

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Kesehatan Nasional (SKN) bertujuan untuk tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional (Kemenkes RI, 2019). SKN dikemukakan pentingnya sumber daya yang mendukung upaya kesehatan tersebut. Sumber daya tersebut terdiri dari upaya kesehatan, pembiayaan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, sediaan farmasi, alat kesehatan, makanan, manajemen dan informasi kesehatan, ilmu pengetahuan dan teknologi (Moeloek, 2017). Kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan derajat kesehatan, maka semua negara berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya, karena kesehatan yang buruk akan menimbulkan masalah kesehatan yang salah satunya masalah kesehatan gigi dan mulut.

Masalah gigi dan mulut merupakan masalah kesehatan masyarakat yang signifikan pada tingkat global, regional dan nasional, yang mana dapat membahayakan kesehatan individu dan populasi, meskipun hal ini sering tidak diakui secara publik. Berdasarkan laporan status kesehatan mulut *World Health Organization* (WHO) tahun 2022, penyakit mulut adalah penyakit tidak menular paling tersebar luas yang mempengaruhi hampir setengah dari populasi dunia (3,5 miliar orang di seluruh dunia), meskipun sebagian besar dapat dicegah (Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan Kemenkes R.I., 2023). Kesehatan adalah suatu hal yang utama dalam menunjang kelangsungan hidup manusia, termasuk kesehatan gigi dan mulut.

Kesehatan gigi dan mulut memiliki peran penting dalam menunjang kelangsungan hidup manusia karena dapat mempengaruhi kesehatan tubuh secara keseluruhan. Kementerian kesehatan berkomitmen melakukan transformasi kesehatan secara menyeluruh untuk memperkuat sistem kesehatan di Indonesia. Transformasi di bidang kesehatan di antaranya transformasi layanan primer,

layanan rujukan, sistem ketahanan kesehatan, sistem pembiayaan kesehatan, SDM kesehatan, dan teknologi kesehatan. Transformasi layanan primer termasuk dalam salah satu dari 6 (enam) pilar transformasi kesehatan, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan primer yang komprehensif dan berkualitas bagi seluruh penduduk Indonesia, baik perorangan maupun masyarakat (Kemenkes R.I., 2022). Transformasi layanan primer salah satunya dalam kedokteran gigi berarti mengintegrasikan teknologi informasi dan pencitraan digital untuk meningkatkan pencegahan, skrining, dan perawatan, sejalan dengan fokus transformasi kesehatan Indonesia yang memprioritaskan layanan promotif dan preventif dengan menggunakan teknologi informasi.

Penggunaan teknologi informasi dalam kedokteran gigi mempunyai beberapa peran. Pertama mendukung pengambilan keputusan klinis dalam konteks kesehatan mulut. Kedua situs web, aplikasi seluler dan sumber teknologi informasi lainnya mungkin digunakan untuk mengembangkan kesehatan mulut yang lebih baik. Ketiga teknologi informasi akan membantu seseorang dalam mengakses informasi mengenai gejala penyakit mulut dan tindakan pencegahannya (Wardah, 2023). Informasi ini akan membantu dalam menjaga kesehatan gigi dan mulut dan akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Kotler & Keller (2018) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan diberikan. Apabila penampilan kurang harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan pasien terhadap pelayanan disuatu instansi kesehatan merupakan hal yang penting karena termasuk tujuan diadakan pelayanan kesehatan (Rasmun, dkk., 2019). Salah satu teknologi kesehatan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien yaitu adanya aplikasi *teledentistry*.

Teledentistry merupakan gabungan dari bidang kedokteran gigi dengan teknologi dan komunikasi yang meliputi pertukaran informasi klinis dan gambar jarak jauh dengan tujuan untuk konsultasi gigi serta rencana perawatan (Astoeti dan Widyawarman, 2020). *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. Sistem komunikasi pada *teledentistry* yang dilakukan dapat melalui aplikasi pesan singkat misalnya Whatsapp, Telegram, SMS, maupun Messenger dan dapat melalui aplikasi video (Gopi, dkk., 2019).

Keberhasilan penggunaan *teledentistry* telah dibuktikan dalam meningkatkan kepuasan kepada pasien. Penelitian Amtha, dkk. (2021) menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 98% dalam menggunakan metode *teledentistry*. Salah satu pemanfaatan *teledentistry* yaitu untuk mendeteksi karies gigi. Penelitian yang dilakukan oleh Daniel dan Kumar (2016), mengatakan bahwa *teledentistry* dapat digunakan untuk mendeteksi karies gigi dalam upaya memberikan perawatan secara dini untuk mencegah keparahan lebih lanjut. Selain itu, hasil *systematic review* oleh Estai, dkk. (2016) dikatakan bahwa *teledentistry* efektif mendiagnosis karies gigi secara akurat dengan pendekatan deteksi karies gigi.

Hasil pra penelitian yang dilakukan di Klinik Gigi Maria Aurora Cimahi Selatan pada tanggal 15 September 2025, kepada 10 pasien yang pernah menggunakan layanan konsultasi via WhatsApp (*teledentistry*), 5 pasien (50%) menyatakan puas karena dapat berkonsultasi lebih cepat tanpa harus datang langsung, dan 3 pasien (30%) menyatakan kurang puas karena masih terdapat beberapa kendala, seperti keterlambatan respon pada jam sibuk, keterbatasan penjelasan yang bisa diberikan secara daring, serta ketidakpastian waktu tindakan lanjutan di klinik, dan 2 pasien (20%) juga menyebutkan bahwa meskipun konsultasi awal terasa mudah, mereka masih ragu untuk melakukan kunjungan ulang karena faktor waktu, biaya, dan kurangnya *follow-up* dari pihak klinik. Hal

ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi *teledentistry* dianggap membantu, tingkat kepuasan pasien belum diketahui sejauh mana hubungannya antara penerapan *teledentistry* dengan kepuasan dan kunjungan ulang pasien. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Hubungan penggunaan aplikasi *teledentistry* dalam pelayanan gigi dengan kepuasan serta kunjungan ulang pasien di klinik gigi Maria Aurora Cimahi Selatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan penggunaan aplikasi *teledentistry* dalam pelayanan gigi dengan kepuasan serta kunjungan ulang pasien di klinik gigi Maria Aurora Cimahi Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan penggunaan aplikasi *teledentistry* dalam pelayanan gigi dengan kepuasan serta kunjungan ulang pasien di klinik gigi Maria Aurora Cimahi Selatan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Menganalisis penggunaan aplikasi *teledentistry* dalam pelayanan gigi dengan kepuasan pasien di klinik gigi Maria Aurora Cimahi Selatan.

1.3.2.2 Menganalisis penggunaan aplikasi *teledentistry* dalam pelayanan gigi dengan kunjungan ulang pasien di klinik gigi Maria Aurora Cimahi Selatan.

1.3.2.3 Menganalisis hubungan penggunaan aplikasi *teledentistry* dalam pelayanan gigi dengan kepuasan serta kunjungan ulang pasien di klinik gigi Maria Aurora Cimahi Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dibidang kesehatan, khususnya di bidang teknologi kesehatan dan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Responden/Pasien

Memberikan kemudahan bagi pasien dalam proses pendaftaran dan konsultasi pelayanan kesehatan gigi.

1.4.2.2 Bagi Terapis Gigi dan Mulut

Peningkatan efisiensi waktu, kolaborasi yang lebih baik dengan spesialis, perluasan akses layanan ke daerah terpencil, optimalisasi penggunaan sumber daya klinik, penyediaan diagnosis dan rencana perawatan jarak jauh, serta peningkatan penekanan pada aspek preventif dan edukasi kesehatan gigi bagi pasien.

1.4.2.3 Bagi klinik gigi Maria Aurora

Meningkatkan kunjungan pasien dengan akses *teledentistry* sehingga pelayanan lebih optimal.

1.5 Keaslian Penelitian

Sepengetahuan peneliti skripsi yang berjudul “Hubungan penggunaan aplikasi *teledentistry* dalam pelayanan gigi dengan kepuasan serta kunjungan ulang pasien di klinik gigi Maria Aurora Cimahi Selatan” belum pernah dilakukan, adapun ada penelitian yang menjadi acuan peneliti, yaitu :

1.5.1 Sari, N (2022) tentang ”*Teledentistry: Strategi Marketing Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Era Pandemi Covid-19*”. Persamaan dengan penelitian ini pada variabel independen yaitu *teledentistry*, sedangkan perbedaannya pada variabel dependen yaitu strategi marketing pelayanan gigi dan mulut, metode penelitian menggunakan *systematic review*.

1.5.2 Aryanto, A (2021) tentang ”*Gambaran Pengetahuan, Persepsi, dan Pengalaman Dokter Gigi di Makassar Tentang Pemanfaatan Teledentistry Sebagai Media Dental Care*”. Persamaan dengan penelitian ini pada variabel *teledentistry*, sedangkan perbedaannya pada variabel pengetahuan, persepsi, dan pengalaman, metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif, populasi, waktu dan tempat penelitian.

- 1.5.3 Wijayanti, dkk (2022) tentang "Kepuasan Masyarakat dalam Menggunakan Teledentistry pada Masa Pandemi COVID-19 di Indonesia". Persamaan dengan penelitian ini pada variabel *teledentistry*, sedangkan perbedaannya pada variabel kepuasan, metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif, serta populasi, waktu dan tempat penelitian.