

Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemanfaatan *Teledentistry* di Poliklinik Gigi Azka Nadhifa Makassar

The Relationship between Patient Satisfaction Level and Teledentistry Utilization at Azka Nadhifa Dental Polyclinic Makassar

Muhammad Fajrin Wijaya^{1*}, Muh. Jayadi Abdi¹, Erni¹

¹ Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History	Abstrak
<p>Article info: Received: June 12th 2023 Revised: June 20th 2023 Accepted: June 23rd 2023</p> <p>Corresponding author: Name: Muhammad Fajrin Wijaya Address: Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muslim Indonesia E-mail: fajrinwijaya@umi.ac.id</p> <p>Website: http://ejournal.stikesrshusada.ac.id/index.php/jkh/</p>	<p>Pendahuluan: Perkembangan teknologi komunikasi telah membuat inovasi baru dalam bidang kedokteran gigi dengan menggabungkan antara teknologi telekomunikasi dan kedokteran gigi yang disebut <i>teledentistry</i>. <i>Teledentistry</i> adalah alternatif layanan yang menggabungkan teknologi telekomunikasi dan kedokteran gigi yang sebagai pertukaran informasi klinis dan gambar jarak jauh untuk perencanaan perawatan dan konsultasi gigi. Tujuan: Menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pemanfaatan <i>teledentistry</i> di poliklinik gigi Azka Nadhifa Makassar. Metode: Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik dengan rancangan penelitian <i>cross sectional</i>. Uji statistik yang digunakan adalah uji korelasi <i>spearman</i>. Adapun sampel pada penelitian ini terdiri dari 96 sampel. Hasil: Berdasarkan hasil uji korelasi rank <i>spearman</i> menunjukkan nilai <i>p-value</i> sebesar 0,002 yang lebih kecil daripada 0,05 (<i>p-value</i> < 0,05). Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dengan pemanfaatan <i>teledentistry</i>. Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan tingkat tingkat kepuasan pasien terhadap pemanfaatan <i>teledentistry</i> di poliklinik gigi Azka Nadhifa Makassar</p>
<p>http://dx.doi.org/10.33377/jkh.v7i2.160 pISSN 2548-1843 eISSN 2621-8704</p>	<p>Kata Kunci: Pemanfaatan <i>Teledentistry</i>, Tingkat Kepuasan Pasien</p> <hr/> <p>Abstract</p> <p>Introduction: The development of communication technology has created new innovations in the field of dentistry by combining telecommunications and dentistry technology which is called <i>teledentistry</i>. <i>Teledentistry</i> is a service alternative that combines telecommunications and dentistry technology to exchange clinical information and images remotely for treatment planning and dental consultations. Objective: To analyze the relationship between patient</p>

*satisfaction level and the utilization of teledentistry at the Azka Nadhifa dental polyclinic, Makassar. **Methods:** This study used an analytic research design with a cross-sectional research design. The statistical test used is the Spearman correlation test. The sample in this study consisted of 96 samples. **Results:** Based on the results of the Spearman rank correlation test, it shows a p-value of 0.002 which is smaller than 0.05 (p-value <0.05). This shows that there is a relationship between the level of satisfaction with the use of teledentistry. **Conclusion:** Based on the results of this study it shows that there is a relationship between the level of patient satisfaction and the use of teledentistry at the Azka Nadhifa dental polyclinic, Makassar*

Keywords:

Utilization of Teledentistry, Level of Patient Satisfaction



This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License CC BY -4.0

PENDAHULUAN

Gangguan kesehatan gigi dan mulut dapat mempengaruhi kesehatan tubuh, maka gangguan tersebut merupakan komponen integral kesehatan yang harus mendapat perhatian dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain (Rahminingrum, 2017). Kesehatan gigi dan mulut didefinisikan sebagai kondisi kesehatan jaringan gigi, baik keras maupun lunak dan elemen terkait di rongga mulut yang memungkinkan setiap orang untuk melakukan aktivitas sehari-hari seperti makan, berbicara, dan berinteraksi tanpa rasa sakit yang disebabkan oleh disfungsi, gangguan estetika, penyakit, masalah oklusi, atau kehilangan gigi untuk hidup secara sosial (Tim Riset Kesehata, 2020).

Sebagian besar masyarakat pernah mengalami penyakit gigi dan mulut dan kondisi ini sering diderita oleh masyarakat (Riley III JL, 2010). Hal ini pemerintah diwajibkan untuk menjamin bahwa setiap orang memiliki kesetaraan yang sama terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Salah satu faktor yang mempengaruhi keadaan kesehatan gigi dan mulut di Indonesia adalah belum meratanya fasilitas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dimana masih banyak masyarakat yang tinggal di daerah yang fasilitas kesehatan gigi dan mulut terbatas (Akbar FH, 2019). Menurut RISKESDAS 2018, nilai *effective medical demand* (EMD) yang mengukur persentase pasien gangguan gigi dan mulut yang mendapatkan perawatan atau pengobatan hanya sebesar 8,1% karena rendahnya akses masyarakat terhadap fasilitas kesehatan gigi dan mulut (Kemenkes, 2018).

Kemajuan teknologi dalam pemanfaatan komputer dan telekomunikasi juga berkembang pesat, sehingga dapat dimanfaatkan untuk layanan perawatan dibidang kedokteran gigi. Teknologi komunikasi dan informasi dapat meningkatkan kualitas perawatan gigi pada pasien, dan memungkinkan perawatan jarak jauh, terutama bagi masyarakat yang tinggalnya jauh dari pusat pelayanan kesehatan atau dokter gigi (Clark GT, 2013). Perkembangan teknologi komunikasi telah membuat inovasi baru dalam bidang kedokteran gigi dengan menggabungkan antara teknologi telekomunikasi dan kedokteran gigi yang disebut *teledentistry*. *Teledentistry*, sebuah penemuan baru dalam kedokteran gigi yang dibawa oleh kemajuan teknologi komunikasi, menggabungkan teknologi telekomunikasi dan kedokteran gigi. Tujuan dari pengembangan *teledentistry* adalah untuk meningkatkan akses layanan kesehatan gigi dan mulut di tengah permintaan yang tinggi serta terbatasnya pelayanan (Kumar N, 2019). *Teledentistry* merupakan cabang dari *telemedicine* yang dikhususkan pada bidang kedokteran gigi dengan tujuan untuk membantu meningkatkan kualitas dari pelayanan kesehatan gigi (Murererehe J, 2017).

Teledentistry adalah layanan alternatif yang menggabungkan teknologi telekomunikasi

dan kedokteran gigi yang sebagai pertukaran informasi klinis dan gambar jarak jauh untuk perencanaan perawatan dan konsultasi gigi. *Teledentistry* dapat digunakan untuk edukasi dan penyuluhan dalam rangka menyebarkan kesadaran masyarakat akan kesehatan gigi dan mulut (Erri TA, 2020). *Teleconsultation* atau *telediagnosis* ialah dua kegunaan *teledentistry* dalam perawatan kesehatan gigi. Teknologi ini juga dinilai dapat membantu masalah kesehatan gigi dan mulut saat ini, terutama di negara berkembang yang memiliki keterbatasan tenaga medis, infrastruktur, kedokteran gigi, dan mulut (Rinto Priambodo, 2019). *Teledentistry* memungkinkan untuk memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di daerah yang memiliki keterbatasan (Tella AJ, 2019).

Klinik Azka Nadhifa adalah salah satu perawatan kesehatan gigi dan mulut yang berada di Jln. Wijaya Kusuma Raya No. 8, Kel. Banta-bantaeng, Kec. Rappocini, Makassar. Teknologi informasi dan teknologi telekomunikasi telah diimplementasikan di klinik Azka Nadhifa khususnya di poliklinik kedokteran gigi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tingkat keunggulan dalam pelayanan kesehatan ditunjukkan oleh kualitasnya, yang membuat setiap pasien merasa puas. Pasien lebih puas ketika layanan medis berkualitas lebih tinggi. Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengetahui “Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pemanfaatan *teledentistry* di poliklinik gigi Azka Nadhifa Makassar.

METODE

Desain

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan desain penelitian analitik dengan rancangan penelitian analitik *cross sectional*.

Jumlah sampel dan Teknik sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di poliklinik gigi Azka Nadhifa Makassar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan oleh peneliti dan besar sampel yang didapatkan adalah 96 orang. Waktu penelitian dilakukan pada bulan September 2022.

Instrumen

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen atau alat untuk mengumpulkan data. Kuesioner penelitian ini terbagi atas dua kuesioner yaitu tingkat kepuasan sebanyak 19 pernyataan yang telah dikembangkan oleh Rahmi Amtha (2021) dan pemanfaatan *teledentistry* sebanyak 5 pernyataan yang telah dikembangkan oleh Muhammad Rifky Maulana (2021) dengan skala ordinal.

Proses pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan prosedur yaitu peneliti mendapatkan surat izin dari Fakultas untuk melakukan penelitian dan mendapatkan surat izin dari Etik untuk melakukan penelitian. Setelah itu, peneliti kemudian meminta izin kepada pihak poliklinik gigi Azka Nadhifa Makassar dengan membawa surat izin penelitian. Peneliti memberikan naskah penjelasan dan surat pernyataan persetujuan menjadi responden (*informed consent*) kepada pasien, mengarahkan responden untuk ditanda tangani apabila pasien setuju menjadi responden. Peneliti memperkenalkan diri lalu memberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian yang akan dilakukan dan tata cara pengisian kuesioner. Kemudian peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden dan mendampingi responden selama proses pengisian kuesioner. Peneliti memeriksa kelengkapan kuesioner yang telah diserahkan dan meminta responden melengkapinya apabila ada jawaban kuesioner yang belum lengkap dan mengumpulkan kembali lalu peneliti melakukan pengolahan data.

Analisis

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini akan di analisis dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*, data hasil kuesioner yang diperoleh akan di uji menggunakan uji korelasi spearman.

HASIL

Tabel 1.
Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien (n=96)

Tingkat Kepuasan	f	%
Tidak Puas	0	0
Agak Puas	19	19,79
Sangat Puas	77	80,21

Tabel 1 menunjukkan frekuensi untuk tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan responden kategori tidak puas sebanyak 0 responden (0%), kepuasan responden kategori agak puas sebanyak 19 responden (19,79%), dan kepuasan responden kategori sangat puas sebanyak 77 responden (80,21%). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan dalam kategori sangat puas karena memiliki frekuensi tertinggi.

Tabel 2.
Frekuensi pemanfaatan teledentistry oleh responden (n=96)

Pemanfaatan teledentistry	f	%
Jarang	1	1,04
Sering	31	32,29
Selalu	64	66,67

Tabel 2 menunjukkan sebaran frekuensi untuk pemanfaatan *teledentistry* oleh responden. Tingkat pemanfaatan *teledentistry* oleh responden kategori jarang sebanyak 1 responden (1,04%), pemanfaatan *teledentistry* oleh responden kategori sering sebanyak 31 responden (32,29%), dan pemanfaatan *teledentistry* oleh responden kategori selalu sebanyak 64 responden (66,67%). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memanfaatkan *teledentistry* kategori selalu karena memiliki frekuensi tertinggi.

Tabel 3.
Hubungan Tingkat Kepuasan Terhadap Pemanfaatan Teledentistry

Tingkat Kepuasan	Pemanfaatan Teledentistry						Total	r-hitung	p-value
	Jarang		Sering		Selalu				
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0,00	0	0	
Agak Puas	0	0	12	12,5	7	7,29	19	19,79	0,307
Sangat Puas	1	1,04	19	19,79	57	59,38	77	80,21	
Total	1	1,04	31	32,29	64	66,67	96	100	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan hubungan antara tingkat kepuasan dengan pemanfaatan *teledentistry*. Pada responden dengan tingkat kepuasan kategori tidak puas, tidak ada yang memanfaatkan *teledentistry*. Sedangkan, pada responden dengan tingkat kepuasan kategori agak puas, sebagian besar sering memanfaatkan *teledentistry* sebanyak 12 responden (12,5%). Selain itu, pada responden dengan tingkat kepuasan kategori sangat puas, sebagian besar selalu memanfaatkan *teledentistry* sebanyak 57 responden (59,38%). Hasil uji korelasi menunjukkan nilai r sebesar 0,307 yang berada pada rentang korelasi cukup. Hasil uji korelasi *rank spearman* menunjukkan nilai p -value sebesar 0,002 yang lebih kecil dari pada 0,05 (p -value < 0,05). Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dengan pemanfaatan *teledentistry*. sehingga secara statistik dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, maka kesimpulannya terdapat hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pemanfaatan *teledentistry*.

PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang sangat puas menjadi kategori tertinggi. Hal ini dapat dipengaruhi dari beberapa faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dari hasil survei pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien di nilai dari berbagai hal yaitu kemudahan dalam penggunaannya, koneksi, kenyamanan, hemat waktu dan juga biaya.

Menurut Rahmi Amtha (2019) apabila ditinjau dari kategori kepuasan, subjek tersebut secara keseluruhan masuk dalam kategori kepuasan tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor kepuasan pasien penyakit mulut sangat dipengaruhi oleh kenyamanan, serta kemampuan komunikasi antara dokter gigi dan pasiennya sehingga kenyataan sesuai harapan yang diinginkan oleh pasien.

Penelitian lainnya seperti oleh Barca (2020) pasien merasa lebih nyaman berbicara dengan dokter dan juga bisa secara tatap muka melalui *video call*. Sejalan dengan penelitian menyatakan Rahman (2020) menyatakan pasien menyukai konsultasi melalui *video call* karena dapat melihat wajah dokter dan lebih mudah menjelaskan dan menggambarkan gejala penyakitnya. Pasien merasa lebih nyaman berbicara dengan dokter secara tatap muka dan berinteraksi antara dokter gigi dengan pasien, meskipun secara virtual.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan pemanfaatan *teledentistry* paling banyak terdapat pada kategori selalu sebanyak 64 responden (66,67%). Dari hasil survei pada penelitian ini pemanfaatan *teledentistry* selalu digunakan pasien untuk mendapatkan informasi edukasi kesehatan gigi dan mulut, serta berkomunikasi dengan dokter gigi sebelum berobat ke praktik dokter gigi.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muahmmad Rifky Maulana (2021) menunjukkan bahwa hasil penelitian responden terkait pemanfaatan *teledentistry* pada dokter gigi di Kota Banjarmasin, dimana responden yang termasuk dalam kategori pemanfaatan *teledentistry* kategori tinggi adalah sebesar 49 orang (45,4 %). Hasil penelitian ini menunjukkan pemanfaatan *teledentistry* dokter gigi yang menjadi responden sebagian besar termasuk dalam pengalaman kerja kategori tinggi yaitu sebanyak 49 responden (45,4%).

Menurut teori Pindobilowo (2022) masyarakat dapat melakukan perawatan gigi dan mulut, konsultasi dan edukasi secara virtual, dimana masyarakat dapat melakukan dimanapun dan kapanpun dengan biaya yang sangat terjangkau. Aplikasi pesan instan (Whatsapp, Telegram, SMS) dan aplikasi panggilan video (*Google Meet, Skype, Whatsapp video*) merupakan saluran yang digunakan dalam melakukan *teledentistry*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pemanfaatan *teledentistry* di poliklinik gigi Azka Nadhifa Makassar disebabkan oleh apabila pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi maka pemanfaatan *teledentistry* juga akan tinggi, begitupun sebaliknya apabila tingkat kepuasan pasien tersebut rendah maka pemanfaatan

teledentistry juga akan rendah.

Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan nilai r sebesar 0,307 yang berada pada rentang korelasi cukup, arah hubungan di katakana positif karena antara tingkat kepuasan dengan pemanfaatan teledentistry searah. Hasil uji korelasi atau uji hubungan menggunakan uji *spearman*, menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,002 yang lebih kecil daripada 0,05 ($p\text{-value} < 0,05$). Dengan demikian H_a diterima yang berarti terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dengan pemanfaatan teledentistry.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Emer Byrne (2020) yang menunjukkan terdapat hubungan antar tingkat kepuasan pasien dan dokter gigi terhadap pemanfaatan teledentistry selama pandemi covid-19. Hal ini di karenakan pemanfaatan teledentistry sudah memfasilitasi kebutuhan akan tentang kesehatan gigi dan mulut pasien dan dokter gigi dimasa pandemi covid-19 sehinggah pemanfaatan teledentistry selalu di gunakan oleh pasien maka mempengaruhi tingkat kepuasan yang tinggi

KESIMPULAN

Terdapat hubungan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pemanfaatan teledentistry di Poliklinik Gigi Azka Nadhifa Makassar dengan hasil uji korelasi menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,002 yang lebih kecil dari pada 0,05 ($p\text{-value} < 0,05$) yang berarti terdapat korelasi atau hubungan.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada poliklinik gigi Azka Nadhifa Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada keneliti dan kepada pasien poliklinik gigi Azka Nadhifa Makassar yang telah bersedia menjadi responden peneliti.

REFERENCES

- Akbar FH dkk. (2019). Relationship between health service access to dental conditions in urban and rural areas in Indonesia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*; 19.
- Amtha R dkk. (2021). Characteristic Of Oral Medicine Patient Using Teledentistry During Covid 19 Pandemic. *Odonto Dental Jurnal*, 8(1).
- Barca dkk. (2020). Telemedicine in oral and maxillo-facial surgery An effective alternative in post COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(20):1–12.
- Bassi. (2022). Patient Satisfaction of Teledentistry Pediatric and Young Adult Type 1 Diabetes Patients During COVID-19 Pandemic. *Frontiers in Public Health*.
- Byrne E, & Watkinson S. (2020). Patient and doctor satisfaction relationship with video consultations during the COVID-19 pandemic: an opportunity for a new way of working. *Journal of Orthodontic*, 48(1), 64– 73.
- Clark GT. (2013). Teledentistry: what is it now, and what will it be tomorrow? *J Calif Dent Assoc*, 28(2):121-7
- Erri TA dkk. (2020). Teledentistry. *Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti. Edisi Pertama.*
- Kemntrian Kesehatan (Kemenkes). (2018). Departemen kesehatan Republik Indonesia. Jakarta: Badan Litbangkes, Depkes RI.
- Kumar N dkk. (2019). Teledentistry: An Overview. *Journal of Clinical Research in Dentistry*.
- Muhammad Rifky. (2021). Hubungan usia, tingkat penggunaan teknologi informasi, dan pengalaman kerja terhadap pemanfaatan teledentistry pada dokter gigi di kota Banjarmasin.
- Murererehe J dkk. (2017). Knowledge, attitude and practices of dental professionals in Rwanda towards the benefits and applications of teledentistry. *Rwanda Journal*, 4(1):39-47.

- Pindobilowo dkk. (2022). Efektivitas Teledentistry Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal multidisiplin madani*, 2(12); 4206-4215.
- Rahman dkk. (2020). Teledentistry from a patient perspective during the coronavirus pandemic. *British Dental Journal*, 229(3):1-4
- Rahminingrum. (2017). Hubungan Pengetahuan Pemeliharaan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Status Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Murid Kelas V Di SDN 11 Baruga Kota Kendari. *Staff academy of dental health* Kendari, Sulawesi Tenggara.
- Riley III JL dkk. (2010). Dental attitudes: proximal basis for oral health disparities in adults. *Community dentistry and oral epidemiology*, 34(4): 289
- Rinto Priambodo. (2019). Rekam Medis Elektronik Menggunakan Sistem Penyimpanan Foto Intraoral Gigi untuk Aplikasi Teledentistry berbasis *Internet of Things*. *Jurnal inovtek polbeng*, 4(2):121-131
- Tim Riset Kesehatan dasar. (2020). Riset kesehatan dasar.