

DAFTAR ISI

<u>LEMBAR PERSETUJUAN</u>	ii
<u>KATA PENGANTAR</u>	v
<u>DAFTAR ISI</u>	vi
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	ix
<u>DAFTAR TABEL</u>	x
<u>ABSTRAK</u>	1
<u>BAB I</u>	3
<u>PENDAHULUAN</u>	3
<u>1.1 LATAR BELAKANG</u>	3
<u>1.2 RUMUSAN MASALAH</u>	5
<u>1.3 TUJUAN PENELITIAN</u>	5
<u>1.3.1 Tujuan Umum</u>	5
<u>1.3.2 Tujuan Khusus</u>	5
<u>1.4 MANFAAT PENELITIAN</u>	6
<u>BAB II</u>	7
<u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	7
<u>2.1 LANDASAN TEORI</u>	7
<u>2.1.1 BPJS KESEHATAN</u>	7
<u>2.1.1.1 Kepesertaan</u>	8
<u>2.1.1.2 Iuran</u>	9
<u>2.1.2 MANFAAT JKN DI FKTP</u>	11
<u>2.1.2.1 Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama</u>	11
<u>2.1.2.2 Manfaat Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama</u>	11
<u>2.1.3 PELAYANAN GIGI</u>	13
<u>2.1.3.1 Prinsip Pelayanan</u>	14
<u>2.1.3.2 Pemberi Pelayanan</u>	15
<u>2.1.3.3 Pelayanan Gigi</u>	15
<u>2.1.3.4 Pelayanan Prothesa Gigi/ Gigi Palsu</u>	17
<u>2.1.3.5 Pelayanan Gigi Yang Tidak Dijamin</u>	18
<u>2.1.3.6 Pembayaran</u>	18
<u>2.1.4 FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN PELAYANAN</u> 18	
<u>2.1.4.1 Kesehatan</u>	19
<u>2.1.4.2 Kualitas Pelayanan</u>	19

<u>2.1.4.3 Pendapatan</u>	19
<u>2.1.4.4 Tingkat Pendidikan</u>	19
<u>2.1.5 KUALITAS PELAYANAN</u>	20
<u>2.1.5.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</u>	20
<u>2.1.5.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)</u>	20
<u>2.1.5.3 Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</u>	21
<u>2.1.5.4 Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)</u>	21
<u>2.1.5.5 Perhatian (<i>Empathy</i>)</u>	21
<u>2.1.6 KEPUASAN PASIEN</u>	21
<u>2.1.6.1 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien</u>	22
<u>2.2 KERANGKA KONSEP</u>	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
<u>3.1 DESAIN STUDI LITERATUR</u>	24
<u>3.2 LANGKAH-LANGKAH PENELUSURAN LITERATUR</u>	24
<u>3.2.1 PICOS</u>	24
<u>3.2.2 Kriteria Inklusi Dan Eksklusi</u>	25
<u>3.2.3 Keywords Pencarian (MeSH term/Medical Subject Heading Term)</u>	26
<u>3.2.4 Pengumpulan Data Literatur</u>	26
<u>3.2.5 Seleksi Studi Dan Penilaian Kualitas</u>	26
<u>3.2.6 Prisma Flow Chart</u>	28
<u>3.3 ANALISIS DATA</u>	29
BAB IV	30
HASIL DAN PEMBAHASAN	30
<u>4.1 HASIL LITERATUR REVIEW</u>	30
<u>4.1.1 Karakteristik Studi</u>	30
<u>4.1.2 Karakteristik Responden Studi</u>	39
<u>4.2 PEMBAHASAN</u>	39
<u>4.2.1 Pengaruh aspek tangible (bukti fisik) pada pelayanan gigi di FKTP terhadap kepuasan pasien JKN</u>	39
<u>4.2.2 Pengaruh aspek reliability (keandalan) pada pelayanan gigi di FKTP terhadap kepuasan pasien JKN</u>	40
<u>4.2.3 Pengaruh aspek responsiveness (ketanggapan) pada pelayanan gigi di FKTP terhadap kepuasan pasien JKN</u>	40
<u>4.2.4 Pengaruh aspek assurance (jaminan dan kepastian) pada pelayanan gigi di FKTP terhadap kepuasan pasien JKN</u>	41

<u>4.2.5 Pengaruh aspek empathy (perhatian) pada pelayanan gigi di FKTP terhadap kepuasan pasien JKN</u>	41
<u>BAB V</u>	43
<u>KESIMPULAN DAN SARAN</u>	43
<u>5.1 KESIMPULAN</u>	43
<u>5.2 SARAN</u>	44
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	45
<u>LAMPIRAN</u>	48
<u>1. Jurnal 1</u>	49
<u>2. Jurnal 2</u>	56
<u>3. Jurnal 3</u>	74
<u>4. Jurnal 4</u>	80
<u>5. Jurnal 5</u>	86
<u>6. Jurnal 6</u>	92
<u>7. Jurnal 7</u>	99
<u>Hasil Analisis PICOS Frameworks</u>	105

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1 Proporsi Masalah Gigi (Sumber : Riset Kesehatan Dasar 2018)</u>	4
<u>Gambar 2 Kerangka Konsep</u>	23
<u>Gambar 3 Diagram Flow literature review berdasarkan PRISMA 2009 (Polit and Beck, 2013)</u>	28

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1 PICOS Framework</u>	25
<u>Tabel 2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi</u>	25
<u>Tabel 3 Keywords MeSH</u>	26
<u>Tabel 4 Hasil Pencarian Literatur</u>	31