informasi yang cepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan sangat dibutuhkan untuk menunjang semua kebutuhan rumah sakit. Salah satu rumah sakit yang ada di kota ambon yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Ambon sebagai rumah sakit kelas B non pendidikan merupakan rumah sakit rujukan provinsi maluku yang merupakan daerah kepulauan yang terdiri 632 pulau besar dan kecil. Luas daratan provinsi maluku yang hanya 7,6% dari luas wilayah 712.479,69 km² dihuni oleh 1.200.000 jiwa.(malukuprov.go.id).

Rumah sakit Dr. M. Haulussy Ambon dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat dituntut untuk dapat mengembangkan pelayanan dengan nilai lebih untuk masyarakat. Pemanfaatan pelayanan Kesehatan pada rumah sakit Dr. M. Haulussy ambon, memiliki jumlah kunjungan pasien rawat jalan dalam kurun tiga bulan terakhir (Agustus 2022-Oktober 2022) sebanyak 3.176 orang. Layanan kesehatan gigi dan mulut adalah salah satu jenis pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit.. Pada Agustus 2022-Oktober 2022 yang mengunjungi pelayanan kesehatan gigi sebanyak 147 orang. Hal ini masih sangat jauh dari harapan mengingat hanya sekitar 1,4% masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. rata-rata kunjungan perhari dua sampai tiga orang pasien dan masih di bawah target nasional yaitu sembilan orang perhari. (Kemenkes-RI; 2019.)

Menurut SUSENAS (Survei Sosial Ekonomi Nasional) 2001, ditemukan 23,2% masyarakat yang bertempat tinggal di pulau Jawa dan Bali tidak/kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan yang diselenggarakan oleh rumah sakit

pemerintah di kedua pulau tersebut. Mutu pelayanan kesehatan di Maluku memang masih membutuhkan banyak pembenahan. Hal ini terlihat dari jumlah kunjungan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masih belum memenuhi target yang harus dicapai.. Hal ini tentunya dipengaruhi oleh banyak hal misalnya kurangnya sumber daya manusia, minimnya sarana prasarana pendukung dan juga pelayanan tenaga kesehatan yang belum maksimal. Pihak rumah sakit tentunya dituntut untuk mempunyai tenaga kesehatan yang profesional dan berkualitas di bidangnya sehingga akan mendatangkan kepuasan bagi masyarakat dan membentuk citra yang baik bagi rumah sakit itu sendiri. (Notoatmodj, 2020)

Sesuai dengan kondisi di lapangan, masyarakat Maluku masih banyak yang memilih untuk melakukan pengobatan dan perawatan diluar daerah. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap kunjungan pasien di fasilitas kesehatan yang ada. Masyarakat masih melakukan pengobatan diluar daerah dikarenakan sarpras kesehatan yang dibutuhkan ternyata belum dimiliki oleh rumah sakit yang ada di Maluku dan juga tenaga kesehatan yang profesional. Oleh karena itu untuk meminimalisir hal tersebut, pemerintah daerah maupun pihak rumah sakit harus terus membenahi faktor-faktor internal dan eksternal yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Peningkatan mutu dan kualitas sumber daya manusia, peningkatan pelayanan yang baik kepada pasien serta kelengkapan dan kebaruan sarana prasarana menjadi elemen yang sangat penting untuk diperhatikan. Pihak rumah sakit diharapkan memiliki tenaga-tenaga kesehatan yang professional agar pasien yang hendak berobat dengan diagnosa tertentu tidak perlu untuk dirujuk ke luar daerah. Faktor lain yang turut mempengaruhi

kunjungan pasien adalah kemudahan dalam penggunaan asuransi kesehatan. Kesehatan merupakan hal yang paling penting dalam hidup manusia. Oleh karena itu setiap orang tentunya akan melakukan apa saja demi untuk menjaga agar tubuhnya tetap sehat dan terhindar dari penyakit. Bahkan beberapa orang tidak tanggung-tanggung untuk harus membayar mahal demi kesembuhan dan kesehatannya. Maka ketika pasien merasa dipersulit ketika berkunjung tentunya dia akan mencari fasilitas kesehatan lain yang mungkin saja dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan mudah. Hal lain yang tidak kalah penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan adalah kenyamanan dan kebersihan fasilitas kesehatan yang dikunjungi karena jika seseorang merasa tidak nyaman dengan pelayanan dan kebersihan rumah sakit tentunya akan mencari faskes lain. Dengan demikian pihak rumah sakit diharapkan terus membenahi kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang diberikan dan tetap menjadi pilihan masyarakat ketika akan melakukan pengobatan. (Alamsyah. 2019).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas kesehatan ataupun bentuk kegiatan - kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut (Ziana Aubi Basith & Nita Prameswari, 2020) . Cakupan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah sakit Dr. M. Haulussy Ambon dapat dikatakan rendah, hal ini dikarenakan rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, serta pengaruh diberlakukannya sistem rujukan berjenjang BPJS. Berbagai faktor dapat

mempengaruhi tingkat pemanfaatan rumah sakit oleh masyarakat dalam mengatasi permasalahan kesehatan baik yang berasal dari faktor internal rumah sakit maupun faktor eksternal rumah sakit. Faktor internal adalah faktor yang asalnya dari dalam diri seseorang atau individu itu sendiri. Faktor ini biasanya berupa sikap juga sifat yang melekat pada diri seseorang. Di dalam penelitian ini Faktor internal yang akan diteliti mencakup sumber daya manusia dan sarana prasarana. Faktor eksternal adalah faktor yang asalnya dari luar diri seseorang atau individu, faktor ini meliputi lingkungan disekitar. Di dalam penelitian ini faktor eksternal yang akan diteliti mencakup lokasi dan asuransi, (Jaya et al., 2019)

Gambaran umum objek penelitian ini yaitu Rumah Sakit Dr. M. Haulussy yang terletak di daerah jl. dr. kayadoe, kel benteng, kec. nusaniwe, kota ambon, merupakan satu – satunya rumah sakit dengan tipe b di provinsi maluku. Kota Ambon sendiri merupakan Ibukota Provinsi Maluku dengan sejarah sebagai wilayah perdagangan rempah yang terkenal. Letak Kota Ambon sebagian besar berada dalam wilayah Pulau Ambon, yang secara geografis berada pada posisi: 3° - 4° Lintang Selatan dan 128° - 129° Bujur Timur, di mana secara umum Kota Ambon meliputi wilayah di sepanjang pesisir dalam Teluk Ambon dan pesisir luar Jazirah Leitimur dengan total panjang garis pantai 102,7 km. Secara administratif, Kota Ambon berbatasan dengan Kabupaten Maluku Tengah pada sebelah barat, sebelah utara dan sebelah timur. Sedangkan pada sebelah selatan berbatasan langsung dengan Laut Banda. Luas wilayah Kota Ambon yaitu sebesar 359,45 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 427.934 jiwa (2019), komposisi wanita

sebesar 50,08% dan laki - laki sebesar 49,92%. Kepadatan penduduk Kota Ambon yaitu 1.191 jiwa/km².(maluku.bps.go.id)

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat masih rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan khususnya di poliklinik gigi Rumah Sakit Dr.M.Haulussy, berbagai faktor bisa mempengaruhi pemanfaatan kesehatan tersebut diantaranya faktor internal (rumah sakit) dan faktor eksternal (rumah sakit). Oleh karena itu penulis tertarik dengan judul penelitian **“Pengaruh Faktor Internal dan Faktor eksternal Terhadap Pemanfaatan Pelayanan kesehatan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Dr. M. Haulussy Ambon”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penulisan ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh faktor internal terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di poliklinik gigi Rumah Sakit Dr. M. Haulussy Kota Ambon?
2. Apakah ada Pengaruh faktor eksternal terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di poliklinik gigi Rumah Sakit Dr. M. Haulussy Ambon?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah diketahuinya pengaruh faktor internal dan faktor eksternal terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Poliklinik gigi RSUD.Dr.M.Haulussy Ambon

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini, yaitu ;

- a) Mengetahui faktor internal pemanfaatan pelayanan kesehatan di poliklinik gigi Rumah Sakit Dr.M.Haulussy Ambon
- b) Mengetahui faktor eksternal pemanfaatan pelayanan kesehatan di poliklinik gigi Rumah Sakit Dr. M. Haulussy Ambon

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat diperoleh beberapa manfaat yaitu :

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Diharapkan masyarakat lebih memahami mengenai pelayanan kesehatan dan memanfaatkannya.

2. Bagi Institusi

Sebagai bahan masukan untuk RSUD. Dr. M. Haulussy ambon dalam menentukan strategi pemasaran agar dapat meningkatkan pelayanannya sehingga masyarakat dapat memanfaatkan dengan maksimal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Faktor Internal

Faktor Internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu dan dapat mempengaruhi individu. Faktor ini biasanya berupa sikap juga sifat yang melekat pada diri seseorang. Dalam penelitian ini, faktor internal (rumah sakit) yang diteliti mencakup ;

1. Sumber daya manusia

a. Pengertian

Menurut Hamali (2016:2) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Menurut Sulistiyani dan Rosidah (2019:11) dalam Bintoro dan Daryanto (2019:15) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (*non material/non financial*) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisien organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan

aset perusahaan yang harus dirawat, dijaga dan diberdayakan sebaik mungkin agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Manajemen harus lebih aktif dalam mengelola sumber daya manusia, agar tercipta kinerja karyawan yang akan berdampak pada kinerja perusahaan. (Jaya et al., 2019)

Sumber Daya Manusia pada poliklinik gigi Rumah Sakit Dr.M.Haulussy berjumlah 3 dokter gigi dan 4 perawat gigi.

b. Pentingnya Sumber Daya Manusia dalam Organisasi,

Sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang professional semuanya menjadi tidak bermakna. Eksistensi sumber daya manusia dalam kondisi lingkungan yang terus berubah tidak dapat dipungkiri, oleh karena itu dituntut kemampuan beradaptasi yang tinggi agar mereka tidak tergilas oleh perubahan itu sendiri. Sumber daya manusia dalam organisasi harus senantiasa berorientasi terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi di mana dia berada di dalamnya. (Samsudin, S., 2020.)

2. Sarana Prasarana

a. Pengertian

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses produksi. Sementara prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya produksi. Menurut Moenir (2019-119), mengatakan sarana

adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Sarana prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan, sedangkan menurut Subroto di dalam Arianto (2019), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang. (Arianto 2019) Jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di rumah sakit. Fasilitas sarana prasarana yang ada di poliklinik gigi Rumah sakit Dr.M.Haulussy ambon.

Tabel 2.1. Fasilitas sarana prasarana di poliklinik gigi Rumah sakit Dr. M. Haulussy ambon

Jenis Alat	Merek	Jumlah	Kondisi Alat
	Belmont Clesta II	1	baik
Dental unit	Gnatus	1	baik
Scaller electronic	Piezo ultrasonic scaller/endo	1	baik
	EMS	1	baik
Light curing	Dr's Light Clever	1	baik
	LD Max Gnatus	1	baik
Alat sterilisator kering	Dry	1	baik

	heater/esterelizator		
	SP.22		
Alat pencabutan gigi	Leibinger 600/29	8 set	baik
Alat Penambalan gigi	Leibinger 600/29	7 set	baik
Alat pisau bedah steril elektrik	Cauter HFS 95	1 set	baik
Hight speed	NSK	3	baik
	WNH	1	baik
Low speed	NSK	1	baik
	WNH	1	baik
Straight angel speed	Nakamura	1	baik
	NSK	1	baik
Tensimeter	ABN DM-500	1	baik
Timbangan	Onemed	1	baik
Lemari penyimpanan alat	KARIXA KA 25-01a	2	baik

Sumber : Poliklinik Gigi RSUD.Dr.M.Haulussy Ambon

b. Tujuan Sarana Prasarana

Tujuan utama adanya sarana dan prasarana menurut Junaidi dalam yanti (2013), adalah sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa
3. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin
4. Lebih memudahkan dalam bekerja
5. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan

c. Fungsi sarana dan prasarana

Fungsi utama sarana dan prasarana, (Sri Wahyuni, Nanik., 2021,) yaitu:

- Dapat mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga mampu menghemat waktu.
- Serta meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa.
- Hasil kerja lebih berkualitas serta terjamin.
- Dapat lebih sederhana atau memudahkan dalam gerak para pengguna atau pelaku.
- Membuat ketetapan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
- Dapat menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan
- menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

2.2 Pengertian Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang asalnya dari luar diri seseorang atau individu, faktor ini meliputi lingkungan disekitar. Faktor eksternal (rumah sakit) yang akan diteliti mencakup ;

1. Lokasi,

a) Pengertian

Lokasi merupakan tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya. Definisi lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan

jasa yang mementingkan segi ekonominya. Menurut Kotler dan Armstrong salah satu kunci sukses bisnis adalah lokasi. Pemilihan lokasi yang baik merupakan keputusan yang sangat penting. Karena pertama, keputusan pemilihan lokasi mempunyai dampak yang permanen dan jangka panjang. Kedua, lokasi dapat mempengaruhi pertumbuhan usaha di masa yang akan datang. (Aubi, B. Z. (2019).

b) Beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai suatu

lokasi yang strategis, (Aubi, B. Z. (2019). adalah sebagai berikut :

1. Letak lokasi yang berada atau di sekitar (dekat dengan) pusat aktivitas perdagangan dan perkantoran.
2. Kedekatan lokasi dengan target pasar
3. Terlihat jelas dari sisi jalan
4. Akses ke lokasi baik

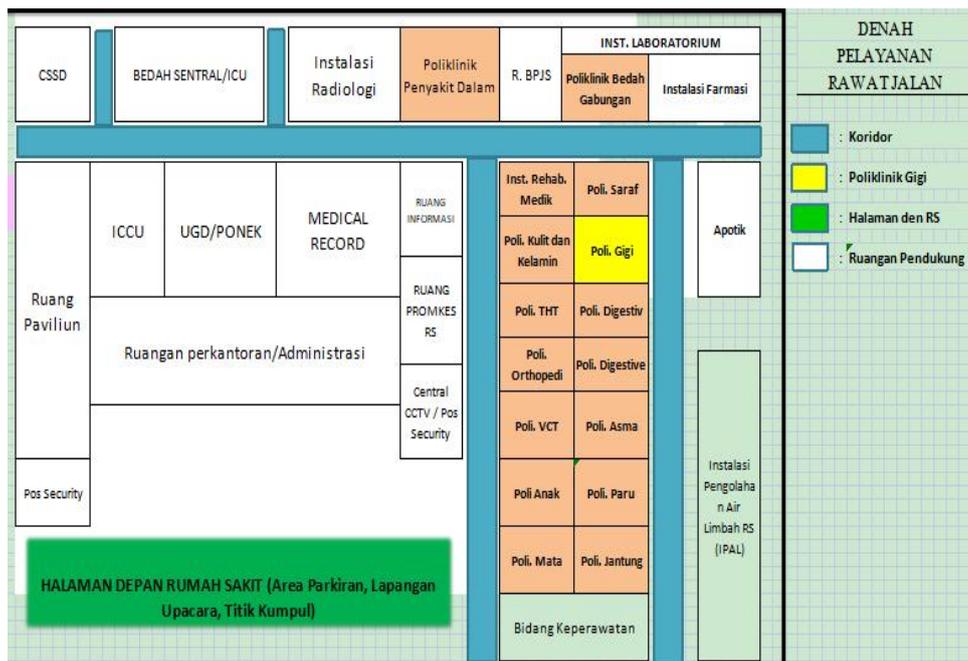
c) Faktor yang Dipertimbangkan dalam Pemilihan Lokasi

Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dengan cermat dalam pemilihan lokasi, (Aubi, B. Z. (2019) adalah sebagai berikut:

1. Aksesibilitas, yaitu kemudahan untuk dijangkau.
2. Visibilitas, yaitu kemudahan untuk dilihat.
3. Lalu lintas, dalam hal ini ada dua hal yang perlu diperhatikan:
 - Banyaknya orang yang lalu lalang bisa memberikan peluang yang besar terjadinya dorongan untuk membeli.
 - Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa menjadi hambatan.
4. Tempat parkir yang luas dan aman

5. Ekspansi, yaitu tersedianya tempat yang luas untuk perluasan dikemudian hari.
6. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa/produk yang ditawarkan.
7. Persaingan, yaitu ada tidaknya pesaing sejenis di sekitar lokasi tersebut.
8. Peraturan pemerintah

Gambar 2.1. Denah Pelayanan Rawat Jalan/Poliklinik Gigi di RSUD. Dr. M. Haulussy Ambon



2. Asuransi,

a) Pengertian

Asuransi menguntungkan kehidupan masyarakat dengan mengurangi kekayaan yang harus disisihkan untuk menutupi kerugian

akibat berbagai resiko yang didapat. Terdapat beberapa definisi mengenai asuransi yang dikemukakan oleh beberapa ahli.

Menurut M. Nur Rianto (2022:212) asuransi merupakan sebuah mekanisme perlindungan terhadap pihak tertanggung apabila mengalami resiko di masa yang akan datang dimana pihak tertanggung akan membayar premi guna mendapatkan ganti rugi dari pihak penanggung. Julius R. Latumaerissa (2021:447) mendefinisikan asuransi sebagai suatu perjanjian dimana terdapat pihak tertanggung yang membayar premi kepada pihak penanggung guna mendapatkan penggantian karena suatu keinginan, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang telah diharapkan yang kemungkinannya tidak pasti akan terjadi di masa yang akan datang.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa asuransi merupakan suatu mekanisme perlindungan terhadap harta yang dimiliki dimana didalamnya terdapat pihak tertanggung yang membayar sejumlah dana kepada pihak penanggung guna mendapatkan penggantian rugi atas resiko yang mungkin akan terjadi di masa yang akan datang. (Basith, Z. A. (2020).

b) Manfaat Asuransi

Mekanisme perlindungan asuransi sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya bagi mereka yang menjalani aktivitas bisnis yang penuh dengan resiko di masa yang akan datang. Berikut merupakan beberapa manfaat asuransi bagi masyarakat yang dikemukakan oleh M. Nur Rianto (2021:213) sebagai berikut;

1. Memberikan rasa aman dan perlindungan
2. Polis asuransi dapat dijadikan sebagai jaminan untuk memperoleh kredit.
3. Asuransi dapat berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan..
4. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil.
5. Membantu meningkatkan kegiatan usaha.
6. Asuransi dapat bermanfaat sebagai alat penyebaran risiko.

2.3 Pelayanan Kesehatan

a. 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 (Institusional satisfaction) (Wulandari, 2019). Di rumah sakit Dr.M.Haulussy ambon kegiatan promosi kesehatan sudah sering dilakukan pengobatan umum dan gigi, kemudian pengobatan untuk lansia dan penyuluhan untuk masyarakat.

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, 2021).

b. Jenis Pelayanan

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

1. Pelayanan Kesehatan Promotif

Adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.

2. Pelayanan Kesehatan Preventif

Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.

3. Pelayanan Kesehatan Kuratif

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.

4. Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif

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.

c. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Parasuraman (dalam Nurbaeti, 2019) dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut :

1). 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.

2). 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.

3). 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.

4). 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.

2.4 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah suatu bentuk pelayanan professional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat meliputi peningkatan kesehatan gigi dan mulut, pencegahan penyakit gigi dan penyembuhan (Notoadmodjo, 2020). Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Simbolon, 2021). Kesehatan gigi dan mulut pada anak tidak boleh dianggap sederhana. Banyak orang tidak pernah membayangkan bahwa masalah gigi dan mulut anak dapat berpengaruh pada perkembangan anak. Bila anak memiliki gigi yang tidak sehat, akan sulit mencerna makanan sehingga proses pertumbuhan anak dapat terganggu. Akibatnya, anak lebih mudah terserang penyakit (Julianti dkk, 2019). Menurut laporan Riskedas 2007, hanya terdapat 29,6% masyarakat Indonesia yang mendapatkan perawatan oleh tenaga kesehatan gigi dari 23,4% kasus penyakit gigi dan mulut. Kemudian hanya sebesar 7,3% dari 91,1% anak berumur diatas 10 tahun yang sudah menggosok gigi setiap hari dan telah menggosok gigi secara benar, yaitu pagi setelah sarapan dan malam sebelum tidur dan hanya terdapat 5,5% masyarakat Indonesia yang memeriksakan kesehatan gigi secara teratur ke dokter gigi (Sentrajakarta, 2019). Pendidikan

kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kesehatan gigi dan mulut pada anak. Upaya pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut seharusnya dilakukan sejak usia dini. Pendidikan kesehatan gigi dan mulut kepada anak sekolah harus diberikan secara berulang-ulang dan menarik, sehingga dibutuhkan kerjasama yang baik antara siswa, guru, dan orang tua (Unpad, 2020).

2.5 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah penggunaan fasilitas pelayanan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas kesehatan ataupun bentuk kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan tersebut yang didasarkan pada ketersediaan dan kesinambungan pelayanan, penerimaan masyarakat, dan kewajaran, mudah dicapai oleh masyarakat, terjangkau serta bermutu (Azwar, A., 2020). Fasilitas Kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan Kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan masyarakat (Perpres No.71 Tahun 2019). Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) wajib memberikan pelayanan primer yang komprehensif sebagai gate keeper dengan kualitas pelayanan kesehatan menjadi prioritas (Davi, M., 2019). Menurut Lavey dan Loomba (2019) yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang

diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Davi, M., 2019).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah hasil dari proses pencarian pelayanan kesehatan oleh seseorang maupun kelompok. Menurut Notoatmodjo (2019), perilaku pencari pengobatan adalah perilaku individu maupun kelompok atau penduduk untuk melakukan atau mencari pengobatan. Pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*) adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Pelayanan kesehatan masyarakat ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya dilakukan secara bersama-sama dalam suatu organisasi (Davi, M., 2019). Pelayanan kesehatan harus memiliki syarat pokok. Syarat pokok yang dimaksud adalah:

a. Tersedia dan Berkesinambungan

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia di masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan (*continuous*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya di masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.

b. Dapat Diterima dan Wajar

Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah yang dapat diterima (*acceptable*) oleh masyarakat serta bersifat wajar (*appropriate*), artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar, bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.

c. Mudah Dicapai

Syarat pokok ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai (*accessible*) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan Kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja, dan sementara itu tidak ditemukan di daerah pedesaan, bukan pelayanan kesehatan yang baik.

d. Mudah Dijangkau

Syarat pokok keempat pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dijangkau (*affordable*) oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan yang dimaksudkan yaitu dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan 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, bukan pelayanan kesehatan yang baik.

e. Bermutu

Pelayanan kesehatan yang baik adalah yang bermutu (*quality*). Pengertian mutu yang dimaksud disini adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Masyarakat saat ini sudah semakin selektif dalam memilih pelayanan kesehatan. Banyaknya pelayanan kesehatan mengharuskan masyarakat melihat kualitas dari pelayanan kesehatan tersebut. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan harus memiliki persyaratan pokok yaitu, tersedia dan berkesinambungan, mudah dicapai, mudah dijangkau, dapat diterima dan wajar , serta bermutu (Azwar, 2019).

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun	Judul Penelitian	Masalah	Hasil Penelitian
1	Achmad Baiquni Natsir, dkk. (2022)	Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas	Kunjungan penderita ke Puskesmas rata-rata sudah dalam keadaan lanjut untuk berobat, sehingga dapat diartikan bahwa tingkat	Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah sarana dan prasarana, sikap, dukungan

No	Nama/ Tahun	Judul Penelitian	Masalah	Hasil Penelitian
		Minasa Upa	kesadaran masyarakat pada umumnya untuk berobat sedini mungkin masih belum dapat dilaksanakan	keluarga, dan informasi
2	Sindiawani G. Radiani, dkk. (2021)	Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Karanganyar Purbalingga Jawa Tengah Studi tentang Faktor Pengetahuan, Pendidikan, Pekerjaan, Pendapatan, dan Aksesibilitas	untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara pengetahuan, pendapatan, pendidikan, pekerjaan, dan aksesibilitas terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga.	tingkat pengetahuan, pendapatan, pendidikan memiliki hubungan bermakna dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Karanganyar
3	Risaldi Abas, dkk (2020)	Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kelurahan Rum di Wilayah Kerja Puskesmas Rum Balibunga Kota Tidore Kepulauan	untuk mengetahui pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat Kelurahan Rum di wilayah kerja Puskesmas Rum Balibunga Kota Tidore Kepulauan Tahun 2019.	pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat Kelurahan Rum di Wilayah Kerja Puskesmas Rum Balibunga, meliputi pengetahuan dan persepsi masyarakat akan pelayanan kesehatan sudah baik, perilaku memanfaatkan pengobatan tradisional dibanding pelayanan kesehatan harus di ubah, sosial budaya mempunyai pengaruh dan

No	Nama/ Tahun	Judul Penelitian	Masalah	Hasil Penelitian
				tidak membatasi minat masyarakat.
4	Ni Putu Sri Widayati, dkk (2020)	Analisis Faktor Internal Pemanfaatan Pelayanan Poliklinik Gigi di UPT Puskesmas Kintamani VI Kabupaten Bangli	untuk menganalisis faktor internal pemanfaatan pelayanan di UPT Puskesmas Kintamani VI dengan mendeskripsikan aspek kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh UPT Puskesmas Kintamani VI	Berdasarkan analisa Matriks IFAS kekuatan utama yang dimiliki oleh UPT Puskesmas Kintamani VI, memiliki kebijakan internal dalam mengatur pemanfaatan pelayanan, memiliki alokasi dana untuk pelayanan di poliklinik gigi, dan memiliki SDM yang berkompeten sedangkan kelemahan utama yang dimiliki oleh UPT Puskesmas Kintamani VI adalah sarana dan prasarana yang kurang dalam memberikan pelayanan di poliklinik gigi.
5	Ziana Aubi Basith, dkk (2020)	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas	untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gayamsari Kota Semarang.	Pengetahuan, sikap, penilaian individu terhadap penyakit, fasilitas puskesmas, pelayanan dokter, aksesibilitas, dan kemudahan informasi berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gayamsari, sedangkan tingkat pendidikan tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gayamsari.

2.7 Hipotesis

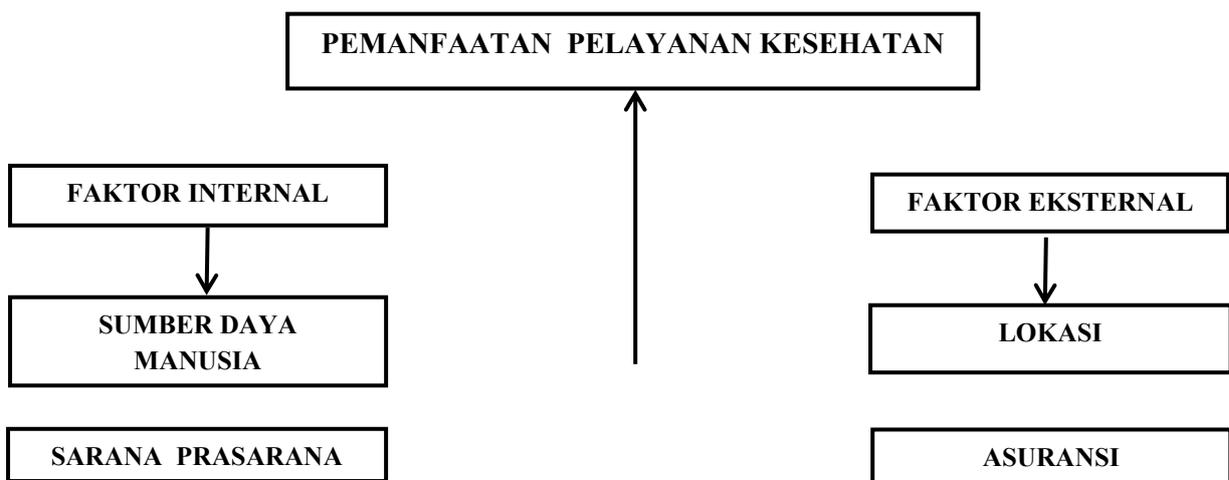
Hipotesis alternatif (Ha)

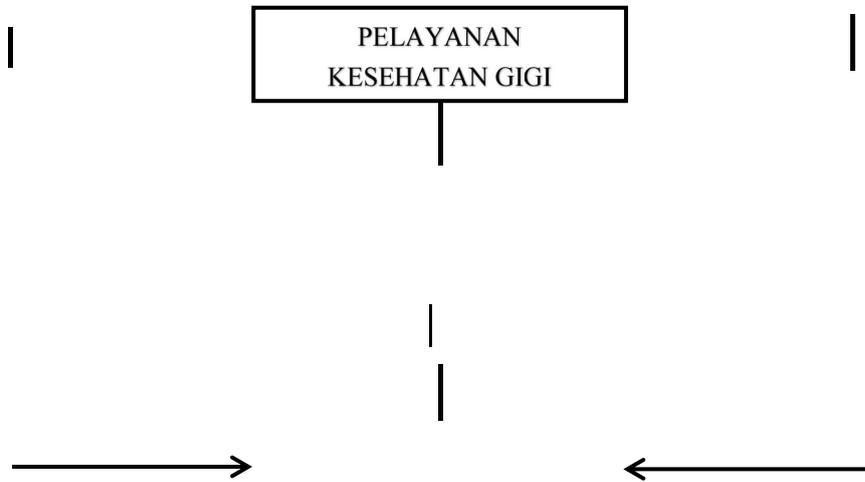
- 1) Sumber daya manusia berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan Kesehatan pada poliklinik gigi RSUD Dr. M. Haulussy Ambon.
- 2) Sarana prasarana berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan Kesehatan pada poliklinik gigi RSUD Dr. M. Haulussy Ambon.
- 3) Lokasi berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan Kesehatan pada poliklinik gigi RSUD Dr. M. Haulussy Ambon.
- 4) Asuransi berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan Kesehatan pada poliklinik gigi RSUD Dr. M. Haulussy Ambon.

BAB III

KERANGKA TEORI DAN KERANGKA KONSEP

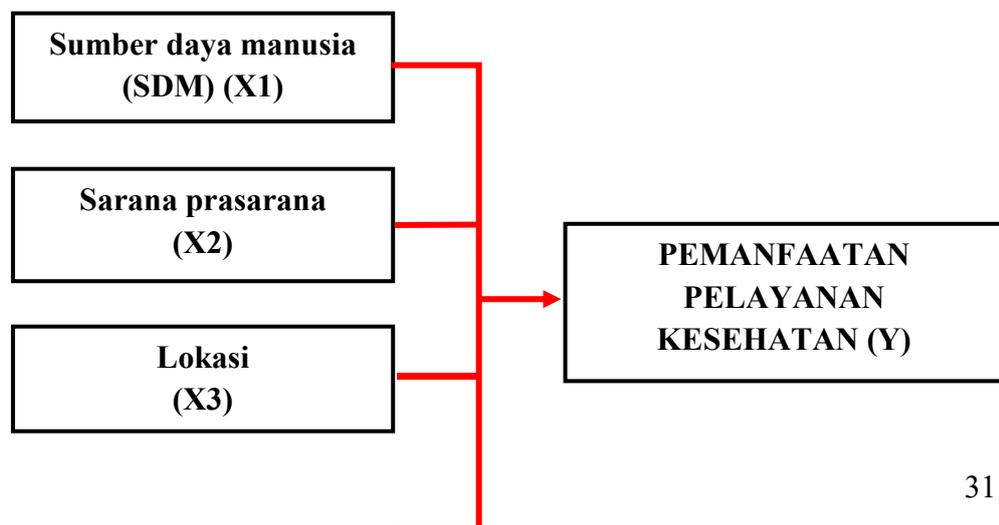
3.1. Kerangka Teori

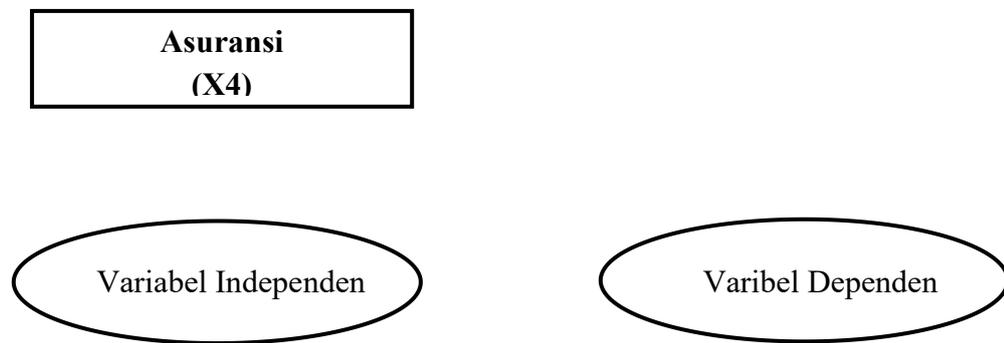




Gambar 3.1. Kerangka Teori Pemanfaatan pelayanan kesehatan, (Siregar 2012)

3.2. Kerangka Konsep





Keterangan :

→ = Variabel yang diteliti

Gambar 3.2. Kerangka konsep penelitian

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analitik korelasi dengan rancangan *Cross Sectional*.

4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian