

**TINGKAT KEPUASAN DAN PENGALAMAN
PASIEN TERHADAP *TELEDENTISTRY*
SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI



Oleh :

**Salsabila Tri Yunita
04031181924007**

**BAGIAN KEDOKTERAN GIGI DAN MULUT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**TINGKAT KEPUASAN DAN PENGALAMAN
PASIEN TERHADAP *TELEDENTISTRY*
SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

**Diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran
Gigi Universitas Sriwijaya**

**Oleh:
Salsabila Tri Yunita
04031181924007**

**BAGIAN KEDOKTERAN GIGI DAN MULUT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN
DOSEN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul :

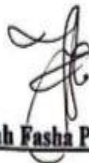
**TINGKAT KEPUASAN DAN PENGALAMAN PASIEN
TERHADAP *TELEDENTISTRY* SELAMA MASA PANDEMI
COVID-19**

**Diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran
Universitas Sriwijaya**

Palembang, Agustus 2023

Menyetujui

Pembimbing I



drg. Indah Fasha Palingga, M.KM

Pembimbing II



**drg. Merryca Bellinda, M.PH., Sp.KG
NIP. 198507312010122005**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN DAN PENGALAMAN PASIEN TERHADAP
TELEDENTISTRY SELAMA MASA PANDEMI COVID-19.**

Disusun oleh:
Salsabila Tri Yunita
04031181924007

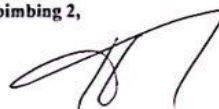
Skrripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji
Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut
Tanggal 11 bulan Agustus tahun 2023
Yang terdiri dari:

Pembimbing 1,



drg. Indah Fasha Palingga, M.KM

Pembimbing 2,



drg. Merryca Bellinda, M. PH., Sp.KG
NIP. 198507312010122005

Penguji 1,



drg. Hema Awalina, M.PH
NIP. 196911302000122001

Penguji 2,



drg. Rahmatullah Irfani, Sp.PM
NIP. 198308282012121001



Mengetahui,
Ketua Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya



drg. Siti Rusdiana Puspa Dewi, M.Kes
NIP.198612022006042002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (SKG), baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Isi pada karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pelaksanaan prosedur penelitian yang dilakukan dalam proses pembuatan karya tulis ini adalah sesuai dengan prosedur penelitian yang tercantum.
5. Hasil penelitian yang dicantumkan pada karya tulis adalah benar hasil yang didapatkan pada saat penelitian, dan bukan hasil rekayasa.
6. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,


Salsabila Tri Yunita
04031181924007

HALAMAN PERSEMBAHAN

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al- Insyirah: 6-8)

Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah SWT, Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan, menyayangi, mencintai, serta memberikan motivasi untuk selalu semangat dalam setiap langkahku serta kedua ayuk ku dan adikku yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta almamater Program Studi

Kedokteran Gigi, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkah rahmat dan nikmatnya lah penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi dengan judul “Tingkat Kepuasan dan Pengalaman Pasien Terhadap *Teledentistry* Selama Masa Pandemi COVID-19”. Penulis ucapkan terima kasih kepada semua orang yang terlibat dalam penyusunan skripsi,terkhusus:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, pertolongan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Dr. H. Syarif Husin, M.S. selaku Dekan Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya
4. drg. Siti Rusdiana Puspa Dewi, M.Kes selaku Ketua Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya yang telah memberi dukungan dan perizinan selama penelitian.
5. drg. Ulfa Yasmin, Sp.KgA selaku dosen pembimbing akademik yang mendukung proses dari perjalanan studi preklinik penulis.
6. drg. Indah Fasha Palingga, M.KM selaku dosen pembimbing utama dan Merryca Bellinda,M.PH., Sp.KG selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu dan pikiran, memberi banyak dukungan, doa, petunjuk, arahan, saran, dan semangat selama proses bimbingan skripsi.
7. drg. Hema Awalia M.PH selaku dosen penguji 1 dan drg. Rahmatullah Irfani, Sp.PM selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran, masukan, arahan, dan petunjuk dalam penyempurnaan penulisan skripsi.
8. Dosen dan staff Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan strata 1 dan membantu penulis dalam masa preklinik.
9. Orang tua (Drs.Salahuddin dan Almh Masnun S.Pd),kakak penulis (Vera Farehul Khotimah Amd.Ak dan Rizka Dwi Mardela) adik penulis (Hanifa Destia Maharani)

10. Keluarga besar penulis yang senantiasa memberi doa, dukungan, motivasi, dan semangat untuk menyelesaikan pendidikan.
11. Sahabat penulis, Annisya Maharani, Azka Suci Alivia, Anggun Ria Andera, Aulia Ramadhani Agusti, Nuralifah Maulidya Istiqomah, Eko Hady yang selalu memberikan semangat, motivasi, mendengarkan keluhan serta bantuan selama penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman semasa kuliah, Dian Kurniasari, Ghina Nafsa Aulia Kartini, Pentiya Vita Ayuni, Mesi Ramadona, Cahya Tri Hudanti, Meilyta Salsabila yang selalu memberikan canda, tawa, semangat, motivasi, dan sukarela dalam memberi bantuan saat proses penelitian dan masa studi.
13. Semua pihak yang telah banyak terlibat dalam proses menyelesaikan studi, penyusunan skripsi, dan pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Palembang, Agustus 2023

Penulis,



Salsabila Tri Yunita

NIM. 04031181924007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
Abstrak.....	viii
Abstract.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Telaah Pustaka	5
2.1.1 Kepuasan Pasien	5
2.1.2 Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien	6
2.1.3 Tingkat Kepuasan Pasien.....	8
2.2 <i>Teledentistry</i>	10
2.2.1 Pengertian <i>Teledentistry</i>	10
2.2.2 Landasan <i>Teledentistry</i>	11
2.2.3 Metode <i>Teledentistry</i>	12
2.2.4 Tipe-Tipe <i>Teledentistry</i>	14
2.2.5 Pemanfaatan <i>Teledentistry</i> Dalam Bidang Kedokteran Gigi.....	15
2.2.5.1 Pengobatan dan Diagnosis Oral	15
2.2.5.2 Radiologi Kedokteran Gigi	16

2.2.5.3	Bedah Mulut dan Maksilofasial	16
2.2.5.4	Periodonsia	16
2.2.5.5	Orthodonsia	17
2.2.5.6	Pedodonsia.....	17
2.2.5.7	Endodontik	18
2.2.5.8	Prostodonsia	18
2.2.5.9	Forensik.....	19
2.2.3	Keuntungan dan Kerugian Penggunaan <i>Teledentistry</i>	19
2.3	Kerangka Teori	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Jenis Penelitian.....	22
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	22
3.3	Populasi dan Sampel	22
3.3.1	Populasi	22
3.3.2	Sampel	22
3.3.2.1	Besar Sampel.....	22
3.3.2.2	Cara Pengambilan Sampel.....	23
3.4	Kriteria Inklusi & Eksklusi	24
3.4.1	Kriteria Inklusi.....	24
3.4.2	Kriteria Eksklusi	24
3.5	Variabel Penelitian.....	24
3.6	Kerangka Konsep	24
3.7	Definisi Operasional	25
3.8	Cara Pengumpulan Data	25
3.9	Pengolahan Data dan Analisis Data	26
3.9.1	Pengolahan Data	26
3.9.2	Analisis Data	26
3.9.2.1	Analisis Univariat.....	27
3.9.2.2	Analisis Bivariat	27
3.10	Alur Penelitian	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Hasil	29
4.2	Pembahasan.....	34
BAB 5 PENUTUP.....		38
5.1	Kesimpulan	38
5.2	Saran	38

DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tipe – Tipe <i>Teledentistry</i>	15
Tabel 2. Keuntungan Penggunaan <i>Teledentistry</i>	19
Tabel 3. Kerugian Penggunaan <i>Teledentistry</i>	20
Tabel 4. Definisi Operasional.....	25
Tabel 5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Hubungan Dokter dan..... Pasien.....	29
Tabel 6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kenyamanan Pelayanan.....	30
Tabel 7. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kebebasan Melakukan Pilihan	31
Tabel 8. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Pengetahuan dan Kompetensi..... Teknis.....	32
Tabel 9. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Efektivitas Pelayanan	32
Tabel 10. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keamanan Tindakan	33
Tabel 11. Hasil Uji Korelasi Dari Tingkat Kepuasan dan Pengalaman Pasien..... Terhadap Pelayanan <i>Teledentistry</i>	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Konsultasi Sistem Waktu Nyata (<i>real-time consultation</i>).....	13
Gambar 2. Metode Simpan dan Teruskan (<i>store and forward method</i>).....	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pernyataan Persetujuan (Informed Consent)	44
Lampiran 2. Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pasien	46
Lampiran 3. Sertifikat Etik	49
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian	50
Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian	51
Lampiran 6. Analisis Statistik	52
Lampiran 7. Lembar Bimbingan Skripsi	61

TINGKAT KEPUASAN DAN PENGALAMAN PASIEN TERHADAP *TELEDENTISTRY* SELAMA MASA PANDEMI COVID-19

Salsabila Tri Yunita
Program Studi Kedokteran Gigi
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Abstrak

Latar Belakang: Peningkatan penularan COVID-19 menyebabkan pemerintah memberikan pelayanan alternatif kesehatan melalui *telehealth*. *Teledentistry* adalah bentuk *telehealth* yang memanfaatkan kombinasi telekomunikasi dan kedokteran gigi, yang melibatkan pertukaran informasi klinis dan pencitraan yang relevan dari jarak jauh untuk konsultasi dan perencanaan perawatan. *Teledentistry* memiliki kelemahan oleh karena itu sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan pengalaman pasien terhadap penggunaan *teledentistry*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan pengalaman pasien terhadap *teledentistry* selama masa pandemi COVID-19, serta untuk mengetahui apakah terdapat hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan *teledentistry*. **Metode:** Penelitian ini merupakan deskriptif observasional dengan desain studi *cross-sectional*. Sampel penelitian adalah 100 sampel yaitu pengguna *teledentistry* selama pandemi COVID-19 di Kota Palembang yang memenuhi kriteria inklusi Data diambil dari kuesioner melalui *google form* dan data diolah menggunakan SPSS. **Hasil:** dimensi pengetahuan dan kompetensi teknis memperoleh persentase puas paling tinggi (98,3%), efektivitas pelayanan (97,4%), kebebasan melakukan pilihan (95,6%), kenyamanan pelayanan (93,8%), hubungan dokter dan pasien (90,4%) sementara dimensi keamanan tindakan memperoleh persentase tidak puas paling tinggi diantara dimensi lainnya yaitu sebesar (42,1%). dan adanya hubungan korelasi yang sangat kuat yaitu sebesar 0,839. **Kesimpulan:** Pasien merasa sangat puas atas pelayanan *teledentistry* selama masa pandemi COVID-19 dan terdapat hubungan yang sangat kuat antara tingkat kepuasan dan pengalaman pasien terhadap pelayanan *teledentistry*.

Kata Kunci : COVID-19, Tingkat Kepuasan, Pengalaman, *Teledentistry*.

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION AND EXPERIENCE WITH TELEDENTISTRY DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Salsabila Tri Yunita
Departement of Dentistry
Medical Faculty of Sriwijaya University

Abstract

Background: *The increase in COVID-19 transmission has led the government to provide alternative health services through telehealth. Teledentistry is a form of telehealth that utilizes a combination of telecommunications and dentistry, which involves the remote exchange of relevant clinical and imaging information for consultation and treatment planning. Teledentistry has weaknesses, therefore it greatly influences the level of satisfaction and patient experience of using teledentistry. This study aims to analyze the level of patient satisfaction and experience with teledentistry during the COVID-19 pandemic, and to determine whether there is a relationship between the level of patient satisfaction and teledentistry services.* **Methods:** *This research is a descriptive observational study with a cross-sectional study design. The study sample was 100 samples, namely teledentistry users during the COVID-19 pandemic in Palembang City who met the inclusion criteria. Data was taken from a questionnaire via google form and the data was processed using SPSS.* **Results:** *the dimension of technical knowledge and competence obtained the highest percentage of satisfied (98.3%), service effectiveness (97.4%), freedom of choice (95.6%), service comfort (93.8%), doctor and patient relationship (90.4%) while the dimension of action safety obtained the highest percentage of dissatisfied among other dimensions, namely (42.1%). and there is a very strong correlation of 0.839* **Conclusion:** *Patients are very satisfied with teledentistry services during the COVID-19 pandemic and there is a very strong relationship between the level of satisfaction and patient experience with teledentistry services.*

Keywords: *COVID-19, Satisfaction Level, Experience, Teledentistry*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi COVID-19 membawa dampak yang sangat banyak terhadap berbagai aspek, tidak terkecuali pada pelayanan kesehatan. Jumlah kasus COVID-19 beserta penularannya yang tinggi menyebabkan ketidakseimbangan 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.¹

Peningkatan penularan COVID-19 PB menyebabkan PDGI mengeluarkan surat edaran Nomor 3776/PB.PDGI/III-3/2020 tentang pedoman pelayanan gigi pada masa pandemi COVID-19, yang salah satunya mengatur pembatasan pelayanan kedokteran gigi.² Pemerintah memberikan alternatif untuk mempermudah akses pelayanan dengan mengeluarkan surat edaran No. HK. 02.01/MENKES/303/2020 tentang pemberian pelayanan kesehatan melalui *telehealth* oleh dokter dan dokter gigi.

Teledentistry adalah bentuk *telehealth* yang memanfaatkan kombinasi telekomunikasi dan kedokteran gigi, yang melibatkan pertukaran informasi klinis dan pencitraan yang relevan dari jarak jauh untuk konsultasi dan perencanaan perawatan. *Telehealth* adalah bagian dari *e-health* dan digunakan untuk teknologi telekomunikasi dalam pemberian layanan kesehatan, informasi, dan pendidikan.³

Sistem komunikasi pada *teledentistry* yang dilakukan dapat melalui aplikasi pesan singkat (*Whatsapp, Telegram, SMS, maupun Messenger*) dan dapat melalui aplikasi video (*Google meets, Skype, Facetime*)⁵

Pasien maupun dokter gigi memiliki kecemasan akan tertularnya virus di rumah sakit dan perjalanan ke rumah sakit ataupun klinik untuk mendapatkan perawatan gigi. Penelitian yang dilakukan oleh Lai (2020) yang mendapatkan hasil bahwa tenaga medis yang tertular virus COVID-19 di rumah sakit berasal dari rawat jalan atau rawat inap adalah 70% dan mempunyai hubungan kuat berkontak kuat dengan pasien COVID-19 adalah 59,1%, hal ini menyebabkan *teledentistry* sebagai pilihan yang dapat dipertimbangkan untuk konsultasi jarak jauh, triase, dan pilihan perawatan gigi.⁴

Dokter gigi dapat memberikan saran dan meresepkan obat kepada pasien yang kemungkinan terpapar COVID-19 saat anamnesis dan menunda kunjungan pasien ke klinik, tetapi tetap berkontak langsung dengan pasien melalui telepon atau pesan teks .⁶

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 akurat⁷ Kondisi ini tentunya secara tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan dan pengalaman pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan harapan dengan pengalaman pasien.⁸ Menurut hasil *systematic review* oleh Kruse (2017) dkk dari 44 pustaka, ditemukan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan *telehealth* sebesar 61%.⁹

Kepuasan dan pengalaman merupakan hal penting yang harus dipertimbangkan dalam penggunaan *teledentistry* dan sebagai evaluasi untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Oleh karena itu, Peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Tingkat Kepuasan Dan Pengalaman Pasien Terhadap *Teledentistry* Selama Masa Pandemi COVID- 19”.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana tingkat kepuasan dan pengalaman pasien terhadap *teledentistry* selama masa pandemi COVID -19 di masyarakat di Kota Palembang?
- b. Apakah terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dan pengalaman pasien terhadap pelayanan *teledentistry*?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan pengalaman pasien terhadap *teledentistry* selama masa pandemi COVID-19. serta untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan *teledentistry*.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengetahui apakah *teledentistry* dapat menjadi alternatif dalam layanan kesehatan gigi dan mulut dengan melihat tingkat kepuasan dan pengalaman pasien selama masa pandemi COVID-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan di bidang kedokteran gigi dan menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bidang Kedokteran Gigi

- a. Hasil penelitian ini bisa menjadi masukan mengenai penerapan media *teledentistry* di kota Palembang sebagai layanan kesehatan gigi dan mulut di masa pandemi maupun pasca pandemi COVID-19.
- b. Sebagai referensi dalam pelaksanaan praktik kedokteran gigi dalam mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam menggunakan media *teledentistry* sebagai akses pelayanan kesehatan gigi di masa pandemi COVID -19.

2) Bagi Masyarakat

Sebagai pedoman untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh akses pelayanan kesehatan yaitu dengan memanfaatkan *teledentistry* sebagai layanan kesehatan gigi dan mulut di masa pandemi maupun pasca pandemi COVID-19.

DAFTAR PUSTAKA

1. 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.
2. Rahayu S, Yustina EW, Nugroho HP. Ethical and Legal Problems Restriction on Dental Services During Health Pandemic. SOEPRA. 2021;7(2):376-91
3. Jampani ND, Nutalapati R, Dontula BS, Boyapati R. Applications of teledentistry: A literature review and update. Journal of International Society of Preventive & Community Dentistry. 2011 Jul;1(2):37.
4. Lai X, Wang M, Qin C, Tan L, Ran L, Chen D, Zhang H, Shang K, Xia C, Wang S, Xu S. Coronavirus disease 2019 (COVID-2019) infection among health care workers and implications for prevention measures in a tertiary hospital in Wuhan, China. JAMA network open. 2020 May 1;3(5).
5. Astoeti TE, Widyarman AS. Teledentistry. BUKU DOSEN-2020. 2021 May 27.
6. Pereira LJ, Pereira CV, Murata RM, Pardi V, Pereira-Dourado SM. Biological and social aspects of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) related to oral health. Brazilian Oral Research. 2020 May 8;34.
7. Rahman N, Nathwani S, Kandiah T. Teledentistry from a patient perspective during the coronavirus pandemic. British dental journal. 2020 Aug 14:1-4.
8. Byrne E, Watkinson S. Patient and clinician satisfaction with video consultations during the COVID-19 pandemic: an opportunity for a new way of working. Journal of orthodontics. 2021 Mar;48(1):64-73.
9. Kruse CS, Krowski N, Rodriguez B, Tran L, Vela J, Brooks M. Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. BMJ Open 2017;7:e016242.
10. Pohan IS. Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. EGC.
11. Abdullah T, Tantri F. Manajemen Pemasaran. Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada. 2012.
12. Intani M, Auliana R. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Di Rs. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. E-Journal Student Pend. Teknik Boga-S1. 2016 Oct 13;5(5).
13. Jatmiko H. Hubungan Mutu pelayanan Keperawatan dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah umum dan konsultan bedah digestive RSUD Banyumas. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Purwokerto : Prodi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan UMP. 2014
14. Hafizurrachman H. Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional (National Public Health Journal). 2009 Aug 1;4(1):10-7.

15. Anggraini AI. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone. Skripsi. Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin, Makassar. JOUR. 2015.
16. Almazrooa SA, Mansour GA, Alhamed SA, Ali SA, Akeel SK, Alhindi NA, Felemban OM, Mawardi HH, Binmadi NO. The application of teledentistry for Saudi patients' care: A national survey study. *Journal of Dental Sciences*. 2021 Jan 1;16(1):280-6.
17. Nagarajappa R, Aapaliya P, Sharda AJ, Asawa K, Tak M, Pujara P, Bhanushali N. Teledentistry: Knowledge and attitudes among dentists in Udaipur, India. *Oral Health Dent Manag*. 2013 Sep;12(502):2.
18. Prasetya A. Pengalaman Pekerja Informal Ditengah Pandemi Covid-19 Di Kota Bandung.
19. Bhochhibhoya AM, Shrestha RE. Teledentistry: A novel tool in our arsenal to combat COVID-19. *Int Healthc Res J*. 2020;4(4):77-80.
20. Gebreegzabher S. Teledentistry. *Journal of Research in Progress*. 2019; 2:84-90
21. Listyana R, Hartono Y. Persepsi dan sikap masyarakat terhadap penanggalan jawa dalam penentuan waktu pernikahan (studi kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013). *Agastya: Jurnal Sejarah Dan Pembelajarannya*. 2015 Jan 10;5(01):118-38.
22. Mazlooman N, Sahebkar B. Evaluate the effect of teledentistry and information technology on dentistry: Case study Iran. In 2016 Sixth International Conference on Digital Information and Communication Technology and its Applications (DICTAP) 2016 Jul 21 (pp. 148-155). IEEE.
23. Bajaj H, Deepa D. Teledentistry: A new trend to oral health. *International Journal of Dental and Health Sciences*. 2015;2(4):810-4.
24. Mihailovic B, Miladinovic M, Vujicic B. Telemedicine in dentistry (Teledentistry). *Advances in Telemedicine: Applications in Various Medical Disciplines and Geographical Areas*. 2011 Mar 22;2011:215-30.
25. Rana N, Deepa D. Teledentistry: A must in the era of patient driven dentistry. *Journal of Oral Research and Review*. 2015 Jul 1;7(2):77.
26. Marino R, Ghanim A. Teledentistry: a systematic review of the literature. *Journal of Telemedicine and Telecare*. 2013 Jun;19(4):179-83.
27. Greenhalgh T, Koh GC, Car J. Covid-19: a remote assessment in primary care. *bmj*. 2020 Mar 25;368.
28. Donaghy E, Atherton H, Hammersley V, McNeilly H, Bikker A, Robbins L, Campbell J, McKinstry B. Acceptability, benefits, and challenges of video consulting: a qualitative study in primary care. *British Journal of General Practice*. 2019 Sep 1;69(686):e586-94.
29. Carrard VC, Roxo Goncalves M, Rodriguez Strey J, Pilz C, Martins MA, Martins MD, Schmitz CA, Dal Moro RG, D'Avila OP, Rados DR, Harzheim

- E. Telediagnosis of oral lesions in primary care: The EstomatoNet Program. *Oral diseases*. 2018 Sep;24(6):1012-9.
30. Khan SA, Omar H. Teledentistry in practice: literature review. *Telemedicine and e-Health*. 2013 Jul 1;19(7):565-7.
 31. Bradley M, Black P, Noble S, Thompson R, Lamey PJ. Application of teledentistry in oral medicine in a community dental service, N. Ireland. *British dental journal*. 2010 Oct;209(8):399-404.
 32. Torres-Pereira C, Possebon RS, Simoes A, Bortoluzzi MC, Leao JC, Giovanini AF, Piazzetta CM. Email for distance diagnosis of oral diseases: a preliminary study of teledentistry. *Journal of Telemedicine and Telecare*. 2008 Dec;14(8):435-8.
 33. Tella AJ, Olanloye OM, Ibiyemi O. Potential of teledentistry in the delivery of oral health services in developing countries. *Annals of Ibadan postgraduate medicine*. 2019;17(2):115-23.
 34. Alawwad SM, Zakirulla M, Alasmari NM, MohammedAlamr M, Alshahrani RA. Perceptions of teledentistry among dental professionals in Saudi Arabia. *Trop Med Public Health*. 2019 Oct;22.
 35. Gopi VV, Daryani D, Uthkal MP, Zehra F. Teledentistry-The Indian perspective. *Int J Oral Health Dent*. 2019;5(2):59-62.
 36. Daniel SJ, Wu L, Kumar S. Teledentistry: a systematic review of clinical outcomes, utilization and costs. *American Dental Hygienists' Association*. 2013 Dec 1;87(6):345-52.
 37. Modak B, Basu A. Teledentistry: A Need of the Hour. *life*. 2020 Jul;4:5.
 38. Rocca MA, Kudryk VL, Pajak JC, Morris T. The evolution of a teledentistry system within the Department of Defense. In *Proceedings of the AMIA Symposium 1999* (p. 921). American Medical Informatics Association.
 39. Favero L, Pavan L, Arreghini A. Communication through telemedicine: home teleassistance in orthodontics. *European Journal of Paediatric Dentistry*. 2009 Dec 1;10(4):163-7.
 40. Kopycka-Kedzierawski DT, Billings RJ, McConnochie KM. Dental screening of preschool children using teledentistry: a feasibility study. *Pediatric dentistry*. 2007 May 1;29(3):209-13.
 41. Murererehe J, Uwambaye P, Isyagi M, Nyandwi T, Njunwa K. Knowledge, attitude and practices of dental professionals in Rwanda towards the benefits and applications of teledentistry. *Rwanda Journal*. 2017 May 24;4(1):39-47.
 42. Afriozza S, Baidillah I. Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*. 2021 Jun 21;1(2):169-80.
 43. Jagosh J, Boudreau JD, Steinert Y, Macdonald ME, Ingram L. The importance of physician listening from the patients' perspective: enhancing diagnosis, healing, and the doctor-patient relationship. *Patient Educ Couns*. 2011. 85(3):369-74.

44. Jain A, Bhaskar DJ, Gupta D, Agali C, Gupta V, Karim B. Teledentistry: Upcoming Trend in Dentistry. *J Adv Med Dent Scie.* 2013. 1(2):112–15.
45. Abbas, B. (2020). Role of Teledentistry in COVID-19 Pandemic: A Nationwide Comparative Analysis among Dental Professionals. *European Journal of Dentistry*, 14(Suppl 1, S116–S122.
46. Byrne, E., & 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*, 48(1), 64– 73.
47. Ibraheim, A., Sanalla, A., & Eyeson, J. (2021). The role of teledentistry in oral surgery during the COVID-19 pandemic. *Advances in Oral and Maxillofacial Surgery*, 1(November 2020), 100005.
48. Rahman, N., Nathwani, S., & Kandiah, T. (2020). Teledentistry from a patient perspective during the coronavirus pandemic. *British Dental Journal*, 229(3), 1–4.
49. Watfa, M. O., Bernfeld, N. M., Oren, D., Shani, T., Zigron, A., Sela, E., Granot, Y., Dror, A. A., & Srouji, S. (2021). Rapid implementation of teledentistry during the Covid-19 lockdown. *Advances in Oral and Maxillofacial Surgery*, 2(January),100031.