

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN DAN
KEPENTINGAN PASIEN PESERTA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL PBI DAN NON-PBI
TERKAIT KINERJA KUALITAS LAYANAN
(STUDI PADA RSKGM KOTA BANDUNG)**

SKRIPSI

Karya Tulis Ini Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran Gigi

**VERA AMELIA
1490018**



**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2018**

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional PBI dan Non-PBI Terkait Kinerja Kualitas Layanan di RSKGM Kota Bandung” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Kristen Maranatha, Bandung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari telah banyak menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Winny Suwindere, drg., M.S., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Kristen Maranatha.
2. Ignatius Setiawan, drg., M.M., sebagai pembimbing utama yang berdedikasi penuh telah meluangkan waktu, ilmu, arahan, dan tenaga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ariessa Aprillia, S.E., M.Si., sebagai pembimbing pendamping yang penuh kesabaran dan telah banyak meluangkan waktu, memberikan ilmu, arahan, dan tenaga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dominica Dian Saraswati S, drg., Sp.RKG., selaku penguji utama yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Chandra Kuswoyo, S.E., M.T., selaku penguji pendamping yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Shelly Lelyana, drg., Sp.PM., selaku ketua koordinator tim skripsi di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Kristen Maranatha.
7. Hendra Polii, drg., Sp.RKG., selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
8. Pihak direksi dan staf Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung, atas bantuannya yang sangat besar serta izin dalam melaksanakan penelitian yang diperlukan dalam skripsi ini.
9. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Kristen Maranatha.
10. Keluarga dan sahabat-sahabat penulis yang memberikan dukungan untuk dapat menyelesaikan pengerjaan skripsi ini.
11. Seluruh mahasiswa/i Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Kristen Maranatha angkatan 2014 yang telah membantu dan memberikan saran, serta semangat selama pelaksanaan skripsi ini.
12. Pasien RSKGM Kota Bandung yang telah bersedia menjadi responden pada skripsi ini.
13. Semua pihak yang telah membantu, yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis mohon saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu kedokteran gigi.

Bandung, 20 Februari 2018

Penulis