

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

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 mempengaruhi kehidupan manusia. (Balasubramanian *et al.*, 2021).

Data hingga bulan Desember 2022 menyatakan bahwa *coronavirus* telah menginfeksi 6.698.790 orang dan menyebabkan 160.224 kematian, dimana jumlah yang terinfeksi dan kematian terus bertambah sampai saat ini (Kementerian Kesehatan, 2022). Virus SARS-CoV 2 ditularkan dari orang ke orang lain melalui *aerosol* ataupun droplet saat berbicara, bersin, dan batuk (Lucaciu dkk., 2020). *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 (Dharsan dkk., 2020; Giudice dkk., 2020; Negucioiu dkk., 2021).

Kasus pertama yang terjadi pada bidang Kedokteran Gigi dilaporkan pada 23 Januari 2020 di Departemen Perawatan dan Pencegahan di Rumah Sakit Gigi Universitas Wuhan. (Balasubramanian *et al.*, 2021). 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 (Abbas, *et al.*, 2020). Pemanfaatan teknologi yang dapat digunakan untuk layanan kesehatan selama pandemi agar terhindar dari paparan virus secara langsung salah satunya ialah *teledentistry* (Putri dkk, 2022).

Penggunaan teknologi yang disebut *telemedicine* merupakan solusi yang signifikan untuk meminimalkan kontak langsung antara petugas kesehatan dengan pasien. *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 (Kementerian Kesehatan, 2022) sedangkan layanan kesehatan jarak jauh di bidang kedokteran gigi disebut sebagai *teledentistry* (Dharsan dkk., 2020).

Cook mendefinisikan "*Teledentistry*" sebagai metode mendiagnosis dan pelatihan perawatan melalui konferensi video. Metode yang digunakan salah satunya ialah *real time consultation* dimana dokter gigi dan pasien berada di tempat berbeda dapat melihat, mendengar, dan berkomunikasi satu sama lain dengan kamera dan audio (Jampani dkk., 2011).

Lebih khusus, *teledentistry* muncul sebagai bidang subspecialis *telemedicine* yang dapat dikaitkan dengan tahun 1994 dalam sebuah proyek Militer AS (Amerika Serikat) yang bertujuan untuk meningkatkan perawatan pasien, pendidikan kedokteran gigi, serta menciptakan komunikasi antara dokter gigi dan laboratorium gigi (Dharsan *et al.*, 2020). Pada tahun 2006, Easment Departement of Dentistry di University Rochester menggunakan *teledentistry* di enam sekolah dasar dan penitipan anak serta berhasil menyaring 40% dari 173 anak mengalami karies gigi di usia 12-48 bulan. Penelitian oleh Kohara, dkk (2018) menyimpulkan bahwa kamera *smartphone* dan kamera makro konvensional memiliki kinerja yang sama untuk memperoleh diagnosis berdasarkan fotografi yang masih dapat dikatakan layak (Kui A, dkk 2022).

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* (Hariyanti, dkk, 2022).

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 dimana 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 mempengaruhi 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 (*respon*), keandalan (*reliabilitas*), jaminan, empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Novitasari dkk., 2019).

Salah satu konsep penting dalam hukum Islam adalah *Maqashid Syariah*. Adapun inti dari *Maqashid Syariah* yaitu mewujudkan kebaikan, menghindari dari keburukan, atau memberi manfaat dan menolak madharat. Tujuan syariah menurut Khairul Umam yang dikutip dari Ibnu Qayyim al-Jauziyah adalah untuk membantu manusia dalam kebaikan baik di dunia maupun di akhirat. Syariah yang adil, berisi rahmat dan mengandung hikmah. Ibnu Ashur menyatakan bahwa makna dari *Maqashid Syariah* yaitu nilai atau hikmah yang menjadi pandangan syari' dari seluruh isi syariat, baik yang bersifat secara khusus maupun secara global yang berfokus dan berpijak dalam lima pokok kemaslahatan yaitu kemaslahatan agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta (Febriadi, 2017).

Islam tidak mempermasalahkan pemanfaatan teknologi terutama yang berhubungan dengan manusia sebagai tujuan dari *mashlahah*. Kata *mashlahah* diambil dari kata *shalaha* yang memiliki beberapa pengertian yaitu kebaikan,

kebermanfaatan, kelayakan, keselarasan dan kepatutan (Ikromi, 2015). Agama sangat berperan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi karena agama bukan hanya untuk kebutuhan manusia tetapi juga selalu relevan dengan kehidupan manusia (Shihab, 2013).

Menyikapi penyebaran pandemi COVID-19 yang begitu cepat, masyarakat harus memilih dan menentukan takdirnya sendiri. Dengan mengacu pada pedoman agama, yang dianjurkan adalah menjauhi pandemi COVID-19. Mewabahnya wabah adalah bagian dari takdir Allah. Jika terhindar dari sakit, itu juga takdir Allah. Pemerintah melakukan pencegahan penyebaran COVID-19 dengan melakukan *physical distancing* yaitu menjaga jarak fisik saat berhadapan dengan orang lain (Rosanti, C, 2021). Berkaitan dengan jarak fisik sebagaimana hadits Rasulullah SAW yang dikutip dalam kitab Al- Muwatta' Imam Malik:

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya: “Tidak boleh membuat kemudharatan pada diri sendiri dan membuat kemudharatan pada orang lain (Hadits hasan, HR. Ibnu Majah; Ad-Daraquthni, dan selain keduanya dengan sanadnya, serta diriwayatkan pula oleh Malik dalam Al-Muwaththa' secara mursal dari Amr bin Yahya dari ayahnya dari Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam tanpa menyebutkan Abu Sa'id, tetapi ia memiliki banyak jalan periwayatan yang saling menguatkan satu sama lain).

Hadits tersebut memiliki makna bahwa syariat Islam melarang segala bentuk kemudharatan. Kemudharatan terjadi apabila manusia tidak melaksanakan protokol kesehatan sehingga menimbulkan bahaya bagi diri sendiri atau orang lain. Hal ini menegaskan untuk melakukan tindakan pencegahan sebelum terjadinya sesuatu yang dapat merugikan (Idris & Anita, 2020).

Pelayanan kesehatan merupakan tonggak dasar dalam kepuasan pasien. Komponen dasar dari kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, terciptanya kualitas pelayanan yang optimal akan memberikan kepuasan pada pasien (Sumadi dkk, 2021). Bentuk kepuasan merupakan bentuk rasa syukur atas apa yang diperoleh (Sulastina dan Rohmatun, 2018).

Pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan kenyamanan pasien. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya (Dewi, 2020). Kualitas pelayanan ini dapat memberikan

manfaat salah satunya ialah kebahagiaan dari pasien. Rasa bahagia ini merupakan wujud dari rasa syukur atas nikmat yang telah Allah SWT berikan (Khairul, 2016).

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti ingin melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* dengan menggunakan kuisioner dan tinjauannya dari sisi Islam.

## **1.2 Rumusan masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI?
2. Apakah terdapat hubungan antara pendidikan, usia, jenis kelamin, pendapatan, komunikasi, dan media terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI?
3. Bagaimana pandangan Islam mengenai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI.
2. Mengetahui hubungan antara pendidikan, usia, jenis kelamin, pendapatan, komunikasi, dan media terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI.
3. Mengetahui pandangan Islam mengenai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan *teledentistry* di RSGM YARSI.

## **1.4 Manfaat penelitian**

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya pengembangan konsep *teledentistry* di bidang Kedokteran Gigi.

2. Manfaat bagi kedokteran gigi

Menjadi sumber data untuk dikembangkannya penelitian lain mengenai tingkat kepuasan dalam hal menggunakan teknologi *teledentistry*.

3. Manfaat bagi masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi mengenai kepuasan pasien terhadap teknologi *teledentistry* baik di masa *pandemic* ini maupun di masa depan.

4. Manfaat bagi Muslim

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan berkaitan dengan kepuasan pelayanan *teledentistry* yang sesuai dengan syariat Islam.