

DAFTAR PUSTAKA

- Abbott PV, Yu. A clinical classification of the status of the pulp and the root canal system. Aust Dent J. 2007;52(1 Suppl):S17–31.
- Bachtiar S. Bachri., 2010., Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif., Jurnal Teknologi Pendidikan, Vol.10 No. 1, April 2010 (46-62)
- Baum, Phillips, Lund. Buku ajar ilmu konservasi gigi. ed 3. Alih Bahasa: Rasinta Tarigan, Jakarta: EGC. 1994.
- Beer R, Baumann M, KielBassa A. Pocket atlas of endodontics. Berlin: Georg Thieme Verlag; 2006.p.55-66
- Bender IB. Reversible and irreversible ainful pulpitudes: diagnosis and treatment. AustEndod J J Aust Soc Endodontology Inc. 2000;26:10 –4.
- c-Mis'ta, Monika Tysia., Dziedzic Arkadiusz., 2020., *The Attitudes and Professional Approaches of Dental Practitioners during the COVID-19 Outbreak in Poland: A Cross-Sectional Survey.*, Int. J. Environ. Res. Public Health
- Collins W.J.N, Forrest J.O, Walsh T.F, 1978, *A handbook for dental hygienests*, John wright & Sons, Great Britain.
- Dignan M, Carr P, 1992, *Program planing for health education and promotion*, Lea &Febiger, Philadelphia.
- Dworkin S, Ference T, Giddon D, 1978, *Behavioral scince and dental practice*, the CV Mosby company, Saint louis.
- Emily S. Block, PhD., Laura Erskine, PhD., 2012. *Interviewing by Telephone: Specific Considerations, Opportunities, and Challenges.*, International Journal of Qualitative Methods 2012, 11(4)
- Green L.W, Kreuter, 2000, *Health Education Planing, a Diagnostic aprproach*, The John University, Mayfield Publishing Co.
- Grossman, Louis, I., Oliet, S., Del Rio, D.E. 2013. *Ilmu Endodontik Dalam Praktek*. Jakarta: EGC
- Heriyanto Yonan, Niken Widyanti, Bambang Priyono. 2005. *Hubungan Antara Pengetahuan, Persepsi, dan Sikap Terhadap Kesehatan Gigi dengan Status Kesehatan Gigi Pada Siswa Tuna Netra Di Panti Sosial Bina Netra (PSBN) Wyata Guna Bandung*. Sains Kesehatan. Volume 18(2).

- Hervina, Haris Nasutianto. Perubahan manajemen pasien dan pemilihan tindakan kedokteran gigi di masa pandemi covid-19. Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Mahasaraswati Denpasar. Tahun 2020
- Ian Mills *et al.*, 2020., *Patient-centred care in general dental practice – a systematic review of the literature.*, Mills et al. BMC Oral Health
- Isniah Maulidah, M. Roelianto, Galih Sampoerno., 2018., Hubungan Pengetahuan Kesehatan Gigi dan Mulut Pasien Terhadap Kepatuhan Menjalani Perawatan Berulang., Conservative Dentistry Journal Vol.8 No.1 Januari - Juni 2018: 5-10
- Jing Jin, Grant Edward Sklar, Vernon Min Sen Oh, Shu Chuen Li. 2008. Factors Affecting Therapeutic Compliance: A Review From The Patient's Perspective. Therapeutic and Clinical Risk Management. Vol. 4(1), 269-286.
- Kardas, P., Lewek, P., & Matyjaszczyk, M. (2013). *Determinants of patient adherence: a review of systematic reviews.*, Frontiers in Pharmacology, 4, 91. doi:10.3389/fphar.2013.00091
- Kemkes RI. (2019). Pertanyaan dan Jawaban Terkait Covid – 19 Kementerian Kesehatan. Kementerian Kesehatan RI, 8, 1-8
- Kemkes (2020). *Standar Alat Pelindung Diri (APD) Dalam Manajemen Covid – 19.* Jakarta. Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan Kemkes
- Kemkes (2021). *Petunjuk teknis pelayanan kesehatan gigi dan mulut di fasilitas kesehatan tingkat pertama pada masa adaptasi kebiasaan baru.* Jakarta. Kemkes
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia / Nomor Hk.02.02/Menkes/62/2015 / Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi
- Kotler, P. (2009) *Marketing Management*. Jilid 1. Ed 13. Prentice Hall Inc
- Laurie Drabble, Ph.D., Karen F. Trocki, Ph.D., Brenda Salcedo, MSW, ASW, PPSC., Patricia C. Walker, MSW, ASW., Rachael A. Korcha, M.A. 2016. *Conducting qualitative interviews by telephone: Lessons learned from a study of alcohol use among sexual minority and heterosexual women.*, Qual Soc Work. 2016 January; 15(1): 118–133. doi:10.1177/1473325015585613.
- L. Meng *et al.*, 2020., *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Emerging and Future Challenges for Dental and Oral Medicine.*, Journal of Dental Research
- Maulana, Heri, D.J., 2014. *Promosi Kesehatan*. Jakarta: EGC

- Monika Tysi, ac Mista, Arkadiusz Dziedzic,. 2020,. *The Attitudes and Professional Approaches of Dental Practitioners during the COVID-19 Outbreak in Poland: A Cross-Sectional Survey.*, Int. J. Environ. Res. Public Health 2020, 17, 4703;doi:10.3390/ijerph17134703
- Mujahidin, A., 2018., *Hubungan Tindakan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pasien Terhadap Kepatuhan Dalam Menjalani Perawatan Berulang.*, Conservative Dentistry Journal Vol.8 No.2 Juli-Desember 2018: 112-117
- Narayanan, A., Greco, M., 2014, *The Dental Practice Questionnaire: a patient feedback tool for improving the quality of dental practices.* Australian Dental Journal
- Nisa Musfirah, Samsualam, Andi Nurlinda., *Evaluasi Kebijakan Surat Edaran NO. 2776/PB PDGI/III-3/2020 di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut dan Klinik Di Kota Makassar.* Journal of Muslim Community Health (JMCH) ISSN 2774-4590 Published by Postgraduate Program in Public Health, Universitas Muslim Indonesia
- Niven, Neil. 2000. *Psikologi Kesehatan.* Jakarta: EGC. 136 Halaman
- Nurhaliza Kadi., Sulaemana Engkeng., Febi K. Kolibu., 2021., *Gambaran Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Rsup Ratatotok-Buyat Di Kabupaten Minahasa Tenggara Pada Masa Pandemi Covid-19* Jurnal KESMAS, Vol. 10, No. 8, Agustus 2021
- Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku.* Cetakan I. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Novitasari Ratna Astuti, Julita Hendrartini, Niken Widyanti Sriyono., 2014., *Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Komunikasi antara Dokter Gigi dan Pasien dalam Pelayanan Perawatan Kesehatan Gigi.*, IDJ, Vol. 3 No. 1 Bulan Mei Tahun 2014
- Panduan Dokter Gigi Dalam Era New Normal. Satuan Tugas Covid-19. Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia. Tahun 2020.
- Panduan Klinis pelayanan gigi BPJS / No 1 / Pasal 52 / 2014 / Tentang Cakupan Pelayanan Gigi yang di jamin BPJS
- Patel, Kishan, Walshaw , Emma., 2019., *Personalising patient care within dentistry.*, British Dental Journal
- Rangkuti, F. (2006) *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rika Dwi Oktora., 2016., *Faktor Determinan Minat Pasien Untuk Melakukan Kunjungan Ulang Pada Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Klinik Spesialistik Rsgm Fkg Universitas Trisakti*

Riley, Joseph L *et al.*, 2014., *Concordance between patient satisfaction and the dentist's view: findings from the National Dental Practice-Based Research Network.*, J Am Dent Assoc.

Riskesdas 2018

Silva N d. *Systemic Medication applied to endodontic treatment: a Literature review.* Brazil 2014; 11(30); 293-302

Surat Edaran / Nomor 2776 / PDGI / III-3 / 2020 / Tentang Pedoman Pelayanan Kedokteran Gigi Selama Pandemi Virus Covid-19

Suwarna, H. 2008, *Hubungan Antara Faktor Demografi, Persepsi Dan Hambatan Dengan Diskontinuitas Pasien Perawatan Gigi Karies Di Puskesmas Depok I, Kabupaten Sleman, Yogyakarta Tahun 2007*

Tulip DE, Palmer NOA. A retrospective investigation of the clinical management of patients attending an out of hours dental clinic in Merseyside under the new NHS dental contract. Br Dent J. 2008;205: 659–64. discussion 648

Utarini, A. (2020). *Penelitian Kualitatif Dalam Pelayanan Kesehatan.* Gadjah Mada University Press.

Walton, Torabinejad. 2002. *Principles and Practice of Endodontics.* 3rd ed. Philadelphia: W.B Saunders.

WHO. (2020). Pesan dan Kegiatan Utama Pencegahan dan Pengendalian COVID-19 di Sekolah. Unicef, 1,1–14.

Widodo, Trijoedani. 2005. *Respons Imun Humoral Pada Pulpitis.* Surabaya: *Maj. Ked.Gigi.(Dent. J).* Vol. 38. No. 2: 49-51



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Kunjungan Berulang Pasien Kasus Pulpitis Pada Ruang Pemeriksaan

Gigi Klinik X Selama Pandemi Covid - 19

ARYANT DENTIA R, Dr. Diah Ayu Puspanhari, Apt, MBA, M.Kes ; drg. Betha Candrasari, MPH

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Menurut Engel (2001), salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya pembelian ulang adalah harga produk atau jasa. Persepsi pelanggan terhadap terhadap produk atau jasa berpengaruh terhadap tingkat kepentingan pelanggan, kepuasan pelanggan dan nilai. Beberapa hal yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap suatu jasa adalah harga, citra, tahap, pelayanan dan momen pelayanan (Rangkuti, 2006). Rangkuti, F. (2006) Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Pasien akan mempunyai persepsi yang baik mengenai pelayanan rawat jalan jika sarana fisiknya memadai, jam praktek yang tepat, ada pelayanan 24 jam, adanya sistem rujukan, penjadwalan kunjungan yang baik sehingga waktu tunggu menjadi pendek, tarif/harga yang terjangkau, dan kualitas pelayanan dokter maupun perawat yang dilakukan dengan ramah, penuh perhatian terhadap kebutuhan dan perasaan pasien (Ross, et al. 1998). Ross, A. (1998) Ambulatory Care Organization and Management. USA: John Wiley and Son

Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan antara lain dipengaruhi oleh penampilan petugas baik dokter maupun perawat, keadaan lingkungan atau fasilitas yang tersedia, ketersediaan pelayanan, dan lain-lain. Sedangkan disain dan tata letak fasilitas berhubungan dengan pembentukan persepsi pelanggan. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa itu dimata pelanggan. RIKI DWI OKTORA 2016 FAKTOR DETERMINAN MINAT PASIEN UNTUK MELAKUKAN KUNJUNGAN ULANG PADA PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI KLINIK SPESIALISTIK RSGM FKG UNIVERSITAS TRISAKTI

Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, misalnya perusahaan mudah dikenali. Desain eksterior bisa menjadi tanda atau petunjuk mengenai sifat jasanya. Persepsi pelanggan terhadap suatu jasa dapat dipengaruhi oleh eksterior dan interior jasa (Tjiptono, 2006) Tjiptono, F. (2006) Total Quality Management. Andi offset. Yogyakarta.

Pada masa pandemi ini, pelayanan kesehatan yang aman serta bermutu menjadi tujuan masyarakat. Pelayanan kesehatan harus dilakukan secara maksimal sehingga 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu Reliability (Keandalan), Responsiveness (Ketanggapan dan kepedulian), Emphaty (Empati), Tangibles (Bukti fisik) dan Assurance (Jaminan) dapat terealisasi agar terciptanya kepuasan pada pemakai jasa pelayanan. (Kadi et al, 2021) Nurhaliza Kadi*, Sulaemana Engkeng*, Febi K. Kolibu* GAMBARAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RSUP RATATOTOK-BUYAT DI KABUPATEN MINAHASA TENGGARA PADA MASA PANDEMI COVID-19 Jurnal KESMAS, Vol. 10, No. 8, Agustus 2021

Tulip DE, Palmer NOA. A retrospective investigation of the clinical management of patients attending an out of hours dental clinic in Merseyside under the new NHS dental contract. Br Dent J. 2008;205:



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Kunjungan Berulang Pasien Kasus Pulpitis Pada Ruang Pemeriksaan

Gigi Klinik X Selama Pandemi Covid - 19

ARYANT DENTIA R, Dr. Diah Ayu Puspendari, Apt, MBA, M.Kes ; drg. Betha Candrasari, MPH

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

659-64. discussion 648.