

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN TELEDENTISTRY DI RSGM YARSI

Dharma Satya Aprianto*, Berlian Puspitasari**, Agus Ardinansyah***, Siti Nur Riani****

*Departemen Prosthodontia, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas YARSI, Jakarta

**Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas YARSI, Jakarta

***Departemen IKGM, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas YARSI, Jakarta

****Departemen Ruhul Islam, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas YARSI, Jakarta

Korespondensi: Dharma Satya Aprianto, dharmal50487@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Wabah COVID-19 yang melanda dunia terutama Indonesia semenjak 2 tahun terakhir. Wabah ini telah dianggap sebagai salah satu pandemik terburuk yang mempengaruhi kehidupan manusia. Wabah ini memengaruhi kehidupan manusia terutama pada bidang kedokteran gigi. Penyebaran virus terjadi dari orang ke orang lain melalui droplet saat berbicara, bersin, dan batuk. Tingginya penularan penyakit ini dari droplet menimbulkan kekhawatiran masyarakat dan dokter gigi akan tertularnya virus ini sehingga *teledentistry* merupakan pilihan yang dapat dilakukan untuk konsultasi jarak jauh. Pelayanan *teledentistry* salah satunya terdapat di RSGM YARSI. Indikator keberhasilan penggunaan pelayanan *teledentistry* adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. **Tujuan:** Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain penelitian *cross-sectional*. Responden pada penelitian ini yaitu 72 pasien di RSGM YARSI. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner. **Hasil:** Berdasarkan uji *Chi-Square*, didapatkan hasil kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* tinggi dan berdasarkan variabel pendidikan, komunikasi, dan media terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* didapatkan hasil signifikan ($P < 0,05$). **Kesimpulan:** Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI tinggi yaitu sebanyak 97,3% merasa puas dan dari uji *chi-square* pendidikan, komunikasi, dan media berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI.

Kata kunci: Tingkat kepuasan pasien, pelayanan RSGM, *teledentistry*.

ABSTRACT

Background: The COVID-19 outbreak that hit the world, especially in Indonesia, for the last two years. This epidemic affects human life, especially in of dentistry. The spread of the virus occurs from person to person through droplets when talking, sneezing and coughing. The high transmission of this disease from droplets raises concern for the community and dentists about the transmission of this virus, so *teledentistry* is an option that can be for remote consultations. One of the *teledentistry* services is at RSGM YARSI. An indicator of the successful use of *teledentistry* services is patient satisfaction. Patient satisfaction is the result of the patient's assessment of health services at the hospital. **Objective:** To determine the level of patient satisfaction with *teledentistry* services at RSGM. **Methods:** This type of research is descriptive analytic with *cross-sectional* research design. Respondents in this study were 72 patients at RSGM YARSI. Data collection was carried out using a questionnaire. **Results:** The level of patient satisfaction with *teledentistry* services at RSGM YARSI is high, namely 97.3% are satisfied and based on the *chi-square* test, the results of patient satisfaction with *teledentistry* services were high and based on the variables of education, communication, and media, the results were significant ($P < 0.05$). **Conclusion:** Education, communication, and the media affect the level of patient satisfaction in *teledentistry* services at RSGM YARSI.

Keywords: Patient satisfaction, services, *teledentistry*.

PENDAHULUAN

Wabah COVID-19 telah melanda dunia terutama Indonesia semenjak dua tahun terakhir. Kemunculan dan penyebaran *coronavirus*

(COVID-19) yang menarik perhatian seluruh dunia sehingga *World Health Organization* (WHO) memberikan pernyataan bahwa wabah ini sebagai *pandemic* pada 11 Maret 2020. Wabah ini telah dianggap sebagai

salah satu *pandemic* terburuk yang memengaruhi kehidupan manusia.^{1,2}

Virus SARS-CoV 2 ditularkan dari orang ke orang lain melalui *aerosol* ataupun droplet saat berbicara, bersin, dan batuk.² *Aerosol* dan droplet yang telah terinfeksi oleh mikroorganisme dapat dihasilkan dari beberapa perawatan yang dilakukan oleh dokter gigi. Ini dapat menyebabkan infeksi tersebar dengan cepat dan mudah.^{3,4,5}

Kasus pertama yang terjadi pada bidang Kedokteran Gigi dilaporkan pada 23 Januari 2020 di Departemen Perawatan dan Pencegahan di Rumah Sakit Gigi Universitas Wuhan.¹ Mengingat tingginya kemungkinan penularan penyakit ini dan mempertimbangkan bahwa prosedur perawatan gigi biasanya menghasilkan *aerosol* maka selama penyebaran pandemi ini perubahan pada perawatan gigi hendaknya dipertimbangkan untuk mempertahankan lingkungan yang sehat bagi pasien, asisten, dan dokter gigi.⁶

Pemanfaatan teknologi yang dapat digunakan untuk layanan kesehatan selama pandemi agar terhindar dari paparan virus secara langsung salah satunya ialah *teledentistry*.⁷ Penggunaan teknologi yang disebut *telemedicine* merupakan solusi yang signifikan untuk meminimalkan kontak langsung antara petugas kesehatan dengan pasien, sedangkan layanan kesehatan jarak jauh di bidang kedokteran gigi disebut sebagai *teledentistry*. *Telemedicine* mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan informasi, menegakkan diagnosis, pencegahan dan pengobatan penyakit serta sebagai wadah edukasi kepada pasien dari jarak jauh oleh petugas kesehatan profesional sebagai upaya peningkatan kesehatan baik individu maupun masyarakat.^{3,8}

Cook (1997) mendefinisikan "*Teledentistry*" sebagai metode mendiagnosis dan pelatihan perawatan melalui konferensi video. Metode yang digunakan salah satunya *real time consultation*. *Real time consultation* yaitu dokter gigi dan pasien berada di tempat berbeda dapat melihat, mendengar, dan berkomunikasi satu sama lain dengan kamera dan audio.⁹ *Teledentistry* merupakan sebuah fasilitas perawatan gigi, pengedukasian, dan pendidikan berbasis teknologi informasi dengan cara tidak melakukan kontak langsung dengan pasien. Kata *teledentistry* berasal dari kata 'tele' berarti 'jauh', oleh karena itu *teledentistry* merupakan kebutuhan untuk *social distancing* dari masyarakat seperti yang telah disarankan oleh otoritas kesehatan di seluruh dunia sebagai langkah pembatasan penyebaran virus SARS-COV-2. *Teledentistry* dapat dimasukkan dalam tindakan praktik kedokteran gigi secara rutin karena menawarkan berbagai macam aplikasi seperti *remote triaging* dari terduga pasien COVID-19 sebagai perawatan gigi dan mengurangi paparan dari pasien yang tidak terinfeksi.¹⁰

Kekhawatiran dokter gigi dan masyarakat adalah virus akan menyebar di rumah sakit dan di luar rumah sakit saat perjalanan menuju rumah sakit. Akibatnya, konsultasi jarak jauh atau *teledentistry* dapat menjadi pilihan. Komunikasi *teledentistry* dapat melalui *WhatsApp*, *Messenger*, SMS, *Halodoc*, Alodokter dan dapat melalui panggilan video berupa *Google Meets*, *Skype*, dan *Zoom Meeting*.¹¹

Pelayanan *teledentistry* salah satunya terdapat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut YARSI (RSGM YARSI). Rumah Sakit Gigi dan Mulut YARSI merupakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta sarana pendidikan bagi profesi dokter gigi. Di RSGM YARSI penggunaan *teledentistry* menggunakan *WhatsApp* dan *Zoom Meeting* semua bidang kedokteran gigi dapat dilakukan dengan cara jarak jauh seperti penyakit mulut, bedah mulut, pedodontia, periodontia, konservasi gigi, prostodontia dan ortodontia di mana masyarakat banyak menggunakan pemanfaatan teknologi ini di bidang penyakit mulut.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit ialah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil perbandingan antara harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan pengalaman dan kenyataan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan. Faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan seperti kualitas pelayanan, interaksi dokter dengan pasien dan lain-lain. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rendah atau tinggi membangun manajemen rumah sakit untuk terus-menerus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan terdiri dari 5 aspek yaitu cepat tanggap (*respons*), keandalan (*reliabilitas*), jaminan, empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).¹² Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI dan mengetahui hubungan antara pendidikan, usia, jenis kelamin, pendapatan, komunikasi, dan media terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini sudah mendapatkan izin penelitian dan kelayakan etik yang dikeluarkan oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan Rumah Sakit Gigi dan Mulut YARSI No:003/KEPKRSGMY/XII/2022.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain *cross sectional* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry*. Penelitian dilakukan di RSGM YARSI pada bulan Januari-Februari 2023. Sampel pada penelitian ini adalah responden pengguna *teledentistry* di RSGM YARSI dan pasien RSGM YARSI yang pernah menggunakan *teledentistry* yaitu sebanyak 72 responden yang telah mengisi dan menyetujui *informed consent*. Kriteria eksklusi dari penelitian ini adalah responden yang tidak mengisi

kuesioner dengan lengkap dan responden tidak bersedia dan tidak dapat dihubungi. Teknik yang digunakan adalah *quota sampling*. Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dalam bentuk *online*, *handphone*, tablet, dan laptop untuk mengisi kuesioner.

HASIL PENELITIAN

Penelitian dilakukan kepada 72 pasien di RSGM YARSI yang telah memenuhi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner secara *online* melalui *google form*. Kuesioner ini terdiri dari 18 pertanyaan yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, didapatkan hasil bahwa pertanyaan dalam kuesioner tersebut *valid* dengan nilai *r* tabel > 0,361 sedangkan untuk uji reliabilitas setiap pertanyaan dalam kuesioner *reliable* dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hasil distribusi frekuensi karakteristik responden terdapat pada tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1. di atas diketahui bahwa distribusi frekuensi karakteristik responden pada usia terbanyak yaitu pada rentang usia 20-45 tahun dengan frekuensi sebesar 93,1%, distribusi pada usia 17-19 tahun sebanyak 3 responden (4,2%) dan distribusi pada usia 46-80 tahun sebanyak 2 responden (2,8%). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi sebesar 77,8%. Distribusi frekuensi pendidikan responden terbanyak yaitu lulusan sarjana sebanyak 43 responden (59,7%) dan responden yang memiliki pendidikan rendah sebanyak 2 responden (2,8%) yaitu lulusan SMP serta pendapatan responden yang paling banyak yaitu 29 responden (40,3%) memperoleh pendapatan rendah (kurang dari Rp 4.700.000).

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden

Variabel	Jumlah (n)	Presentase (%)
Usia Responden		
17-19 tahun	3	4,2
20-45 tahun	67	93,1
46-80 tahun	2	2,8
Jenis kelamin		
Laki-laki	16	22,2
Perempuan	56	77,8
Pendidikan		
Tamat SMP	2	2,8
Tamat SMA	20	27,8
Diploma	4	5,6
Sarjana	43	59,7
Magister/doktoral	3	4,2
Pendapatan		
< 4.700.000	29	40,3
4.700.000-10.000.000	27	37,5
>10.000.000	16	22,2

Tabel 2. Distribusi kepuasan pasien

Kepuasan	n	%
Sangat tidak puas	1	1.4
Tidak puas	1	1.4
Puas	49	68.1
Sangat Puas	21	29.2
Total	72	100.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang merasa puas dan sangat puas sebesar 97,3% terhadap pelayanan *teledentistry*.

Tabel 3. Uji *Chi Square* tingkat kepuasan pelayanan *teledentistry* dengan pendidikan

Variabel	Kepuasan								<i>p value</i>	
	Sangat Tidak puas		Tidak Puas		Puas		Sangat puas			
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Pendidikan	Rendah	0	0	0	0	16	69.6	7	30.4	0,000
	Sedang	0	0	1	33.3	1	33.3	1	33.3	
	Tinggi	1	1.4	1	1.4	32	69.6	13	28.3	

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hubungan mengenai tingkat kepuasan dengan pendidikan, didapatkan nilai signifikansi yaitu *p* = 0,000 (*p*<0,05) yang bermakna bahwa secara statistik terdapat hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 4. Uji *Chi Square* tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* dengan usia

Variabel	Kepuasan								<i>p value</i>	
	Sangat Tidak puas		Tidak Puas		Puas		Sangat puas			
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Usia	17-19	0	0	0	0	2	66.7	1	33.3	0,983
	20-45	1	1.5	1	1.5	45	67.2	20	29.9	
	46-80	0	0	0	0	2	100.0	0	0	

Berdasarkan tabel di atas nilai *p*=0,983 (*p*<0,05) menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara usia remaja, dewasa dan lansia dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 5. Uji *Chi Square* tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* dengan jenis kelamin

Variabel	Kepuasan								<i>p value</i>	
	Sangat Tidak puas		Tidak Puas		Puas		Sangat puas			
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Jenis kelamin	Laki-laki	0	0	1	6.3	11	68.8	4	25.0	0,271
	Perempuan	1	1.8	0	0	38	67.9	17	30.4	

Tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi 0,271 yang bermakna bahwa tidak terdapat hubungan

antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 6. Uji *Chi Square* tingkat kepuasan pasien dengan pendapatan keluarga per bulan

Variabel		Kepuasan								p value
		Sangat Tidak puas		Tidak Puas		Puas		Sangat puas		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Pendapatan per bulan	Rendah	0	0	0	0	24	82.8	5	17.2	0,169
	Sedang	0	0	1	3.7	16	59.3	10	37.0	
	Tinggi	1	6.3	0	0	9	56.3	6	37.5	

Tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi 0,169 yang bermakna bahwa tidak terdapat perbedaan antara pendapatan keluarga per bulan baik pendapatan rendah, sedang dan tinggi dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 7. Uji *Chi Square* tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* dengan dimensi komunikasi

Variabel		Kepuasan								p value
		Sangat Tidak puas		Tidak Puas		Puas		Sangat puas		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Komunikasi	Rendah	0	0	0	0	0	0	0	0	0,000
	Sedang	1	25.0	1	25.0	2	50.0	0	0	
	Tinggi	0	0	0	0	47	69.1	21	30.9	

Tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi atau $p=0,000$ yang bermakna bahwa terdapat hubungan antara dimensi komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 8. Uji *Chi Square* tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* dengan dimensi media

Variabel		Kepuasan								p value
		Sangat Tidak puas		Tidak Puas		Puas		Sangat puas		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Media	Rendah	0	0	0	0	0	0	0	0	0,011
	Sedang	1	4.8	0	0	19	90.5	1	4.8	
	Tinggi	0	0	1	2.0	30	58.8	20	39.2	

Tabel 8. berdasarkan nilai $p=0,011$ ($p<0,05$) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi media dengan tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hasil tabel 3. didapatkan nilai *p-value* hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian Rivai, dkk (2020) seseorang dengan tingkat pendidikan yang tinggi lebih mengharapkan

kualitas pelayanan kesehatan.¹³ Menurut Barata (2020) orang dengan pendidikan rendah kurang memikirkan sesuatu di luar nalar, sedangkan orang dengan tingkat pendidikan tinggi cenderung terpenuhi kebutuhannya sebanding dengan kemampuan berpikirnya, dipengaruhi oleh tingkat atau jenis pendidikan sehingga orang yang berpendidikan tinggi lebih cepat merasa puas daripada orang yang berpendidikan rendah.¹⁴ Orang yang berilmu dan berpendidikan memiliki keinginan yang berbeda-beda terhadap suatu pelayanan, maka dia berusaha untuk mencapai kepuasan selaras dengan ilmunya. Makin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan makin lebih memahami mengenai tentang kesehatan, lebih mudah beradaptasi, dan lebih mampu untuk mengelola rasa keinginannya sehingga tuntutan akan pelayanan menjadi lebih rendah. Tuntutan pelayanan yang rendah akan mencapai kepuasan seseorang.¹⁵

Hasil selanjutnya menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan (tabel 4). Hasil penelitian ini tidak berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Oroh dan Pondaag (2014) berdasarkan data statistik menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara usia dan tingkat kepuasan pasien.¹⁶ Barata (2020) menjelaskan tidak terdapatnya hubungan antara usia dengan kepuasan pasien karena usia bukan acuan untuk menentukan kepuasan seseorang sebab orang yang lebih muda bisa lebih pakar serta lebih merasa puas daripada orang yang lebih tua, sedangkan menurut Gunarsa (2008) makin bertambah usia seseorang maka dapat memengaruhi kesehatannya, seperti terjadi perubahan struktur dan fungsi organ sehingga usia yang lebih tua banyak menggunakan pelayanan kesehatan dibandingkan yang usianya lebih muda.^{14,17}

Hasil tabel 5 didapatkan nilai *p-value* hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien bahwa tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian Faridah, I., dkk (2020) yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.¹⁸ Teori dari Kotler dan Keller (2016) karakteristik pasien sangat memengaruhi kepuasan seseorang terhadap barang atau jasa.¹⁹ Menurut para ahli seperti Azwar (1996), Kossen (1986), Schein (1991) dalam Sihaloho (2017) kepuasan adalah sifat objektif yang dihasilkan dari respons emosional seseorang. Respons ini dapat menghasilkan penilaian yang sama atau berbeda walaupun sasaran yang dinilai adalah sama. Kepuasan seseorang ditentukan oleh karakteristik latar belakang masing-masing individu, seperti asal etnis, bangsa dengan nilai budaya yang dapat diandalkan, pendidikan, usia, jenis kelamin, pekerjaan, status perkawinan atau penghasilan.¹⁵

Berdasarkan hasil tabel 6 dari hasil *p-value* yang didapat menunjukkan tidak terdapat hubungan antara pendapatan keluarga per bulan dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan teori Jacobalis (2020)

masyarakat berpenghasilan tinggi memiliki lebih banyak kebutuhan dan harapan akan layanan kesehatan yang dibutuhkan karena seseorang berpenghasilan tinggi akan merasa mampu secara finansial untuk memenuhi permintaan layanan kesehatan, sehingga seseorang yang berpenghasilan tinggi akan cenderung menggunakan pendapatannya untuk membayar layanan kesehatan yang diyakini dapat memenuhi harapannya dan memberikan kepuasan sedangkan orang berpenghasilan rendah cenderung bergantung pada layanan medis yang dianggap terjangkau sehingga dengan penghasilannya akan tetap menerima pelayanan yang dianggap murah dari sisi biaya tanpa tuntutan dan harapan yang lebih.²⁰

Hasil data pada tabel 7 menyatakan terdapat hubungan antara komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pandoh (2018) yang menunjukkan bahwa ketika terjalin komunikasi yang baik antara dokter dan pasien maka meningkatkan kepuasan pasien.²¹ Pasien merasa lebih baik ketika dokter lebih sering melakukan percakapan yang menyenangkan. Komunikasi efektif mampu memengaruhi emosi pasien dalam pengambilan keputusan. Dengan komunikasi yang efektif pasien merasa tenang dan aman untuk menjalani prosedur pemeriksaan. Dokter harus berkomunikasi secara kolaboratif atau dikenal sebagai komunikasi dua arah. Umpan balik pasien pada pelayanan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pasien merasa dekat dan diperhatikan oleh dokter melalui keramahan, tutur kata yang baik, empati dan kepedulian untuk mendengarkan keluhan dan memberikan saran.²²

Hasil analisis hubungan antara media dengan tingkat kepuasan pasien (tabel 8) berdasarkan nilai *p-value* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara media dengan tingkat kepuasan pasien. Penggunaan pelayanan konsultasi secara *online* mempermudah pasien dalam hal berobat. Pasien dapat membicarakan kondisi kesehatan yang dialami. Konsultasi berbasis *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien karena penggunaan *platform* yang mudah dan aman sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan medis menjadi makin baik. Penggunaan media ini memberikan kemudahan dan mempersingkat waktu berobat saat pasien membutuhkan pertolongan dokter. Makin mudah, aman, dan nyaman pada penggunaan konsultasi *online* makin meningkat tingkat kepuasan pasien terhadap aplikasi tersebut.²³

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian (tabel 2) yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI tinggi yaitu sebanyak 70 responden (97,3%) merasa

puas pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI dan terdapat hubungan antara pendidikan, komunikasi, dan media terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM serta tidak terdapat hubungan antara usia, jenis kelamin, dan pendapatan keluarga per bulan terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disarankan seperti penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang belum diteliti. Pasien diharapkan agar memanfaatkan setiap pelayanan kesehatan yang diterima dengan sebaik baiknya.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis telah mengungkapkan kepentingan publikasi yang disetujui sepenuhnya tanpa potensi konflik yang dapat timbul di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Balasubramanian, D. S., Kalaskar, D. R., & Kalaskar, D. A. (2021). *The new normal of paediatric dental practice post COVID-19: A review. International Journal of Applied Dental Sciences*, 7(2), 106–110.
- Lucaciu, O., Tarczali, D., & Petrescu, N. (2020). *Oral healthcare during the COVID-19 pandemic. Journal of Dental Sciences*, 15(4), 399–402.
- Dharsan, R., Brundha, M. P., Lesile Rani, S., & Geetha., R. (2020). *Teledentistry: A Review. Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(7), 733-741.
- Giudice, A., Barone, S., Muraca, D., Averta, F., Diodati, F., Antonelli, A., & Fortunato, L. (2020). *Can Teledentistry improve the monitoring of patients during the Covid-19 dissemination? A descriptive pilot study. International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10), 3399.
- Negucioiu M, Bucur A, Lucaciu O, Soanca A, & Roman A. (2022). *Management of SARS-CoV-2 transmission in emergency dental settings: current knowledge and personal experience. Disaster Med Public Health Prep*, 16:1604-1611.
- Abbas, B., Wajahat, M., Saleem, Z., Imran, E., Sajjad, M., & Khurshid, Z. (2020). *Role of Teledentistry in COVID-19 Pandemic: A Nationwide Comparative Analysis among Dental Professionals. European journal of dentistry*, 14(1), 116–122.
- Putri, Trinita Apsari Weca, dkk. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Bentuk Aplikasi untuk Konsultasi Gigi secara Online (*Teledentistry*) di Kalangan Generasi Z pada Era *Society 5.0*. *Webinar Nasional Pekan Ilmiah Pelajar*, 2(2).
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). Sekretariat Jenderal. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Jampani, N. D., Nutalapati, R., Dontula, B. S. K., & Boyapati, R. (2011). *Applications of teledentistry: A literature review and update. Journal of International Society of Preventive and Community Dentistry*, 1(2), 37–44.

10. Ghai S. (2020). *Teledentistry during COVID-19 pandemic. Diabetes & metabolic syndrome*, 14(5), 933–935
11. Hariyanti, Ninuk, dkk. (2022). *Teledentistry and Online Referral System in Indonesiaa Primary Health Care Center During the COVID-19 Pandemic: A Narrative. Journal of International Society of Preventive and Community Dentistry*, 12(4), 385-392.
12. Novitasari, D., Lismayanti, L. dan Rosmiati (2019). *The Relationship of Nursing Services with A Level of Satisfaction of Patients in Room Dahlia Hospitals Banjar. Jurnal Kesehatan*, 6, 20–28.
13. Rivai, F., Lestari, S. dan Shaleh, K. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38-47.
14. Barata, A.A. (2020). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex media Komputindo.
15. Sihalo, N.S.R.U dan Irma, H. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan*, 7(2), 239-247.
16. Oroh, M.E. dan Pondaag, L. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2), 4.
17. Gunarsa S. (2012). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Libri.
18. Faridah, I., Afyanti, Y. dan Basri, M.H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Journal Kesehatan*, 9(2), pp. 1–92
19. Kotler, P dan Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I Edisi 13, Jakarta: Erlangga.
20. Jacobalis S. (2020). *Kumpulan Tulisan Terpilih tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi, dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbitan IDI.
21. Pandoh, E.M., Tucunan, A.A. dan Rumayar, A.A. (2020). Hubungan antara komunikasi dokter pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di Siloam Hospitals Manado. *Jurnal KESMAS*, 7(4), 1–9.
22. Silaen, D.J.A. dan Alferraly, I. (2019). Hubungan komunikasi efektif dokter-pasien terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan medik. *Intisari Sains Medis*, 10(2), 334–337.
23. Putra, P.A dan I Gusti N.P.S. (2021). Sinergi Halodoc dalam Mutu Pelayanan Rumah Sakit di Masa Pandemi COVID 19. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(4), 211-222.