

# Hubungan Faktor Enabling Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Pasien Yang Berkunjung Di Poli Gigi Puskesmas Darul Kamal

Nabila Zharifah<sup>1</sup>, Andriani<sup>2\*</sup>

<sup>1-2</sup>Poltekkes Kemenkes Aceh, Indonesia

**Article Info:** Accepted: 1 September 2025; Approve: 20 September 2025; Published: 30 September 2025

**Abstrak:** Kesehatan gigi dan mulut merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas hidup masyarakat, namun pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi di Poli Gigi Puskesmas Darul Kamal masih rendah, ditandai dengan penurunan kunjungan dari 891 pada tahun 2023 menjadi 743 pada tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara faktor enabling, yaitu sarana-prasarana dan akses layanan, dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas tersebut. Penelitian ini menggunakan desain analitik cross-sectional dengan 53 responden yang dipilih melalui accidental sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk menguji hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan sarana-prasarana dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi ( $p = 0,000$ ), serta antara kemudahan akses layanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi ( $p = 0,000$ ), yang membuktikan bahwa fasilitas yang memadai dan akses layanan yang baik berkontribusi pada peningkatan kunjungan masyarakat ke poli gigi. Kesimpulannya, faktor enabling secara signifikan memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, sehingga peningkatan kualitas sarana-prasarana serta kemudahan akses layanan perlu menjadi fokus kebijakan puskesmas, sementara masyarakat disarankan untuk melakukan kunjungan rutin minimal dua kali setahun guna menjaga kesehatan gigi dan mulut.

**Kata Kunci:** Pelayanan Kesehatan Gigi; Faktor Enabling; Sarana Dan Prasarana; Akses Layanan; Pemanfaatan Pelayanan; Puskesmas Darul Kamal.

**Correspondence Author:** Andriani

**Email:** [andriani.muslimyes@gmail.com](mailto:andriani.muslimyes@gmail.com)

This is an open access article under the [CC BY SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



## Pendahuluan

Kesehatan gigi dan mulut merupakan komponen penting dari kesehatan secara keseluruhan, karena kondisi jaringan keras dan lunak di rongga mulut yang sehat memungkinkan individu untuk berbicara, mengunyah, serta berinteraksi sosial tanpa hambatan (Maramis et al., 2023). Namun, pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut masih menjadi tantangan bagi sebagian masyarakat, terutama dalam konteks pemanfaatan layanan kesehatan gigi yang optimal. Menjaga kebersihan gigi dan mulut secara rutin menjadi salah satu langkah preventif utama untuk mencegah penyakit rongga mulut, yang meliputi tindakan seperti menyikat gigi, membersihkan plak, menghilangkan karang gigi, menambal gigi, dan melakukan pemeriksaan berkala, baik saat ada keluhan maupun secara rutin (Kementerian Kesehatan RI, 2012). Akses terhadap layanan kesehatan gigi yang baik menjadi aspek krusial dalam mencapai tujuan ini, karena kualitas dan ketersediaan pelayanan menentukan kemampuan masyarakat

untuk memperoleh intervensi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang optimal (Ximenes et al., 2024; Agustini et al., 2024).

Berdasarkan kerangka teori penggunaan layanan kesehatan, Notoadmojo (2010) menjelaskan bahwa pemanfaatan layanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor predisposisi, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan; faktor enabling, yang mencakup ketersediaan fasilitas, akses lokasi, kemampuan ekonomi, serta pengetahuan mengenai layanan kesehatan; serta faktor kebutuhan, baik berdasarkan evaluasi klinis maupun penilaian individu terhadap kesehatan mereka. Faktor enabling menjadi sangat penting karena menentukan sejauh mana individu dapat mengakses layanan kesehatan yang tersedia. Dalam konteks layanan kesehatan primer, puskesmas berperan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menangani program kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan individu tingkat pertama dengan fokus pada upaya promotif dan preventif guna mencapai kesehatan masyarakat yang optimal di wilayah kerjanya, sesuai Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014.

Hasil Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) 2018 menunjukkan bahwa 55,3% populasi di Provinsi Aceh mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut, namun hanya 13,9% yang menerima pelayanan dari tenaga medis gigi. Data Dinas Kesehatan Aceh Besar tahun 2023 melaporkan sebanyak 23.732 kasus pelayanan kesehatan gigi, dengan Puskesmas Kecamatan Darul Kamal menempati posisi ketujuh dari 27 puskesmas dengan jumlah kasus terendah, yakni 392 kasus. Penurunan pemanfaatan layanan ini juga terlihat dari survei awal peneliti, di mana jumlah kunjungan pasien poli gigi di puskesmas tersebut menurun dari 891 kunjungan pada tahun 2023 menjadi 743 kunjungan pada tahun 2024, dengan kasus pulpitis sebagai yang paling umum. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dan pemanfaatan layanan kesehatan gigi, yang berpotensi mengganggu kualitas hidup masyarakat apabila tidak segera ditangani.

Berbagai penelitian terdahulu menegaskan pentingnya faktor sarana-prasarana dan akses dalam meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan. Niakurniawati et al. (2023) menemukan bahwa responden yang memilih sarana pelayanan kesehatan yang baik cenderung lebih memanfaatkan layanan kesehatan gigi, dengan hasil uji chi-square menunjukkan hubungan signifikan ( $p = 0,005$ ). Penelitian Lestari et al. (2021) juga menunjukkan hubungan signifikan antara fasilitas dan infrastruktur dengan pemanfaatan layanan poli gigi di Puskesmas Rebang Tangkas, Kabupaten Way Kanan ( $p = 0,014$ ). Temuan-temuan ini menegaskan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai dan akses layanan yang mudah berkontribusi terhadap peningkatan pemanfaatan layanan kesehatan gigi di masyarakat.

Berdasarkan uraian teoritik dan hasil penelitian terdahulu tersebut, kajian ini merangkum bahwa pemanfaatan layanan kesehatan gigi sangat dipengaruhi oleh faktor enabling, khususnya ketersediaan sarana-prasarana dan kemudahan akses. Keterbaruan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap pemanfaatan layanan poli gigi di Puskesmas Darul Kamal, yang menekankan analisis faktor enabling di konteks lokal Aceh Besar dengan data terkini mengenai kunjungan pasien, serta memadukan pendekatan kuantitatif untuk mengidentifikasi hubungan faktor-faktor tersebut dengan perilaku pemanfaatan layanan.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara faktor enabling, yaitu sarana-prasarana dan akses layanan, dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada pasien yang berkunjung di Poli Gigi Puskesmas Darul Kamal. Penelitian ini diharapkan memberikan dasar empiris bagi pengambilan kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas dan pemanfaatan layanan kesehatan gigi di masyarakat,

khususnya di wilayah dengan tingkat kunjungan rendah, sehingga intervensi promotif dan preventif dapat lebih efektif diterapkan.

### **Kajian Teori**

Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi utama dalam mengelola program kesehatan masyarakat serta memberikan pelayanan kesehatan individu tingkat pertama, dengan penekanan pada upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Dengan demikian, tujuan penyelenggaraan program kesehatan oleh Puskesmas adalah menciptakan masyarakat yang memiliki perilaku hidup sehat, meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk menjalani hidup sehat, akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas, serta hidup di lingkungan yang bersih demi tercapainya derajat kesehatan optimal pada tingkat individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019). Lokasi Puskesmas juga memegang peranan penting dalam mendukung efektivitas pelayanan, sehingga penentuan letaknya harus mempertimbangkan faktor geografis agar tidak berbahaya, aksesibilitas jalur transportasi agar mudah dijangkau oleh masyarakat, kontur tanah untuk perencanaan struktur bangunan, ketersediaan fasilitas parkir, keamanan minimal melalui pagar, dan utilitas publik seperti air bersih, listrik, pengelolaan limbah, serta komunikasi, sehingga pelayanan dapat berlangsung optimal (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019; Mustafidah dkk., 2021). Selain itu, lokasi Puskesmas tidak diperkenankan berada di sekitar saluran udara tegangan tinggi maupun ekstra tinggi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, sehingga faktor keamanan bagi pengguna dan tenaga kesehatan tetap terjaga.

Struktur dan arsitektur bangunan Puskesmas juga harus memenuhi standar yang telah ditetapkan, mulai dari tata ruang yang mengikuti peraturan tata ruang daerah, desain bangunan yang sesuai pedoman pembangunan Puskesmas, hingga penempatan lambang yang mudah terlihat oleh masyarakat. Ruang-ruang yang tersedia meliputi ruang administrasi, kantor karyawan, ruang kepala Puskesmas, ruang rapat, ruang pendaftaran dan rekam medis, ruang pemeriksaan umum, ruang tindakan darurat, ruang KIA, KB, imunisasi, ruang pemeriksaan khusus, ruang kesehatan gigi dan mulut, ruang KIE, farmasi, ruang persalinan dan pasca persalinan, laboratorium, ruang tunggu, ruang ASI, ruang sterilisasi, ruang cuci linen, dapur/pantry, gudang, kamar mandi/WC, serta fasilitas parkir untuk kendaraan roda dua dan empat, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan lansia (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019). Selain itu, struktur bangunan harus dirancang kokoh dan stabil untuk menahan berbagai jenis beban, termasuk gempa dan angin, agar pelayanan tetap dapat dilakukan secara efektif selama umur layanan yang direncanakan, sehingga keselamatan pasien dan tenaga kesehatan tetap terjamin (Sondakh dkk., 2023).

Pelayanan kesehatan di Puskesmas mencakup segala tindakan yang dilakukan secara individu maupun kolektif untuk menjaga, meningkatkan, mencegah, dan mengobati penyakit, serta mengembalikan kesehatan individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat (Sondakh dkk., 2023). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meliputi aspek kuratif, tetapi juga aspek promotif dan preventif, yang mencakup pendidikan, informasi, dan fasilitas yang memadai sehingga pasien merasa nyaman dan mendapatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan (Rasak dkk., 2024). Standar mutu pelayanan meliputi lima dimensi utama, yaitu keandalan atau reliability, ketanggapan atau responsiveness, jaminan atau assurance, empati, dan tampilan fisik fasilitas serta peralatan (Setianingsih dkk., 2021), yang kesemuanya berkontribusi terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan dasar di Puskesmas mencakup promotif,

preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Aditya Ranga Suryadi dkk., 2022), sementara aksesibilitas dan kualitas pelayanan menjadi faktor penting agar masyarakat dapat menjangkau layanan secara mudah dan merasa terlayani dengan baik (Wa Ode Siti Orianti dkk., 2022). Dalam konteks inovasi, teknologi seperti kecerdasan buatan dan telemedicine dapat meningkatkan diagnosis, perencanaan perawatan, dan manajemen pasien, meskipun diperlukan regulasi dan etika agar penerapannya tetap aman dan bertanggung jawab (Javaid dkk., 2022; 2023).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan gigi dan mulut, sangat dipengaruhi oleh perilaku individu, pengetahuan, sikap, dan aksesibilitas (Notoatmodjo, 2010; Widiyastuty dkk., 2023). Pelayanan kesehatan gigi yang berkualitas meliputi pemeriksaan, penambalan, pencabutan gigi, pembersihan karang gigi, perawatan saluran akar, serta penyuluhan dan edukasi kesehatan gigi dan mulut, sehingga dapat mencegah terjadinya penyakit seperti karies, pulpitis, dan infeksi mulut (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019). Pemanfaatan layanan ini cenderung rendah jika fasilitas tidak memadai, kualitas tenaga kesehatan kurang, atau akses terbatas, sehingga berdampak pada meningkatnya angka kesakitan dan menurunnya kualitas hidup masyarakat (Lestari dkk., 2021).

Faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan dapat dikategorikan menurut model Andersen, yaitu faktor predisposisi, faktor pemungkin (enabling), dan faktor pendorong (reinforcing) (Notoatmodjo, 2010; Widiyastuty dkk., 2023). Faktor predisposisi mencakup usia, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan, dan pekerjaan, yang memengaruhi kecenderungan seseorang untuk menggunakan layanan kesehatan (Sari dkk., 2023; Radiani dkk., 2021). Faktor enabling meliputi pendapatan, sarana dan prasarana, ketersediaan fasilitas kesehatan, akses geografis dan ekonomi, serta kualitas tenaga kesehatan (Sari dkk., 2023; Lestari, Sary, dan Andoko, 2021), sementara faktor reinforcing mencakup dukungan dari keluarga, tokoh masyarakat, dan pemimpin setempat (Megatsari et al., 2019). Sarana dan prasarana yang lengkap, termasuk ventilasi, pencahayaan, sanitasi, kelistrikan, sistem komunikasi, proteksi kebakaran dan petir, serta kendaraan keliling, memiliki peranan penting dalam menarik pasien dan memastikan kelangsungan pelayanan (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019).

Aksesibilitas juga menjadi penentu utama dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan, karena jarak, transportasi, biaya, komunikasi, budaya, dan keterampilan tenaga kesehatan berperan langsung dalam motivasi masyarakat untuk berobat (Silitonga dkk., 2024; Susilawati dkk., 2023; Weraman, 2024). Oleh karena itu, kualitas pelayanan, sarana-prasarana memadai, aksesibilitas yang baik, serta dukungan tenaga kesehatan yang kompeten dan profesional menjadi faktor kunci dalam meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan, khususnya di daerah pedesaan, sehingga derajat kesehatan masyarakat dapat meningkat secara berkelanjutan sesuai tujuan Puskesmas sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan primer.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan analitik dengan desain cross-sectional yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara faktor enabling dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi pada pasien yang berkunjung di Poli Gigi Puskesmas Darul Kamal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan kunjungan ke Poli Gigi Puskesmas Darul Kamal, dengan rata-rata kunjungan bulanan sebanyak 61 orang. Sampel penelitian ditentukan berdasarkan rumus Lemeshow untuk populasi yang diketahui dengan tingkat kepercayaan 95%, prevalensi 37,3% sesuai rujukan dari penelitian sebelumnya, dan margin of error 5%. Hasil perhitungan menunjukkan kebutuhan sampel sebesar 359 responden pada

populasi besar. Namun, karena populasi penelitian relatif kecil, maka dilakukan koreksi finite population sehingga diperoleh kebutuhan minimal sebanyak 52 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling pada pasien yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu berada pada usia produktif 15–65 tahun sesuai definisi WHO, bersedia menjadi responden, dan hadir selama periode penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Poli Gigi Puskesmas Darul Kamal pada tanggal 16–26 April 2025. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator faktor enabling dan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi. Kuesioner ini diberikan melalui teknik wawancara langsung kepada responden setelah mereka menerima pelayanan di poli gigi. Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara pasien, serta data sekunder berupa informasi dari buku register kunjungan pasien dan catatan administratif Puskesmas Darul Kamal. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti terlebih dahulu meminta izin resmi dari Program Studi Terapi Gigi dan pihak Puskesmas, serta menyampaikan informed consent kepada responden guna memperoleh persetujuan dan memastikan pemahaman terkait tujuan penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan langsung oleh peneliti dengan bantuan seorang enumerator yang telah diberikan pelatihan untuk menyamakan persepsi.

Data yang terkumpul selanjutnya diproses melalui beberapa tahap, yakni editing untuk memeriksa kelengkapan dan konsistensi jawaban, coding untuk memberikan kode numerik pada data, transferring untuk memindahkan data ke dalam tabel, serta tabulating untuk menyajikan data dalam bentuk distribusi frekuensi. Analisis data dilakukan secara bertahap, dimulai dengan analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi setiap variabel penelitian tanpa memperhatikan hubungan antarvariabel. Selanjutnya dilakukan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi 95% ( $p < 0,05$ ) untuk mengetahui hubungan antara faktor enabling sebagai variabel independen dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi sebagai variabel dependen. Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil

Penelitian mengenai hubungan faktor enabling dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Darul Kamal dilakukan pada tanggal 16–26 April 2025 dengan jumlah sampel sebanyak 52 responden. Berdasarkan hasil analisis univariat, diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 40 orang (76,9%) dan sisanya laki-laki 12 orang (23,1%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak memanfaatkan layanan kesehatan gigi dibandingkan laki-laki, yang dapat berkaitan dengan tingkat kepedulian terhadap kesehatan serta aksesibilitas waktu yang berbeda.

Selanjutnya, distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa kelompok usia terbanyak adalah 15–44 tahun sebanyak 31 orang (59,6%), diikuti usia 45–54 tahun sebanyak 19 orang (36,5%), dan usia 55–65 tahun hanya 2 orang (3,8%). Kondisi ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif yang cenderung menunda pemeriksaan kesehatan bila tidak ada keluhan serius. Sementara itu, kelompok usia lanjut memiliki kebutuhan lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan, tetapi terkendala akses fisik dan mobilitas.



Selain itu, tingkat pendidikan responden juga menunjukkan variasi, dengan kelompok terbanyak berada pada jenjang menengah (SMA) sebanyak 20 orang (38,4%), diikuti pendidikan tinggi 18 orang (34,6%), dan pendidikan rendah 14 orang (27%). Hasil ini menunjukkan bahwa pendidikan berperan penting dalam memengaruhi kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut. Lebih lanjut, distribusi pekerjaan responden menunjukkan mayoritas bekerja sebagai pegawai sebanyak 24 orang (46,2%), disusul ibu rumah tangga 17 orang (32,7%), wiraswasta 7 orang (13,5%), dan tidak bekerja 4 orang (7,7%). Hal ini mengindikasikan bahwa status pekerjaan dapat memengaruhi pola kunjungan karena terkait dengan waktu luang, tingkat pendapatan, serta kebutuhan akan pelayanan kesehatan.

Di sisi lain, penilaian responden terhadap sarana dan prasarana pelayanan menunjukkan bahwa 30 orang (57,7%) menilai kondisi sarana baik, sementara 22 orang (42,3%) menilai kurang baik. Namun, hasil penilaian akses layanan justru menunjukkan mayoritas responden menganggap akses kurang baik sebanyak 30 orang (57,7%) dibandingkan yang menilai baik sebanyak 22 orang (42,3%). Kondisi ini menegaskan bahwa meskipun fasilitas fisik dianggap cukup memadai, faktor aksesibilitas seperti jarak, waktu tempuh, atau kemudahan prosedur administrasi masih menjadi kendala dalam pemanfaatan layanan.

Lebih lanjut, tingkat pemanfaatan pelayanan gigi menunjukkan bahwa 25 responden (48,1%) memanfaatkan layanan, sementara 27 responden (51,9%) kurang memanfaatkannya. Hasil ini memperlihatkan adanya kecenderungan bahwa sebagian besar masyarakat belum menjadikan kunjungan ke poli gigi sebagai bagian dari perawatan kesehatan rutin, melainkan hanya ketika sudah mengalami keluhan.

Berdasarkan analisis bivariat, ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara sarana dan prasarana dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi ( $p = 0,000$ ). Responden yang menilai sarana dan prasarana baik lebih banyak memanfaatkan pelayanan (34,6%) dibandingkan yang kurang memanfaatkannya (23,1%). Sebaliknya, pada kelompok yang menilai sarana kurang baik, mayoritas justru tidak memanfaatkan pelayanan (28,8%). Hal ini memperkuat teori Andersen bahwa ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai menjadi faktor penting yang mendorong pemanfaatan layanan.

Selain itu, hasil uji Chi-Square juga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara akses layanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi ( $p = 0,000$ ). Responden yang menilai akses layanan baik cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan (28,8%), sedangkan yang menilai akses kurang baik sebagian besar tidak memanfaatkan pelayanan (38,4%). Temuan ini menegaskan bahwa faktor jarak, waktu, dan kemudahan prosedural berperan besar dalam menentukan keputusan masyarakat untuk menggunakan layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa faktor enabling berupa sarana-prasarana dan akses layanan memiliki pengaruh nyata terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Darul Kamal.

## 2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara sarana dan prasarana dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut ( $p = 0,000$ ). Dari responden yang menilai sarana dan prasarana baik, sebagian besar memanfaatkan layanan dibandingkan dengan yang tidak memanfaatkannya. Sebaliknya, pada responden yang menilai sarana kurang baik, hanya sebagian kecil yang menggunakan layanan, sementara mayoritas tidak memanfaatkannya. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas fasilitas fisik sangat berpengaruh dalam keputusan untuk memanfaatkan pelayanan

kesehatan. Sarana dan prasarana yang memadai dapat memberikan pengalaman positif serta mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Sarana dan prasarana yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan peralatan medis, kebersihan fasilitas, serta kelengkapan fasilitas penunjang lainnya seperti parkir yang memadai, pencahayaan, ventilasi, kursi yang cukup di ruang tunggu, toilet umum yang bersih, dan ketersediaan bahan maupun alat kesehatan. Namun demikian, meskipun sebagian responden menilai sarana sebagai baik, tidak semuanya memanfaatkan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana memang berperan penting, tetapi bukan satu-satunya faktor pendorong dalam pemanfaatan pelayanan.

Persepsi masyarakat terhadap sarana pelayanan kesehatan juga tidak terbatas pada keberadaan fasilitas fisik semata, melainkan mencakup kenyamanan, kebersihan, dan efisiensi dalam penggunaannya. Beberapa penelitian terdahulu mendukung temuan ini. Widiyastuty et al. (2023) menegaskan bahwa mutu layanan dipersepsikan lebih baik ketika disertai dengan sarana yang bersih, rapi, serta didukung keramahan petugas. Hal ini sejalan dengan teori Behavioral Model of Health Services Use dari Andersen (1998), yang menempatkan sarana dan prasarana sebagai faktor enabling atau pemungkin yang dapat memengaruhi seseorang dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Demikian pula, Notoatmodjo (2010) menyatakan bahwa sarana dan prasarana merupakan komponen penting dalam pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan kemampuan sistem pelayanan untuk menyediakan layanan yang berkualitas dan mudah dijangkau.

Temuan penelitian ini juga selaras dengan studi Lestari et al. (2021), yang menunjukkan bahwa prasarana yang tidak memadai menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas Rebang Tangkas. Penelitian lain oleh Niakurniawati et al. (2023) memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa responden yang menilai sarana kurang baik cenderung tidak memanfaatkan layanan, di mana sebagian besar di antaranya enggan datang berobat meskipun membutuhkan perawatan. Kedua penelitian ini menegaskan bahwa kualitas dan kelengkapan fasilitas berperan penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya responden yang menilai sarana baik tetapi tetap tidak memanfaatkan layanan. Hal ini menggambarkan adanya perbedaan persepsi masyarakat terhadap fasilitas yang tersedia, yang dapat dipengaruhi oleh keterbatasan tertentu seperti jumlah kursi tunggu yang terbatas, ketiadaan penyejuk ruangan, atau fasilitas parkir yang kurang memadai. Sebaliknya, terdapat pula responden yang tetap memanfaatkan layanan meskipun menilai sarana kurang baik, karena keterbatasan pilihan fasilitas kesehatan lain yang lebih dekat. Dengan demikian, perbaikan sarana fisik perlu dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan, baik dalam hal keramahan petugas, efisiensi prosedur, maupun informasi yang diberikan kepada pasien.

Selain itu, faktor lain seperti pengetahuan, sikap, dan dukungan keluarga juga memengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan. Hal ini sejalan dengan model Andersen (1998) yang menegaskan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi tidak hanya oleh faktor enabling seperti sarana dan akses, tetapi juga oleh faktor predisposisi seperti pengetahuan dan sikap, serta faktor reinforcing seperti dukungan keluarga dan lingkungan sosial. Oleh karena itu, strategi peningkatan pemanfaatan layanan kesehatan gigi tidak dapat hanya difokuskan pada perbaikan fasilitas fisik, melainkan juga harus memperhatikan faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi perilaku masyarakat.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan faktor enabling dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Darul Kamal, dapat disimpulkan bahwa faktor enabling memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Sarana dan prasarana yang memadai terbukti berhubungan dengan peningkatan kunjungan pasien, di mana kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan alat medis, kebersihan fasilitas, serta kelengkapan sarana pendukung menjadi faktor penting dalam menentukan pengalaman pasien. Demikian pula, akses layanan yang baik, meliputi kemudahan prosedur, sistem antrean, waktu tunggu, serta sikap tenaga kesehatan, menunjukkan keterkaitan yang nyata dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik sarana, prasarana, dan akses layanan yang disediakan, semakin tinggi pula kemungkinan masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan gigi secara berkelanjutan.

Implikasi dari penelitian ini mengarah pada pentingnya upaya peningkatan kualitas sarana, prasarana, dan akses layanan di Puskesmas Darul Kamal, baik melalui perbaikan fasilitas fisik, penyediaan sistem antrean yang lebih efisien, maupun penguatan komunikasi dan edukasi kesehatan gigi kepada masyarakat. Pasien diharapkan lebih proaktif dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi secara rutin minimal dua kali dalam setahun sebagai upaya pencegahan dan deteksi dini masalah kesehatan gigi dan mulut. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar variabel lain seperti pengetahuan, sikap, dan dukungan sosial juga dianalisis, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi di tingkat masyarakat.

## Referensi

- Aditya Rangga Suryadi dan Umar Anwar (2022) "Optimalisasi Pemberian Hak Pelayanan kesehatan Bagi Narapidana Dalam Keadaan Overcrowded Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Semarang," *Sosioedukasi : Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan Dan Sosial*, 11(2), hal. 168–178. Tersedia pada: <https://doi.org/10.36526/sosioedukasi.v11i2.2233>.
- Agustini, S. *et al.* (2024) "Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien," 9(2), hal. 261–282.
- Alim, M.C., Indar, I. dan Harniati, H. (2023) "Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar," *Jurnal Ners*, 7(2), hal. 829–836. Tersedia pada: <https://doi.org/10.31004/jn.v7i2.15096>.
- Atira, Sukmarahayu, V.L. dan Phytriyani, R. (2021) "Perilaku Pencegahan Terhadap Kejadian Demam Berdarah Dengue Pada Masyarakat," *Jurnal Kesehatan Budi Luhur : Jurnal Ilmu-Ilmu Kesehatan Masyarakat, Keperawatan, dan Kebidanan*, 14(2), hal. 461–464. Tersedia pada: <https://doi.org/10.62817/jkbl.v14i2.139>.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Besar (2023) "Profil Kesehatan Kabupaten Aceh Besar." Tersedia pada: [https://dinkes.acehbesarkab.go.id/media/2024.07/profil\\_dinkes\\_kab\\_aceh\\_besar\\_20231.pdf](https://dinkes.acehbesarkab.go.id/media/2024.07/profil_dinkes_kab_aceh_besar_20231.pdf).
- Haldane, V. *et al.* (2019) "Community participation in health services development, implementation, and evaluation: A systematic review of empowerment, health, community, and process outcomes," *PLoS ONE*, 14(5), hal. 1–25. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0216112>.



- Javaid, M. *et al.* (2022) "Artificial Intelligence Applications for Industry 4.0: A Literature-Based Study," *Journal of Industrial Integration and Management*, 7(1), hal. 83–111. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1142/S2424862221300040>.
- Kemenkes RI (2012) *Kementerian Kesehatan RI Tahun 2012 tentang Standar Pencegahan*.
- Lasso, C.K.R. (2023) "Faktor Hambatan Dalam Akses Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Indonesia: Scoping Review," *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(Oktober), hal. 1–8.
- Lestari, H., Sary, L. dan Andoko, A. (2021) "Analisis Faktor Pemungkin Terhadap Rendahnya Pemanfaatan Pelayanan Poli Gigi," *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*, 1(1), hal. 40–52. Tersedia pada: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v1i1.3318>.
- Maramis, J.L., Adam, J.Z. dan Koch, N.M. (2023) "Edukasi Pemeliharaan Kesehatan Gigi Dan Mulut Serta Pengolesan Tooth Mousse Untuk Pencegahan Karies Gigi Pada Murid Sd Inpres Malalayang Ii Kota Manado," *GEMAKES: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), hal. 33–40. Tersedia pada: <https://doi.org/10.36082/gemakes.v3i1.1068>.
- Megatsari, H. *et al.* (2019) "Perspektif Masyarakat Tentang Akses Pelayanan Kesehatan," *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 21(4), hal. 247–253. Tersedia pada: <https://doi.org/10.22435/hsr.v21i4.231>.
- Mustafidah, M. dan Indriwati, F. (2021) "Pemanfaatan Layanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan," *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*, 5(1), hal. 265–275. Tersedia pada: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia>.
- Natsir, A.B., Samsualam dan Alwi, M.K. (2022) "Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Minasa Upa," *Ayan*, 8(5), hal. 55.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 (2019) "Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas," *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*, Nomor 65(879), hal. 2004–2006.
- Radiani, S.G. *et al.* (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 Sindiawani," *e-GiGi*, 9(2), hal. 273. Tersedia pada: <https://doi.org/10.35790/eg.v9i2.34535>.
- Rasak, A. *et al.* (2024) "Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana," 1, hal. 83–89.
- Sari, N.N., Idris, H. dan Syakurah, R.A. (2023) "Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Literatur," *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(3), hal. 1–10. Tersedia pada: <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1304>.
- Setianingsih, A. dan Susanti, A.S. (2021) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit 'S,'" *Menara Medika*, 4(1), hal. 22–27.
- Silitonga, H.T.H. *et al.* (2024) *Promosi Kesehatan & Perilaku Kesehatan*, Jakarta: EGC. Tersedia pada: [https://repository.uin-alauddin.ac.id/19791/1/2021\\_Book\\_Chapter\\_Promosi\\_Kesehatan\\_dan\\_Perilaku\\_Kesehatan.pdf](https://repository.uin-alauddin.ac.id/19791/1/2021_Book_Chapter_Promosi_Kesehatan_dan_Perilaku_Kesehatan.pdf).
- Sondakh, V. dan Palar, N. (2023) "Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan," *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(4), hal. 1–19.

- Stiyawan, Y. dan Ainy, A. (2023) “Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi,” *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 9(1), hal. 163. Tersedia pada: <https://doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1427>.
- Susilawati dan Azzahra, D. (2023) “Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Pesisir,” *Journal of Health and Medical Research*, 3(3), hal. 267–72.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 (2014) “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan,” *Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia* [Preprint].
- Variani, R. dan Ibraar Ayatullah, M. (2020) “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Ibu Hamil,” *Jurnal Kesehatan Indra Husada*, 8(1), hal. 22–28. Tersedia pada: <https://doi.org/10.36973/jkih.v9i2.325>.
- Wa Ode Siti Orianti, Mubasysyir Hasanbasri dan Adi Utarini (2022) “Responsiveness Sisi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan,” *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(03), hal. 101–107. Tersedia pada: <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i03.4248>.
- Weraman, P. (2024) “Pengaruh Akses Terhadap Pelayanan Kesehatan Primer Terhadap Tingkat Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat Pedesaan,” *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(3), hal. 9142–9148.
- Widiyastuty, F., Suryawati, C. dan Arso, S.P. (2023) “Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas oleh Masyarakat di Daerah Perbatasan Kecamatan Entikong,” *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), hal. 64–78. Tersedia pada: <https://doi.org/10.14710/jmki.11.1.2023.64-78>.
- Ximenes, J.M.C. *et al.* (2024) “Hubungan perilaku pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut terhadap status kebersihan rongga mulut murid kelas 4 SD, Eskola Bazika Katolika Filial Abafala, Baucau, Timor- Leste,” *Journal of Health Research Science*, 4(1), hal. 85–90. Tersedia pada: <https://doi.org/10.34305/jhrs.v4i1.1143>.