

**KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *TELEDENTISTRY* DI  
BIDANG KONSERVASI GIGI PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI KOTA PALEMBANG (KUESIONER)**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Zakiya Nur Afifah  
04031381924069**

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

**HALAMAN JUDUL**

**KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *TELEDENTISTRY* DI  
BIDANG KONSERVASI GIGI PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI KOTA PALEMBANG (KUESIONER)**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Zakiya Nur Afifah  
04031381924069**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**DOSEN PEMBIMBING**

**Skripsi yang berjudul :**

**KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *TELEDENTISTRY* DI  
BIDANG KONSERVASI GIGI PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI KOTA PALEMBANG (KUESIONER)**

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

**Palembang, September 2023**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing I,**



**drg. Listia Eka Merdekawati, Sp.KG**  
**NIP: 198408172009032006**

**Dosen Pembimbing II,**



**drg. Indah Fasha Palingga, M.K.M**

# HALAMAN PENGESAHAN

## SKRIPSI

### KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *TELEDENTISTRY* DI BIDANG KONSERVASI GIGI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA PALEMBANG (KUESIONER)

Disusun oleh:  
Zakiya Nur Afifah  
04031381924069

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji  
Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut  
Tanggal 21 bulan September tahun 2023  
Yang terdiri dari:

Pembimbing I,

drg. Listia Eka Merdekawati, Sp.KG  
NIP: 198408172009032006

Pembimbing II,

drg. Indah Fasha Palingga, M.K.M

Penguji I,

drg. Danica Anastasia, Sp.KG  
NIP: 198401312010122002

Penguji II

drg. Sofia Enizar, M.Kes  
NIP: 197208112002122004



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



drg. Siti Rusdiana Puspa Dewi, M.Kes.  
NIP: 198012022006042002



## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (S.KG), 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 masukan Tim Penguji.
3. Isi pada karya tulis ini 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, 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, 21 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Zakiya Nur Afifah  
NIM. 04031381924069

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.”*

*(Quran 2:216)*

**Skripsi ini dipersembahkan untuk:**

Papa, Mama, Kakak, dan Saya Sendiri

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas berkat, rahmat, dan ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Pengguna Layanan *Teledentistry* di Bidang Konservasi Gigi pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Palembang” sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Kedokteran Gigi pada Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, nasihat, dan doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, pertolongan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. H. Syarif Husin, M.S. selaku Dekan Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya yang telah memberikan izin penelitian dan bantuan dalam penyelesaian skripsi.
3. drg. Siti Rusdiana Puspa Dewi, M.Kes selaku Ketua Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya yang telah memberikan izin penelitian, bantuan dan dukungan selama penyelesaian skripsi.
4. drg. Trisnawaty K., M.Biomed selaku dosen pembimbing akademik yang telah senantiasa memberikan masukan, saran, motivasi, dukungan dan doa selama masa perkuliahan.
5. drg. Listia Eka Merdekawati, Sp.KG dan drg. Indah Fasha Palingga, M.K.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, doa, semangat, dan motivasi selama penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. drg. Danica Anastasia, Sp.KG dan drg. Sofia Enizar, M.Kes sebagai dosen penguji yang telah memberikan ilmu, saran, dan masukan selama penyusunan skripsi.
7. Staf dosen Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu serta bimbingan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
8. Seluruh staf tata usaha di Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan dalam mengurus berkas-berkas dan menyediakan sarana pendukung yang dibutuhkan selama proses pendidikan dan penyelesaian skripsi.
9. Papa, Mama, dan Kakak yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, dukungan, semangat, doa, dan motivasi kepada penulis serta selalu mendengarkan keluh kesah dan tangis penulis.
10. Cimunk (Adel, Baba, Cece, Purti, Wiay, Aje, Diana, Abi, Agyl, dan Ibyun) yang selalu memberikan canda, tawa, semangat, dan motivasi serta telah mendengarkan suka dan duka selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
11. Nisa dan Mpa yang selalu mengisi hari-hari penulis, memberikan semangat, menjadi tempat berkeluh kesah, mendengarkan setiap tawa dan tangis penulis sejak SMA sampai sekarang.

12. Rawrrr (Nuzla, Ruby, Adel, Diana, Yoland, Elda, Hanna, dan Karisa) yang selalu memberikan canda, tawa, semangat, dan motivasi sejak SMA sampai sekarang.
13. Kak Havivi yang sudah memberikan bantuan, saran, dan dukungan selama masa penyusunan skripsi.
14. Teman-teman FASCODONTIA BKGM 2019 yang telah menemani berjuang bersama selama masa perkuliahan.
15. Seluruh responden penelitian yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu dalam penyusunan skripsi.
16. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penyusunan skripsi ini yang namanya belum bisa disebutkan satu persatu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dari semua pihak yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan baru dan manfaat bagi pembaca. Akhir kata saya ucapkan terimakasih banyak.

Palembang, 21 September 2023



Zakiya Nur Afifah  
NIM. 04031381924069



## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                   | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                             | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                               | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>                      | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                             | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                       | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                    | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                 | <b>xii</b>  |
| <b>Abstrak.....</b>  | <b>xiii</b> |
| <b>Abstract.....</b>   | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                               | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang .....                                    | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                                   | 3           |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                                  | 4           |
| 1.3.1. Tujuan Umum .....                                     | 4           |
| 1.3.2. Tujuan Khusus .....                                   | 4           |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....                                 | 4           |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                           | <b>6</b>    |
| 2.1 Telaah Pustaka.....                                      | 6           |
| 2.1.1 <i>Teledentistry</i> .....                             | 6           |
| 2.1.1.1 Definisi.....  | 6           |
| 2.1.1.2 Jenis-Jenis <i>Teledentistry</i> .....               | 7           |
| 2.1.1.3 <i>Teledentistry</i> di Indonesia .....              | 10          |
| 2.1.1.4 <i>Teledentistry</i> pada Masa Pandemi COVID-19..... | 11          |
| 2.1.1.5 Kelebihan <i>Teledentistry</i> .....                 | 12          |
| 2.1.1.6 Kekurangan <i>Teledentistry</i> .....                | 14          |
| 2.1.1.7 Kepuasan Pengguna <i>Teledentistry</i> .....         | 14          |
| 2.1.1.8 <i>Platform Teledentistry</i> .....                  | 16          |
| 2.1.2 <i>Teledentistry</i> di Bidang Konservasi Gigi .....   | 18          |
| 2.1.3 Jenis Perawatan Konservasi Gigi .....                  | 20          |

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| 2.1.3.1      | Perawatan Preventif .....                        | 20        |
| 2.1.3.2      | Perawatan Kuratif dan Rehabilitatif.....         | 21        |
| 2.1.4        | Kepuasan Pengguna .....                          | 24        |
| 2.1.4.1      | Definisi.....                                    | 24        |
| 2.1.4.2      | Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna ..... | 24        |
| 2.1.4.3      | Dimensi Tingkat Kepuasan Pengguna .....          | 25        |
| 2.2          | Kerangka Teori.....                              | 27        |
| <b>BAB 3</b> | <b>METODE PENELITIAN.....</b>                    | <b>28</b> |
| 3.1          | Jenis Penelitian .....                           | 28        |
| 3.2          | Waktu dan Tempat Penelitian .....                | 28        |
| 3.3          | Subjek Penelitian .....                          | 28        |
| 3.3.1.       | Besar Sampel.....                                | 28        |
| 3.3.2.       | Teknik Pengambilan Sampel.....                   | 30        |
| 3.4          | Variabel Penelitian .....                        | 30        |
| 3.4.1.       | Variabel Terikat .....                           | 30        |
| 3.4.2.       | Variabel Bebas .....                             | 31        |
| 3.5          | Kerangka Konsep .....                            | 31        |
| 3.6          | Definisi Operasional.....                        | 31        |
| 3.7          | Alat dan Bahan Penelitian .....                  | 31        |
| 3.8          | Prosedur Penelitian.....                         | 32        |
| 3.8.1.       | Uji Kelayakan Etik.....                          | 32        |
| 3.8.2.       | Pelaksanaan Penelitian .....                     | 32        |
| 3.9          | Cara Pengolahan dan Analisis Data .....          | 32        |
| 3.9.1.       | Cara Pengolahan Data.....                        | 32        |
| 3.9.2.       | Analisis Data .....                              | 33        |
| 3.10         | Alur Penelitian.....                             | 34        |
| <b>BAB 4</b> | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                | <b>35</b> |
| 4.1          | Hasil.....                                       | 35        |
| 4.2          | Pembahasan .....                                 | 40        |
| 4.3          | Keterbatasan Penelitian .....                    | 44        |
| <b>BAB 5</b> | <b>PENUTUP.....</b>                              | <b>45</b> |
| 5.1          | Kesimpulan.....                                  | 45        |

|     |                            |           |
|-----|----------------------------|-----------|
| 5.2 | Saran.....                 | 45        |
|     | <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>47</b> |
|     | <b>Lampiran .....</b>      | <b>51</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Layanan <i>Teledentistry</i> di Bidang Konservasi Gigi..... | 35 |
| Tabel 2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....                                    | 36 |
| Tabel 3. Hubungan Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Tingkat Kepuasan.....                                | 37 |
| Tabel 4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> .....                                       | 37 |
| Tabel 5. Hubungan Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Tingkat Kepuasan .....                                  | 38 |
| Tabel 6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .....   | 38 |
| Tabel 7. Hubungan Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Tingkat Kepuasan .....                                    | 39 |
| Tabel 8. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> .....   | 39 |
| Tabel 9. Hubungan Dimensi <i>Empathy</i> Dengan Tingkat Kepuasan.....                                       | 40 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| <b>Lampiran 1.</b> Pernyataan Persetujuan ( <i>Informed Consent</i> )..... | 51 |
| <b>Lampiran 2.</b> Kuesioner Penelitian .....                              | 53 |
| <b>Lampiran 3.</b> Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS.....             | 57 |
| <b>Lampiran 4.</b> Sertifikat Etik Penelitian.....                         | 72 |
| <b>Lampiran 5.</b> Surat Izin Penelitian.....                              | 73 |
| <b>Lampiran 6.</b> Surat Selesai Penelitian.....                           | 74 |
| <b>Lampiran 7.</b> Lembar Bimbingan .....                                  | 75 |



# KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *TELEDENTISTRY* DI BIDANG KONSERVASI GIGI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA PALEMBANG (KUESIONER)

Zakiya Nur Afifah

Program Studi Kedokteran Gigi

Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

## Abstrak

**Latar Belakang:** *Teledentistry* merupakan pemanfaatan dari perkembangan teknologi dalam bidang kedokteran gigi, dimana dijadikan sebagai alternatif untuk melakukan konsultasi selama masa pandemi COVID-19. *Teledentistry* digunakan untuk mendiagnosis dan memberikan saran perawatan gigi secara jauh. Penggunaan *teledentistry* salah satunya di bidang konservasi gigi untuk melakukan deteksi dini karies. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan *teledentistry* di bidang Konservasi gigi pada masa pandemi COVID-19 di Kota Palembang. **Metode:** Penelitian ini merupakan deskriptif observasional dengan desain studi *cross-sectional*. Sampel penelitian adalah 100 sampel yaitu pengguna *teledentistry* di bidang Konservasi gigi selama pandemi COVID-19 di Kota Palembang yang memenuhi kriteria inklusi. Data diambil dari kuesioner melalui *google form* pada Agustus 2023 dan data diolah menggunakan SPSS. **Hasil:** Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* memperoleh persentase puas paling tinggi (86%), dimensi *reliability* (86%), dimensi *assurance* (87%), dan dimensi *empathy* (88%). **Kesimpulan:** Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas terhadap empat dimensi layanan *teledentistry* di bidang konservasi gigi pada masa pandemi COVID-19 di Kota Palembang.

**Kata Kunci :** COVID-19, dimensi kepuasan, konservasi gigi, *teledentistry*

***SATISFACTION OF TELEDENTISTRY SERVICES USERS IN  
DENTAL CONSERVATION DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN  
PALEMBANG (QUESTIONNAIRE)***

**Zakiya Nur Afifah**

***Dentistry Study Program***

***Faculty of Medicine Sriwijaya University***

***Abstract***

**Background:** Teledentistry is the utilization of technological advancements in the field of dentistry, serving as an alternative for consultations during the COVID-19 pandemic. Teledentistry is used for remote dental diagnosis and treatment recommendations. One of its applications is in dental conservation for early caries detection. This study aims to determine user satisfaction with teledentistry services in the field of dental conservation during the COVID-19 pandemic in Palembang City. **Method:** This research was a descriptive observational study with a cross-sectional design. The research sample consisted of 100 users of teledentistry services in the field of dental conservation during the COVID-19 pandemic in Palembang City who met the inclusion criteria. Data was collected through a questionnaire via Google Forms in August 2023 and was analyzed using SPSS. **Results:** Patient satisfaction based on the responsiveness dimension achieved the highest satisfaction percentage (86%), followed by the reliability dimension (86%), assurance dimension (87%), and empathy dimension (88%). **Conclusion:** This research indicates that the majority of users are satisfied with the four dimensions of teledentistry services in the field of dental conservation during the COVID-19 pandemic in Palembang.

**Keywords:** COVID-19, satisfaction dimensions, dental conservation, teledentistry

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kemajuan perkembangan teknologi dan komputer khususnya di bidang informasi dan komunikasi berbasis digital sudah memasuki revolusi industri 4.0. Pada bidang kesehatan, revolusi industri 4.0 memberikan banyak keuntungan karena perpaduan teknologi antara tiga bidang, yaitu bidang fisik, digital, dan biologis.<sup>1</sup> Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang diketahui pemanfaatan telekomunikasi semakin berkembang. Persentase penduduk yang mengakses internet di Kota Palembang pada tahun 2019 sebanyak 57,13%.<sup>2</sup> Selain itu, pada tahun 2020 Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) melakukan survei terkait pengguna internet di Indonesia dan membaginya di setiap ibukota provinsi. Pengguna internet di Kota Palembang sebanyak 70% per jumlah penduduk dari total populasi.<sup>3</sup> Pemanfaatan dari perkembangan teknologi dalam dunia kedokteran gigi direalisasikan dalam wujud *teledentistry*, dimana dapat dijadikan alternatif untuk berkonsultasi dengan dokter selama masa pandemi COVID-19.<sup>4</sup>

*Teledentistry* berawal dari *Telemedicine*.<sup>4</sup> *Teledentistry* semakin mencuat selama pandemi COVID-19 dikarenakan dapat meminimalisir tertularnya COVID-19.<sup>5</sup> Penyebaran COVID-19 dapat disebabkan lewat 3 cara, yaitu kontak langsung pada permukaan yang terkontaminasi virus, droplet, dan *aerosol*.<sup>6</sup> Oleh karena itu, *American Dental Association* (ADA) mengumumkan untuk dilakukannya

penghentian sementara prosedur perawatan gigi selama pandemi COVID-19, kecuali untuk kegiatan pelayanan gawat darurat.<sup>7</sup>

*Teledentistry* memungkinkan untuk mendapatkan akses perawatan gigi tanpa menularkan infeksi.<sup>8</sup> Istilah *teledentistry* sebagai praktik kedokteran gigi yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi berupa data untuk mendiagnosis dan memberikan saran perawatan gigi secara jarak jauh.<sup>9</sup> *Teledentistry* berfokus pada beberapa aplikasi klinis, yaitu *tele-education*, *tele-diagnostic*, *tele-consultation*, *tele-treatment*, *tele-support*, dan *tele-monitoring*.<sup>10</sup>

Penggunaan *teledentistry* banyak digunakan dalam berbagai bidang kedokteran gigi salah satunya di bidang konservasi. Konservasi gigi merupakan salah satu cabang kedokteran gigi yang praktiknya untuk merawat dan mempertahankan gigi.<sup>11</sup> Perawatan dalam konservasi gigi terdiri dari perawatan preventif untuk karies gigi seperti kontrol plak dan penggunaan *disclosing agent*, penambalan gigi yang berlubang, perawatan saluran akar, dan *crown*.<sup>12,13</sup>

Salah satu pemanfaatan *teledentistry* di bidang konservasi gigi, yaitu untuk mendeteksi karies. Karies gigi salah satu penyakit yang sering terjadi pada masyarakat Indonesia. Hasil Riset Kesehatan Dasar tahun 2018 menyatakan bahwa persentase penduduk Indonesia yang mengalami karies gigi sebesar 45,5% dan persentase penduduk Sumatera Selatan yang mengalami karies gigi pada tahun 2018 sebesar 45,1%.<sup>14</sup> Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Marlindayanti, dkk. prevalensi risiko karies gigi pada anak di Kota Palembang sebesar 65,72%.<sup>15</sup> Pencegahan yang dilakukan sejak awal dapat mengurangi resiko kehilangan gigi dan meminimalkan biaya perawatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Daniel SJ dkk, mengatakan bahwa *teledentistry* digunakan untuk mendeteksi karies gigi dalam upaya mencegah keparahan lebih lanjut.<sup>16</sup> Pada penelitian Chairunissa, dkk mengatakan bahwa pemanfaatan *teledentistry* terbukti efektif dalam mendiagnosis karies gigi pada pasien sebelum dilakukan perawatan gigi.<sup>17</sup> Selain itu, hasil *systematic review* oleh Alshaya dkk, mengatakan bahwa karies gigi dapat dideteksi melalui aplikasi *teledentistry* dan hasil pemeriksaannya juga sebanding dengan pemeriksaan secara langsung.<sup>18</sup>

Berdasarkan penelitian Esta dkk, 80% dokter gigi menilai penggunaan *teledentistry* mampu meningkatkan kesehatan gigi dan mulut.<sup>10</sup> Pada penelitian yang menggunakan metode survei oleh Rahman dkk, *teledentistry* memberikan kesan yang positif dalam pemanfaatannya pada kepuasan pasien.<sup>5</sup> Dari penelitian Emer, penggunaan *teledentistry* menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi selama masa pandemi COVID-19 dan merekomendasikan penggunaan *teledentistry* guna mengurangi infeksi silang selama pandemi COVID-19.<sup>7</sup> Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan *teledentistry* di bidang konservasi gigi pada masa pandemi COVID-19 di Kota Palembang.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana kepuasan pengguna layanan *teledentistry* di bidang konservasi gigi pada masa pandemi COVID-19 di Kota Palembang.



### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan *teledentistry* di bidang konservasi gigi pada masa pandemi COVID-19 di Kota Palembang.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap layanan *teledentistry* di bidang konservasi gigi pada masa pandemi COVID-19 di Kota Palembang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Memberikan wawasan dalam penggunaan layanan *teledentistry* di bidang konservasi gigi dan menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi Pengguna Layanan *Teledentistry*

Memberikan informasi terkait kepuasan pengguna pada berbagai dimensi layanan *teledentistry* di bidang konservasi gigi sehingga pengguna dapat lebih mengoptimalkan penggunaan *teledentistry* pada masa pandemi COVID-19.

## 2. Bagi Dokter

Menambah pengetahuan mengenai layanan *teledentistry* dan pelayanan seperti apa yang dibutuhkan pasien di bidang konservasi gigi pada masa pandemi COVID-19.

## 3. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan peneliti mengenai layanan *teledentistry* dan penerapannya di bidang konservasi gigi pada masa pandemi COVID-19.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Nurhayati, Imron, MAA (faculty of health science, duta bangsa university S. Utilization of Telemedicine for Medical Staff As a Impact of the Industrial Revolution 4 . 0. Int Conf Heal Sci Technol 2019. 2019;98–100.
2. BPS Kota Palembang. Persentase Penduduk 5 Tahun Keatas yang Mengakses Internet. 2019.
3. APJII. Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet. 2023.
4. Astoeti TE, Widyarman AS. Teledentistry. 1st ed. Widyarman AS, editor. Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti; 2021. 1–63 p.
5. Sari DP. Teledentistry Sebagai Penunjang Kesehatan Rongga Mulut Selama Masa Pandemi Covid-19. J Pembang Nagari [Internet]. 2021;6(1):119–29. Available from: <https://doi.org/10.30559/jpn.v6i2.252>.
6. Anggayanti NA, Sudirman PL, Pratami PFS, Anggraini D. Pencegahan Penyebaran Infeksi Dan Penggunaan Teledentistry Selama Pandemi Covid-19. B-Dent J Kedokt Gigi Univ Baiturrahmah. 2021;8(3):256–66.
7. Rachim AF, Wibowo A, Martiraz Y. Teledentistry Pada Pelayanan Gigi Dan Mulut Dimasa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021. Teledentistry Pada Pelayanan Gigi Dan Mulut Dimasa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021. 2021;5:1206–17.
8. Dusseja SH, Rao D, Panwar S, Ameen S. Patients' Views Regarding Dental Concerns and Teledentistry during COVID-19 Pandemic. Int J Sci Health Res [Internet]. 2020;5(December):423. Available from: [www.ijshr.com](http://www.ijshr.com)
9. Agarwal A, Saha S, Reddy VK, Shukla N, Gupta M. Teledentistry: A Review on its Present Status and Future Perspectives. Acta Sci Dent Sci. 2019;3(May):2581–4893.
10. Maqsood A, Sadiq MSK, Mirza D, Ahmed N, Lal A, Alam MK, et al. The Teledentistry, Impact, Current Trends, and Application in Dentistry: A Global Study. Biomed Res Int. 2021;2021.
11. Garg, N., Garg A. Textbook of Preclinical Conservative dentistry. Jitender P Vij.; 2011.
12. Verma, M., John M. Textbook of Preventive and Community Dentistry. CBS Publishers & Distributors; 2017.
13. Stefanac, S., Nesbit S. Diagnosis and Treatment Planning in dentistry 3rd Edition. Elsevier; 2017.
14. Riskesdas. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. Jakarta: Kemenkes RI; 2018.
15. Marlindayanti M, Widiati S, Supartinah A. Prediksi Risiko Karies Baru Berdasarkan Konsumsi Pempek pada Anak Usia 1112 Tahun Di Palembang (Tinjauan dengan Cariogram). Maj Kedokt Gigi Indones. 2014;21(2):117.
16. Chairunissa RT, Astoeti TE, Panjaitan CC. Pemanfaatan Teledentistry Untuk Deteksi Karies Gigi Di Masa Pandemi COVID-19 : A Scoping Review. J Kedokt Gigi Terpadu. 2022;4(1):7–10.
17. Chairunissa RT, Astoeti TE, Panjaitan CC, Kesehatan D, Masyarakat G, Kedokteran F, et al. Pemanfaatan Teledentistry Untuk Deteksi Karies Gigi Di Masa Pandemi COVID-19 : A Scoping Review. 2022;4(1):7–10.
18. AlShaya M, Farsi D, Farsi N, Farsi N. Accuracy Of Teledentistry In Dental Caries Detection - A Literature Review. Ann Dent Spec. 2021;9(2):66–71.

19. Etik D, Kuntardjo C. Enough of Permenkes Number 20 Year 2019 As a Frame of Telemedicine Practices in Indonesia? 2020;6(1):1–14.
20. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Kesehatan. 2019;(890).
21. Tella AJ, Olanloye OM, Ibiyemi O. Potential of Teledentistry in the Delivery of Oral Health Services in Developing Countries. *Ann Ibadan Postgrad Med* [Internet]. 2019;17(2):115–23. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/32669987> <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC7358811>
22. Priyadarshi Surbhi, Tangade P, Singh V, Sahar N, Roy D. Teledentistry & COVID 19 in Tele- Era. *Saudi J Oral Dent Res*. 2021;6(4):157–9.
23. AlShaya MS, Assery MK, Pani SC. Reliability of mobile phone teledentistry in dental diagnosis and treatment planning in mixed dentition. *J Telemed Telecare* [Internet]. 2020;26(1–2):45–52. Available from: <https://doi.org/10.1177/1357633X18793767>
24. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Prinsip Dasar teletriage. 2018;
25. Tan SHX, Lee CKJ, Yong CW, Ding YY. Scoping review: Facilitators and barriers in the adoption of teledentistry among older adults. *Gerodontology*. 2021;38(4):351–65.
26. Irmagita A, Septorini Y. Indonesian Dentists ' Perception of the Use of Teledentistry. *Int Dent J* [Internet]. 2022;0:1–8. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.identj.2022.04.001>
27. Vij A, Sharma R, Jawa U. A New Hope - Teledentistry. 2021;10(3):174–80.
28. Yandi S, Surya LS, Sari WP, Fauziah S. Kepuasan Pasien Terhadap Teledentistry Pada Saat Pandemi Covid-19 (Scoping Review). *Menara Ilmu*. 2022;16(1):78–84.
29. Bradley M, Black P, Noble S, Thompson R, Lamey PJ. Application of teledentistry in oral medicine in a Community Dental Service , N . Ireland. 2008;(November):399–404.
30. Aquilanti L, Santarelli A, Mascitti M, Procaccini M, Rappelli G. Dental Care Access and the Elderly : What Is the Role of Teledentistry ? A Systematic Review. 2020;
31. Amtha, R., Gunardi, I., Astoeti, T., & Roeslan M. Satisfaction Level of the Oral Medicine Patients Using Teledentistry During the COVID-19 Pandemic: A Factor Analysis. 2021;414–20.
32. Haider MM, Allana A, Allana RR. Barriers to Optimizing Teledentistry During COVID-19 Pandemic. 2020;
33. Handayani PW, Meigasari DA, Pinem AA, Hidayanto AN, Ayuningtyas D. Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia. *Heliyon* [Internet]. 2018;4(11). Available from: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00981>
34. Aliansi Telemedik Indonesia. Aliansi Telemedik Indonesia [Internet]. 2020. Available from: <https://atensi.or.id/>
35. Rachim AF, Wibowo A, Martiraz Y. Teledentistry pada Pelayanan Gigi dan Mulut dimasa Pandemi COVID-19 Tahun 2020-2021 : A Systematic

- Review. PREPOTIF J Kesehat Masy. 2021;5(2):1209–19.
36. Petruzzi M, De Benedittis M. WhatsApp: A telemedicine platform for facilitating remote oral medicine consultation and improving clinical examinations. *Oral Surg Oral Med Oral Pathol Oral Radiol* [Internet]. 2016;121(3):248–54. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.oooo.2015.11.005>
  37. Alsharif AT, Al-harbi SS. Dentists ' Self-perception on Teledentistry : The Changing Landscape Driven by Technological Booming in the 21 st Century . Abstract : 2020;291–7.
  38. Rosiek-Kryszewska A LK. Healthcare administration for patient safety and engagement. IGI Global; 2018.
  39. Kamal F, Winarso W, Mardiani L. Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta). 2020;16(1).
  40. Morgan DG, Kosteniuk J, Stewart N, O'Connell ME, Karunanayake C, Beever R. The telehealth satisfaction scale: reliability, validity, and satisfaction with telehealth in a rural memory clinic population. *Telemed J E Health* [Internet]. 2014;20(11):997–1003. Available from: <http://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L615279204%0Ahttp://dx.doi.org/10.1089/tmj.2014.0002>
  41. Handayani S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam Media Publ Penelit.* 2016;14(1):42.
  42. Laeliah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *J Kesehat Vokasional.* 2017;1(2):102.
  43. Arikunto S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
  44. Ghai S. Teledentistry during COVID-19 pandemic. *Diabetes Metab Syndr Clin Res Rev* [Internet]. 2020;14(5):933–5. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.dsx.2020.06.029>
  45. Islam MRR, Islam R, Ferdous S, Watanabe C, Yamauti M, Alam MK, et al. Teledentistry as an Effective Tool for the Communication Improvement between Dentists and Patients: An Overview. *Healthc.* 2022;10(8).
  46. Marzuq NH, Andriani H. Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *J Pendidik Tambusai.* 2022;6(2):16382–95.
  47. Youlanda M. Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi Rumah Sakit Kota Palembang. *Mbia.* 2019;17(3):1–16.
  48. Mamengko DM, Tasik F, Rares JJ. Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *J Transdisiplin Pertan.* 2021;5(17):549–60.
  49. Patria D. Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *J Keperawatan* [Internet]. 2017;XIII(1):118–25. Available from: <https://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JKEP/article/view/861>
  50. Sembel M, Opod H, Hutagalung BS. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap. *J e-GiGi* [Internet]. 2014;2(2):30–8. Available from: <http://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/download/1302/12>



69

51. Novira A, Priatna R, Pradesa HA. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019. *JEMAP J Ekon Manajemen, Akuntansi, dan Perpajak*. 2020;3(2):288–302.
52. Daniel SJ, Kumar S. Comparison of dental hygienists and dentists: clinical and teledentistry identification of dental caries in children. *Int J Dent Hyg*. 2017;15(4):e143–8.
53. Amtha, R., Gunardi, I., Astoeti, T., & Roeslan M. Characteristic Of Oral Medicine Patient Using Teledentistry During Covid-19 Pandemic. *ODONTO Dent J*. 2021;8(1).
54. Riley III JL, Gordan V V, Rindal DB, Fellows JL, Qvist V, Patel S, et al. Components of patient satisfaction with a dental restorative visit: results from The Dental Practice- Based Research Network. *J Am Dent Assoc* . 2013;143(9):1002–10.