

KEPUASAN PASIEN TERHADAP *TELEDENTISTRY* PADA SAAT PANDEMI *COVID-19 (SCOPING REVIEW)*

PATIENT SATISFACTION ON TELEDENTISTRY DURING PANDEMIC COVID-19 (SCOPING REVIEW)

Satria Yandi¹, Leny Sang Surya¹, Widya Puspita Sari², Sania Fauziah³

¹ Department of Preventive and Public Health Dentistry, Faculty of Dentistry, Baiturrahmah University, Indonesia

² Department of Dental Material \ Faculty of Dentistry, Baiturrahmah University, Indonesia

³ Undergraduate Student, Faculty of Dentistry, Baiturrahmah University, Indonesia

Email Addresses: tlyhodrg@fkg.unbrah.ac.id

ABSTRAK : Pandemi COVID-19 menyebabkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut menjadi terhambat dikarenakan rongga mulut merupakan sumber potensial tinggi untuk penularan dan kerentanan terhadap COVID-19. Kontak langsung antara dokter gigi dan pasien dapat memungkinkan terjadinya penularan COVID-19, sehingga dibutuhkan alternatif lain dalam penatalaksanaan pasien. *Teledentistry* merupakan salah satu pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui konferensi video untuk menegakkan diagnosis dan merencanakan perawatan jarak jauh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap penggunaan *teledentistry* di masa pandemi COVID-19 menggunakan metode *scoping review*. Data artikel diperoleh melalui pencarian *database PubMed, Science Direct, Google Scholar, dan Dimensions*. Hasil *review* artikel menyatakan penggunaan *teledentistry* dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Pasien tidak merasa kesulitan dalam penggunaan teknologi ini, menyukai konsultasi melalui *video call* serta tidak bermasalah dengan koneksi. Pasien juga dapat mengeskespresikan diri, hemat waktu, dan hemat biaya dalam menggunakan *teledentistry*.

Kata Kunci : *Teledentistry, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, COVID-19*

ABSTRACT : The COVID-19 pandemic has hampered dental and oral health services because the oral cavity is a high potential source for transmission and vulnerability to COVID-19. Direct contact between dentists and patients can allow transmission of COVID-19, so other alternatives are needed in patient management. *Teledentistry* is one of the uses of Information and Communication Technology (ICT) through video conferencing to establish a diagnosis and plan remote treatment. This study aims to determine patient satisfaction with the use of *teledentistry* during the COVID-19 pandemic using the *scoping review* method. The article data was obtained by searching the *PubMed, Science Direct, Google Scholar, and Dimensions* databases. The results of the article review state that the use of *teledentistry* can provide satisfaction to patients. Patients do not find it difficult to use this technology, like consultations via video calls and have no problems with connections. Patients can also express themselves, save time, and save costs in using *teledentistry*.

Keywords : *Teledentistry, Patient Satisfaction, Health Services, COVID-19*

A. PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 membawa dampak yang sangat banyak terhadap berbagai aspek, tidak terkecuali pada pelayanan keseharan. Jumlah kasus COVID-19 beserta penularannya yang tinggi menyebabkan ketidak seimbangan fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan dalam penanganan kasus tersebut. Kondisi ini juga mengganggu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam melakukan pemeriksaan dan pengobatan. Tindakan medis dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat memicu terjadinya *droplets* dan *aerosol* yang dihasilkan oleh *ultrasonic scaller* dan *high speed handpiece*, yang berpotensi meningkatkan risiko penularan COVID-19 melalui udara. Penyesuaian tata laksana pelayanan kesehatan gigi dan mulut diperlukan sebagai upaya mencegah penularan dan melindungi petugas dan masyarakat terhadap COVID-19 (Kemenkes RI, 2021)

Teledentistry merupakan sebuah praktik berbasis teknologi menggunakan konferensi video dalam menegakkan dan merencanakan perawatan dari jarak jauh (Kilmer, 2010). *Teledentistry* memungkinkan untuk memprediksi ancaman wabah berdasarkan media jarak jauh dan untuk menyebarkan informasi dengan cepat kepada masyarakat sehingga cocok digunakan untuk fase kewaspadaan dan kesiapsiagaan (Gouri dkk, 2012). *Teledentistry* dilakukan dalam bentuk komunikasi atau konsultasi. Dokter gigi juga memungkinkan untuk memberikan saran dan meresepkan obat kepada pasien yang kemungkinan terpapar COVID-19 saat anamnesis dan menunda kunjungan pasien ke klinik, tetapi tetap kontak langsung dengan pasien melalui telepon atau pesan teks (Pereira *et al.*, 2020).

Teledentistry juga memiliki kelemahan, yaitu tidak dapat melakukan pemeriksaan klinis dan sulit untuk melakukan pemeriksaan penunjang yang memerlukan kontak langsung dengan pasien yang akan membantu diagnosis yang akurat (Rahman *et al.*, 2020). Kondisi ini tentunya secara tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga merupakan hal penting lainnya yang harus dipertimbangkan dalam penggunaan *teledentistry*. Kepuasan pasien dengan *tele-* konsultasi dalam kedokteran umumnya terbukti tinggi, meskipun begitu, hal ini harus kita lihat lebih hati-hati dengan bukti yang tersedia (Byrne and Watkinson, 2020).

B. METODELOGI PENELITIAN

Kriteria Artikel

Kriteria inklusi

- 1) Artikel berbahasa inggris.
- 2) Artikel diterbitkan pada tahun 2019-2020.
- 3) Artikel tersedia dalam bentuk *free full-text* atau *open access*.
- 4) Artikel *original paper*.
- 5) Artikel yang memiliki abstrak.
- 6) Artikel membahas kepuasan pasien terhadap penggunaan *teledentistry*.

Kriteria eksklusi

- 1) Judul artikel yang tidak relevan dengan topik.
- 2) Artikel berupa *literature review* dan *systematic review*.
- 3) Metode penelitian selain observasi menggunakan kuisioner.

Sumber Informasi

- 1) Internasional : PubMed, Science Direct, dan Dimensions
- 2) Grey Literatur : Google Scholar

Strategi Pencarian

Tabel 1. Keywords and Query

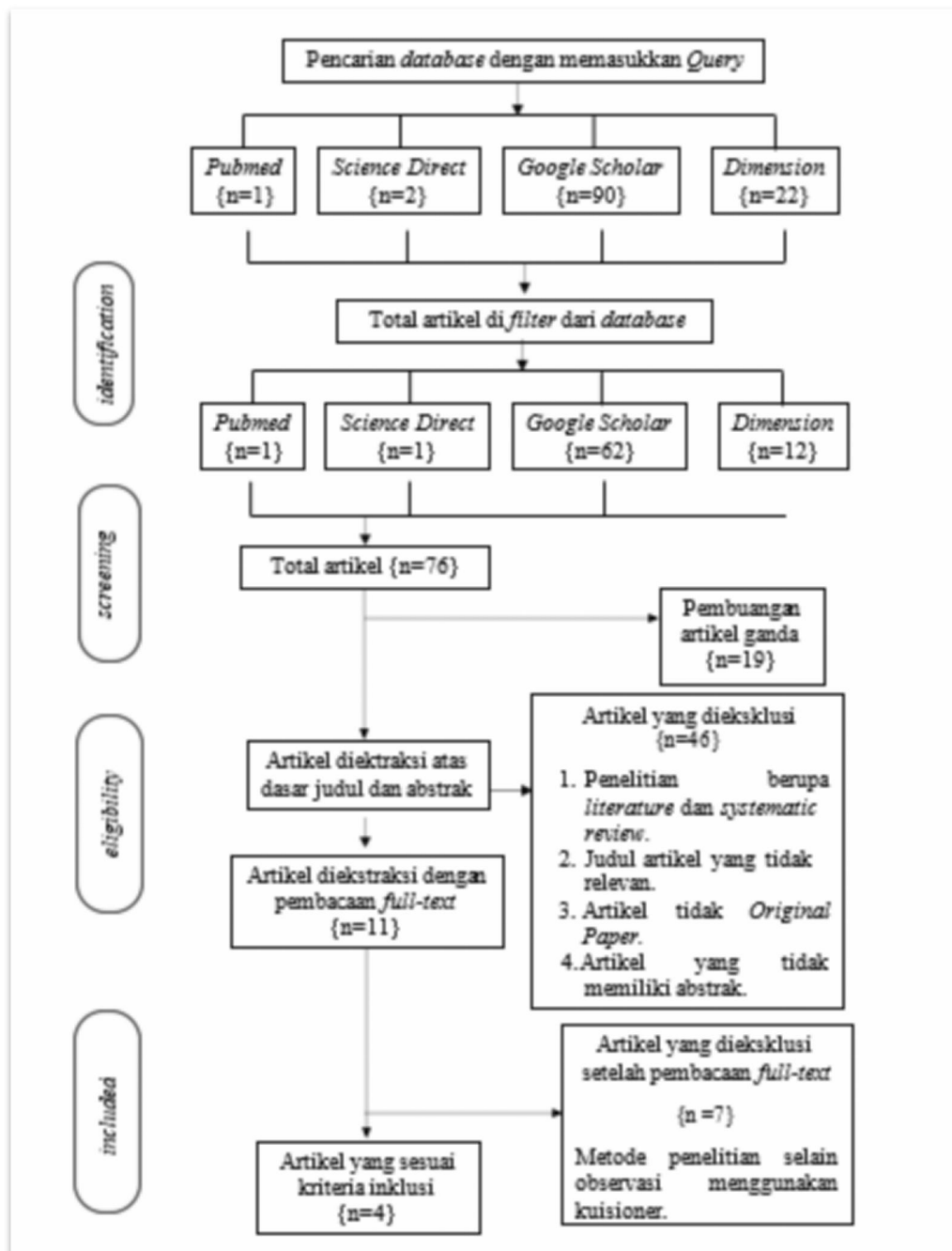
<i>Database</i>	<i>Keywords and Query</i>
<i>Pubmed</i>	<i>Keywords: satisfaction, teledentistry, pandemic, COVID-19</i> <i>Query: satisfaction AND teledentistry</i> <i>AND patient AND pandemic AND COVID-19</i>
<i>Science Direct</i>	<i>Keywords: satisfaction, teledentistry, pandemic, COVID-19</i> <i>Query: satisfaction AND teledentistry AND patient AND pandemic AND COVID-19</i>
<i>Google Scholar</i>	<i>Keywords: satisfaction, teledentistry, pandemic, COVID-19</i> <i>Query: satisfaction AND teledentistry</i> <i>AND patient AND pandemic AND COVID-19p</i>
<i>Dimensions</i>	<i>Keywords: satisfaction, teledentistry, pandemic, COVID-19</i> <i>Query: satisfaction AND teledentistry AND patient AND pandemic AND COVID-19</i>

Seleksi Artikel dan Ekstraksi Data

Hasil pencarian artikel dengan memasukkan *keywords* di *Pubmed*, *Science Direct*, *Dimensions*, dan *Google Scholar*. Artikel di ekstraksi sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, jadi tersisa beberapa artikel yang relevan dengan penulisan ini. Prisma seleksi artikel tersaji pada Gambar 1. Data yang akan di ekstraksi mencakup judul, penulis, tahun publikasi, metode penelitian, hasil dan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu mengenai kepuasan penggunaan *Teledentistry* di masa pandemi COVID-19 dapat diuraikan pada Tabel 2. Kepuasan pasien terhadap penggunaan *teledentistry* terlihat dari berbagai aspek, mulai dari penggunaan teknologi tersebut hingga pemanfaatan waktu yang digunakan selama melakukan *teledentistry*. Kepuasan pasien tersebut diuraikan pada Tabel 3.



Gambar 1. Prisma Seleksi Artikel

Tabel 2. Sintesis Hasil Penelitian

Artikel	Peneliti	Hasil Tiap Artikel
Review 1	Byrne, E. and Watkinson, S. (2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien dengan mudah untuk mengikuti instruksi untuk mengakses janji temu virtual. - Pasien tidak merasa puas jika janji temu hanya melalui SMS karena tidak memberikan informasi yang memadai. - Pasien tidak ada bermasalah dengan koneksi. - Pasien juga merasa lebih nyaman dengan konsultasi virtual. - Tingkat kepuasan pasien sangat tinggi dengan konsultasi virtual.
Review 2	Sanghvi R, <i>et al</i> (2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Semua responden menyukai konsultasi virtual dibanding tatap muka selama COVID-19. - Responden lebih memilih konsultasi melalui <i>video call</i> daripada telepon. - Pasien merasa puas.
Review 3	Dusseja SH, <i>et al</i> (2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien lebih menyukai telepon daripada <i>WhatsApp</i>, <i>E-mail</i>, <i>video</i>, dan cara lain. - Pasien lebih memilih menerima resep obat melalui <i>WhatsApp</i>. - Mayoritas pasien tidak mau mengunjungi klinik selama pandemi COVID-19 dan setuju dengan adanya <i>Teledentistry</i>. - Pasien merasa puas dengan layanan yang ditawarkan.
Review 4	Rahman N, <i>et al</i> (2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien dengan mudah beradaptasi dengan konsultasi virtual. - Pasien tidak memiliki masalah koneksi. - Pasien dapat mengakses sistem. - Pasien merasa puas karena klinik memenuhi kebutuhan mereka. - Pasien bersedia menggunakan klinik virtual lagi. - Semua pasien dapat memahami dan menggunakan sistem. - Pasien dapat mendengar dan berbicara dengan dokter dengan mudah. - Pasien dapat mengekspresikan diri dengan jelas dan merasa dapat berbicara dengan dokter seolah-olah bertemu langsung. - Pasien merasa nyaman dan mampu memahami informasi. - Mayoritas pasien akan menggunakan klinik virtual lagi. - Pasien merasa <i>teledentistry</i> dapat menghemat waktu mereka.

Tabel 3. Review Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan *Teledentistry*

No	Hasil	R1	R2	R3	R4	Presentase
1	Pasien tidak merasa ada kesulitan dalam penggunaan.	+			+	50%
2	Tidak bermasalah dengan koneksi.	+			+	50%
3	Pasien merasa nyaman.	+			+	50%
4	Pasien menyukai konsultasi melalui <i>video call</i> dan telepon.		+	+		50%
5	Pasien dapat mengekspresikan diri mengenai keluhan dengan baik.				+	25%
6	Hemat Biaya				+	25%
7	Pasien merasa <i>teledentistry</i> menghemat waktu mereka.				+	25%
Total Presentase (%)		50%	16%	16%	86%	

Secara keseluruhan didapatkan bahwa pasien menyukai adanya *teledentistry* selama masa pandemi COVID-19. Pasien merasa lebih nyaman berbicara dengan dokter dan juga bisa secara tatap muka melalui *video call*. Dokter juga bisa menampilkan fitur klinis melalui video dan menjelaskan secara rinci kepada pasien (Barca *et al.*, 2020; Dusseja *et al.*, 2020; Rahman *et al.*, 2020; Sanghvi *et al.*, 2020). Sanghvi *et al.* (2020) mengatakan, menemukan bahwa saat diberi opsi, apakah responden lebih memilih video daripada konsultasi telepon, 74% responden memilih konsultasi video. Presentase tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa lebih nyaman berbicara dengan dokter secara virtual dengan demikian pasien dapat meniru dan interaksi dengan dokter gigi, meskipun secara virtual.

Kepuasan pasien dinilai dari berbagai hal yaitu kemudahan dalam penggunaannya, koneksi, kenyamanan, hemat waktu dan juga biaya. Rahman *et al.* (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 (Sanghvi *et al.*, 2020). *teledentistry* dapat menghemat waktu karena tidak ada melakukan perjalanan. *Teledentistry* dapat diterima dengan baik terutama untuk pasien yang tinggal di daerah yang jauh dari perkotaan yang harus melakukan perjalanan jauh untuk melakukan perawatan dan dapat mengurangi resiko terpapar dari pasien lain yang mungkin menjadi pembawa penularan COVID-19. Hal ini didukung oleh situasi saat ini dimana anak-anak tidak bersekolah, banyak pasien dewasa serta orang tua yang bekerja di rumah, membuat konsultasi lebih nyaman (Barca *et al.*, 2020; Byrne dan Watkinson, 2020; Rahman *et al.*). Pasien akan sangat diuntungkan, karena pasien dapat melakukan perawatan hanya melalui telepon atau *video call* saat berada di rumah mereka tanpa harus keluar rumah di masa pandemi saat ini.

Manfaat lainnya yang dirasakan oleh pasien adalah mengurangi biaya perawatan (Achmad *et al.*, 2020) dan hemat biaya karena tidak mengeluarkan biaya untuk transportasi. Banyak yang berkomentar bahwa klinik virtual adalah bentuk komunikasi yang efektif dan berada di rumah membuat mereka merasa nyaman dan semua pasien klinik virtual setuju atau sangat setuju bahwa mereka tidak memiliki masalah koneksi dan dapat mengakses sistem tanpa mengeluarkan biaya transportasi menuju rumah sakit. (Rahman *et al.*, 2020).

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil *review* dari 4 artikel dapat disimpulkan bahwa, penggunaan *teledentistry* dapat memberikan kepuasan kepada pasien sebagai pelayanan konsultasi jarak jauh. Pasien tidak merasa kesulitan dalam penggunaan *teledentistry*, pasien menyukai konsultasi melalui *video call* dan telepon, tidak bermasalah dengan koneksi, pasien dapat mengeskepresikan diri, Hemat waktu, dan hemat biaya merupakan peluang untuk *teledentistry* yang dapat dirasakan pasien di masa pandemi.

E. AFTAR PUSTAKA

- Achmad, H., Tanumihardja, M. and Ramadhany, Y. F. (2020) 'Teledentistry as a solution in dentistry during the covid-19 pandemic period: A systematic review', *International Journal of Pharmaceutical Research*, 12(2):272– 278. doi: 10.31838/ijpr/2020.SP2.045.
- Barca, I., Daniela, N., Elio, G., Davide, C., Raffaella, C., Elvis, K., Francesco, F., Maria, G. C. (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. doi: 10.3390/ijerph17207365.
- Byrne, E. and Watkinson, S. (2020) 'Patient and clinician satisfaction with video consultations during the COVID-19 pandemic: an opportunity for a new way of working', *Journal of Orthodontics*, doi: 10.1177/1465312520973677.
- Dusseja, S. H., Rao, D., Panwar, S., Ameen, S. (2020) 'Patients ' Views Regarding Dental Concerns and Tele dentistry during COVID-19 Pandemic', 5(December):423–429.
- Gouri SB, Shreekant K, Nandini C, Vijay K, Pradeep D, Telehealth: A Perspective Approach for Visceral Leishmaniasis (Kala-azar) Control in India, *Patho Glob Health*, 106(3): 150-158.
- Kementerian Kesehatan RI, 2021, *Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru*, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, Jakarta.
- Kilmer, P. D. (2010) 'Review Article: Review Article', *Journalism: Theory, Practice & Criticism*, 11(3): 369–373. doi: 10.1177/1461444810365020.
- Pereira, L. J., Pereira, C.V., Murata, R.M., Pardi, V., Pereira, S.M. (2020) 'Biological and social aspects of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) related to oral health', *Brazilian Oral Research*, 34: 1–11. doi: 10.1590/1807-3107bor-2020.vol34.0041.
- Rahman, N., Nathwani, S. and Kandiah, T. (2020) 'Teledentistry from a patient perspective during the coronavirus pandemic', *British Dental Journal*, 229(3):1–4. doi: 10.1038/s41415-020-1919-6.
- Sanghvi, R., Barrow, S., Hullah, E., Souza, D.M., Cook, R. Siddik, D. (2021) 'Paediatric dental-oral medicine clinic: Management during COVID 19', *Journal of Oral Medicine and Oral Surgery*, 27(1):1–6. doi: 10.1051/mbcb/2020064.W