P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

TELEDENTISTRY: WHATSAPP SEBAGAI MEDIA PENUNJANG PERTUKARAN INFORMASI KESEHATAN GIGI

Samsir Eka Putera[1)], Arianto[2)]
[1),2)] Universitas Hasanuddin
Alamat Email: Sputera93@gmail.com

Tanggal diterima: 27 Mei , 2022 Tanggal direvisi: 20 Juni 2022 , Tanggal disetujui: 6 Juli 2022

ABSTRACT

The beginning of this study was seen from the high cases of Covid-19 infection in health workers, especially dentists, World Health Organization issued an appeal for dentists to carry out teledentistry for patients who wish to visit dental health clinics. However, due to the absence of integrated media for teledentistry, dentists use social media as teledentistry media, one of the most frequently used social media is Whatsapp. Whatsapp is a social media that is quite popular in Indonesia, besides this social media is quite easy to use by all social media users. This study uses a descriptive qualitative research method, using the theory of information. The results of the analysis show that the reason dentists choose Whatsapp is because its use is easier when compared to other social media. The use of Whatsapp is considered very effective because dentists can convey all the information they want to convey to the public, especially their patients.
Keywords: Teledentistry, Communication, Social Media.
© 2020 MetaCommunication; Journal Of Communication Studies

How to cite: Putera, S. E., Arianto. (2022). Teledentistry: Whatsapp Sebagai Media Penunjang Pertukaran Informasi Kesehatan Gigi. MetaCommunication; Journal Of Communication Studies, 7(2), 161-172.

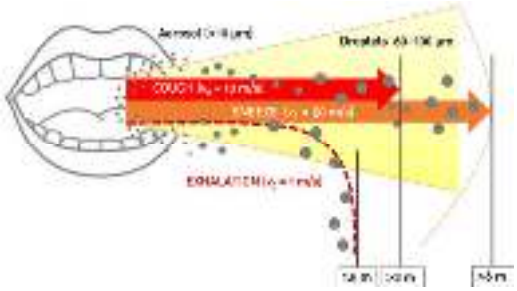
ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari melihat tingginya kasus infeksi Covid-19 pada tenaga kesehatan khususnya dokter gigi, WHO mengeluarkan himbauan kepada dokter gigi untuk melakukan teledentistry bagi pasien yang ingin berkunjung ke klinik kesehatan gigi. Namun karena belum adanya media yang terintegrasi untuk teledentistry, dokter gigi menggunakan media sosial sebagai media teledentistry, salah satu media sosial yang paling sering digunakan adalah *Whatsapp*. *Whatsapp* merupakan media sosial yang cukup populer di Indonesia, selain itu media sosial ini cukup mudah digunakan oleh semua pengguna media sosial. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan teori informasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa alasan dokter gigi memilih *Whatsapp* karena penggunaannya lebih mudah jika dibandingkan dengan media sosial lainnya. Penggunaan *Whatsapp* dinilai sangat efektif karena dokter gigi dapat menyampaikan segala informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat khususnya pasiennya.
Kata Kunci: Teledentistri, Komunikasi, Media Sosial.

PENDAHULUAN

Berdasarkan data Persatuan Dokter Gigi Indonesia (PDGI), per Maret 2021 tercatat ada 396 dokter gigi yang terpapar COVID-19 (PDGI, 2021). Cara penularan yang paling umum terjadi melalui cipratan (batuk, bersin, berbicara, dan prosedur yang menghasilkan aerosol) atau darah dengan tetesan yang lebih kecil dengan jarak tertentu (Checchi & Bellini, 2021). Menurut penelitian yang dilakukan (Xie & LI, 2007) menemukan bahwa jarak pernafasan yang menghasilkan mikropartikel aerosol diperkirakan 1.5 m dan cipratan diperkirakan lebih dari 6 m (gambar 1).

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X



Gambar 1. Ilustrasi ulang oleh (Butt, 2021) copyright 2021 Elsevier

Proses perawatan gigi yang menggunakan alat seperti bor dan *scaller* dapat menghasilkan *aerosol* atau cipratan (Allison & Currie, 2021) dimana hal ini menjadi penyebab penyebaran virus COVID-19 antara pasien dengan dokter dan sebaliknya, atau antar sesama pasien. Dibutuhkan proses pelayanan atau perawatan yang bisa terlaksana tanpa interaksi langsung seperti *Telemedicine*.

Telemedicine merupakan layanan kesehatan jarak jauh dan pertukaran informasi kesehatan dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi. *Telemedicine* meliputi diagnosis, pengobatan dan pencegahan penyakit, pendidikan berkelanjutan untuk petugas kesehatan dan pengguna, penelitian, dan evaluasi dengan tujuan meningkatkan kesehatan individu dan masyarakat (Health, 2019).

Manfaat dari *Telemedicine* yaitu efektif dan efisien dari sisi biaya kesehatan, pelayanan keperawatan tanpa batas geografis, *Telemedicine* dapat mengurangi jumlah kunjungan dan masa hari rawat di Rumah Sakit, dapat meningkatkan pelayanan untuk pasien kronis, dan meningkatkan pemanfaatan teknologi serta dapat dimanfatkan sebagai bidang pendidikan keperawatan berbasis informatika kesehatan (Nuroctaviani & Satia, 2021). *Telemedicine* telah diterapkan di berbagai bidang medis, termasuk kedokteran gigi yang dikenal dengan *teledentistry*.

Teledentistry adalah Teknologi informasi baru yang meningkatkan kualitas pelayanan pasien gigi pada jarak ribuan kilometer dari tempat dokter gigi berada (Mihailovic, Miladinovic, & Vujicic, 2011). Teledentistry dilakukan dalam bentuk komunikasi atau konsultasi. Dokter gigi juga memungkinkan untuk memberikan saran dan meresepkan obat kepada pasien yang anamnesis dan menunda kunjungan pasien ke klinik, tetapi tetap kontak langsung dengan pasien melalui telepon atau pesan teks (Pereira, Pereira, & Murata, 2020)

Salah satu kecemasan yang dimiliki oleh dokter gigi di masa pandemi COVID-19 adalah kurangnya kesadaran individu dalam memerangi COVID-19, hal ini dapat dilihat dari masih maraknya jumlah pasien yang ingin melakukan pemeriksaan gigi secara langsung dengan kasus yang bersifat *non-emergency*.

Komunikasi kesehatan merupakan salah satu faktor kunci dan terpenting dalam upaya mengurangi risiko penyebaran virus di masa pandemi COVID-19. Memperhatikan metode yang optimal untuk memastikan perubahan perilaku yang menghambat penyebaran virus Covid-19. Sekalipun setiap orang mendapatkan dan memiliki informasi yang benar dan sama, perilaku

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

individu masih mungkin untuk tidak mengalami perubahan (Finset, 2020). Pada saat masa pandemi COVID-19 sekarang ini, keterampilan penting yang harus dimiliki seorang dokter gigi adalah gaya komunikasi terbuka dan empati (Ruiz, 2020). Maka penting bagi dokter gigi untuk meningkatkan keterampilan komunikasi. Hal ini dikarenakan komunikasi yang tidak tepat dapat berisiko untuk menyebabkan perbedaan persepsi tentang masalah kesehatan pada masyarakat (Dettori, 2019).

Salah satu perkembangan teknologi komunikasi yang semakin pesat dan turut berperan dalam dunia komunikasi kesehatan adalah hadirnya media sosial. Di era digital seperti sekarang, dimana perangkat komunikasi telah berfungsi lebih dari telepon atau sekedar mengirimkan pesan teks. Hadirnya internet dalam pertukaran informasi mampu efektif dan efisien menyampaikan pesan, tidak terkecuali pada bidang kesehatan gigi.

Salah satu produk yang dihasilkan dari internet adalah media sosial. Media sosial menjadi salah satu media dimana para penggunanya dapat mencari informasi, saling berkomunikasi dan menjalin pertemanan secara online (menggunakan internet). Menurut Hermawan dalam (Budiarto, 2009), penggunaan media sosial juga dapat dengan mudah menciptakan suatu forum dimana individu satu dengan yang lain saling berkomunikasi dan bertukar pikiran. Dalam hal ini akan sangat mudah bagi individu untuk melakukan pertukaran informasi terkait kesehatan gigi, baik itu antara dokter dengan sesamanya maupun antara dokter dan pasien.

Media sosial terdiri dari beragam aplikasi, seperti Facebook, Twitter, Line, *Whatsapp*, Instagram, Path, Ask.fm, LinkedIn, Snapchat dan beberapa media sosial lainnya. Dari sekian banyak produk media sosial, *Whatsapp* menjadi media sosial yang paling diminati di Indonesia sebagai media komunikasi personal (Nasrullah, 2015).

Berdasarkan data dari Datareportal yang berjudul "Digital 2022: Indonesia", *Whatsapp* menjadi media sosial yang paling diminati di tahun 2022 yaitu sebanyak 88,7% dari total populasi penduduk Indonesia (Kemp, 2022). Fitur-fitur *Whatsapp* menawarkan kemudahan bagi dokter gigi dan pasien untuk melakukan pertukaran informasi kesehatan. Dokter gigi dapat melakukan *teledentistry* melalui *Whatsapp*, seperti melakukan konsultasi melalui *chat* atau *telephone*, melakukan *videocall* untuk melihat keadaan gigi pasien secara virtual, serta memberikan diagnosa atau pemberian resep untuk penanganan sementara di kasus yang tidak mendesak.

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa penerapan *teledentistry* dalam praktik sehari-hari tidak selalu diterima dengan baik. Beberapa aspek telah diidentifikasi sebagai tantangan penggunaan *teledentistry*, termasuk kerahasiaan informasi terkait data pasien, risiko kesalahan diagnosis, masalah etika dan masalah pembiayaan yang terkait dengan layanan konsultasi *teledentistry*. Sebuah penelitian yang dilakukan di Universitas Ontario Kanada menjelaskan mengenai kekuatan dan kelemahan penggunaan teledentistry sebelum adanya masa pandemi, beberapa kelebihan dari *teledentistry* adalah mengatasi ketersediaan profesionalis gigi, mengurangi jarak perjalanan yang ditempuh oleh pasien untuk mengunjungi fasilitas gigi, dan menjadi sarana berbagi antara dokter gigi (Singhal, Mohapatra, & Quinonez, 2021).

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Sebelumnya, telah ada penelitian terkait yang dilakukan oleh Babacar Tamba dari Universitas Cheikh Anta Diop di Senegal dengan mengangkat topik tentang penggunaan *Whatsapp* sebagai alat *teledentistry* dalam patologi mulut dan rahang atas (Tamba, et al., 2021). Selain dokter, penggunaan media sosial oleh pasien pun pernah diteliti oleh penelitian sebelumnya. Hasil dari penelitian tersebut memperlihatkan bahwa penggunaan media sosial oleh pasien memiliki berbagai motif contohnya untuk penggunaan media sosial terkait kesehatan dibagi dalam lima subkategori: meningkatkan pengetahuan, efisiensi dalam komunikasi dokter-pasien, dukungan sosial, pertukaran saran, dan perawatan diri (Antheunis, Tates, & NieBoer, 2013).

Sementara di Indonesia sebuah penelitian terkait komunikasi antara dokter dan pasien yang dilakukan oleh Candrasari menyatakan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien diharapkan dapat menjalin kerjasama dengan membangkitkan motivasi-motivasi serta semangat untuk kesembuhan pasien (Candrasari, 2019). Namun penelitian mengenai penggunaan teknologi komunikasi sebagai media layanan teledentistry masih jarang ditemukan di Indonesia. Olehnya itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait penggunaan *Whatsapp* sebagai media *teledentistry*, tujuannya untuk mengetahui bagaimana *Whatsapp* sebagai media pertukaran informasi antara dokter dan pasien dalam proses *teledentistry*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, peneliti bertindak sebagai instrumen utama, yang terlibat langsung pada lokasi penelitian, selain itu pada penelitian kualitatif tentu tidak terlepas dari yang namanya teknik observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi dalam melengkapi semua data penelitian (Creswell, 2016).

Pada penelitian ini terdapat dua sumber data yaitu data primer dan sekunder. Adapun sumber data primer pada penelitian ini yaitu berasal dari dokter gigi di kota Banjarbaru, data diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam yang dilakukan di klinik kesehatan gigi. Selain itu terdapat pula data sekunder yaitu dari dokumentasi dan sumber studi kepustakaan yang tentunya berkaitan dengan permasalahan penelitian. Informan, yaitu seseorang yang mengetahui dan memiliki bagian informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Maka yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah berjumlah 5 orang yaitu dokter gigi yang telah menggunakan *Whatsapp* sebagai penunjang pertukaran informasi pada proses *teledentistry* di era *new normal* di Kota Banjarbaru.

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan *Whatsapp* pada Layanan Teledentistry

Teledentistry adalah bagian dari *telemedicine* di bidang kesehatan gigi. Penggunaan *teledentistry* meliputi konsultasi antara dokter ke dokter dan dokter ke pasien, pemberian layanan dan pemeriksaan jarak jauh, mengurangi hambatan jarak kepada pasien, monitoring terhadap pasien pasca tindakan, dan pemberian informasi kesehatan kepada pasien (Ghai, 2020). Proses *teledentistry* membutuhkan teknologi komunikasi yang memadai agar pelaksanaannya dapat dilakukan dengan efektif. Hal tersebut telah diatur dalam peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 20 tahun 2019 tentang penyelenggaraan pelayanan *telemedicine* antar fasilitas pelayanan kesehatan.

Dalam pedoman teknis tersebut dituliskan bahwa dalam rangka mendekatkan pelayanan kesehatan spesialistik dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan terutama daerah terpencil, dilakukan berbagai upaya salah satunya melalui penggunaan teknologi informasi bidang kesehatan berupa pelayanan konsultasi antar fasilitas pelayanan kesehatan melalui *telemedicine*. Adapun pelayanan *teledentistry* sendiri masuk dalam salah satu layanan *telemedicine* yang diatur dalam pasal 3 PERMENKES Nomor 20 tahun 2019 yang memasukkan pelayanan konsultasi *Telemedicine* lain sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Meski begitu, layanan *teledentistry* dalam media sosial adalah hal yang masih sangat baru, karena penggunaan *teledentistry* ini baru mengalami peningkatan yang signifikan semenjak hadirnya Virus Covid-19 di Indonesia.

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan, dapat diketahui penggunaan media sosial *Whatsapp* sangat membantu sebagai media *teledentistry* dokter gigi untuk menunjang dan memudahkan kegiatan pertukaran informasi pada layanan kesehatan gigi di era *new normal*. Berdasarkan hasil wawancara, terungkap bahwa dokter gigi yang menjadi informan dalam penelitian ini memanfaatkan peluang menggunakan media sosial untuk melakukan layanan *teledentistry*. Jika dibandingkan dengan media massa konvensional, dokter gigi mengungkapkan bahwa media sosial merupakan sarana layanan teledentistry yang efektif, sebagaimana yang diungkapkan salah satu informan:

> "Sangat efektif sekali, apalagi ada feature untuk mengirim foto dan video yang sangat memudahkan untuk penegakan diagnosa. Jadi akan sangat meminimalisir kesalah pahaman antara dokter dan pasien untuk penegakan diagnose dan rencana perawatan pada kasusnya. Jika dibandingkan antara WA dan IG, lebih efektif WA karena fitur yg disediakan lebih banyak." *(Percakapan via Whatsapp, 20 Mei 2021).*

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Gambar 2. Tangkapan gambar proses *teledentistry* di *Whatsapp*

Berdasarkan hasil wawancara dengan dokter gigi, terungkap bahwa mereka menganggap penggunaan media sosial cukup efektif dalam melakukan *teledentistry*. Hal ini semakin mendesak saat kondisi pandemi Covid-19. Kondisi ini membuat kegiatan pelayanan kesehatan gigi dan kunjungan ke fasilitas kesehatan sangat dibatasi, sehingga layanan kesehatan gigi diharuskan untuk melakukan teledentistry dan *screening* melalui media sosial. Dari sejumlah platform media sosial, untuk dokter gigi lebih banyak menggunakan *Whatsapp*. Hal tersebut sebagaimana yang diungkapkan bahwa:

> "yang paling sering dipakai *Whatsapp*. Kalau di sosmed lain agak jarang." *(Percakapan via Whatsapp, 20 Mei 2021).*

Hasil temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sejenis yang mengungkapkan bahwa *Whatsapp* merupakan media komunikasi yang paling sering digunakan oleh orang Indonesia. *Whatsapp* saat ini menjadi salah satu media sosial yang paling diminati di Indonesia sebagai media komunikasi personal. Indonesia sendiri masuk di peringkat tiga teratas pengguna *Whatsapp* terbanyak di dunia (Junawan & Laugu, 2020). Adapun fitur-fitur yang biasanya digunakan dalam proses layanan *teledentistry* melalui *Whatsapp* ialah:

Pertama, c*hatting*. Pasien dapat menyampaikan keluhan yang dia miliki ke dokter gigi. Dengan *chatting* pertukaran informasi tidak terikat dengan waktu maka oleh itu responnya juga tidak selalu cepat.

Kedua, *voice note*. Dengan *voice note* pasien dapat merekam suara mereka untuk menjelaskan keluhan mereka kepada dokter gigi. Dokter gigi juga dapat mendengar beberapa kali rekaman suara yang dikirim oleh pasien bila ada keluhan yang kurang jelas.

Ketiga, *call*. Pasien dan dokter gigi dapat berhubungan secara langsung melalui *call* dari lokasi yang berbeda, pasien dapat menceritakan keluhan yang dia miliki secara langsung tetapi dibutuhkan jaringan yang baik agar *call* tidak terganggu.

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Keempat, v*ideo call*. Pasien dan dokter gigi dapat berhubungan secara langsung tidak melalui audio saja tetapi juga melalui visual, sehingga pasien dapat melihat langsung bagian yang dikeluhkan oleh pasien. Tetapi dibutuhkan jaringan yang baik dan camera yang jernih agar video dapat dilihat dengan jelas.

Kelima, pesan gambar/video. Pasien dapat mengirimkan dokter gigi gambar/video bagian yang dikeluhkan, hal ini mempermudah dokter gigi melakukan diagnosa penyakit yang diderita pasien.

Bentuk-bentuk layanan *teledentistry* yang terjadi melalui *Whatsapp* adalah konsultasi, diagnosa penyakit, serta pemberian resep. Dalam proses layanan *teledentistry* berbentuk konsultasi, pasien akan menghubungi dokter gigi melalui *Whatsapp* yang tertera di halaman media sosial dokter gigi, setelah itu dokter gigi akan mulai melakukan *screening* terhadap pasien serta menanyakan keluhan mereka.

> "Assalamualaikum wr.wb, selamat pagi dokter,saya pasyen doktr yg atas nama Ica Triani, yg pemesannan behel dan pencabuttan gigi kemaren,dokter ini gigi saya yg mau di cabut itu msh ngilu berasa agak sakit pdahal obt sdh di minum terus dok,nanti gigi nya tetap di cabut atau di skip aja langsung ke pemasangan behel aja?"
> "Waalaikumsalam, ini nanti giginya kita cabut dulu yaa. Sakit banget kah masih atau gimana?" *(Percakapan via Whatsapp, 15 Mei 2021).*

Setelah pasien memberikan penjelasan mengenai keluhan yang dimiliki, dokter akan menganalisa penyakit apa yang dialami melalui informasi yang diberikan oleh pasien. Terkadang dokter juga memberikan pertanyaan mengenai keluhan lain yang dimiliki pasien serta meminta foto atau video untuk menunjukan titik keluhan pasien.

> "Oh inggih jadi ini kan pian masih ada sakit, jd ulun resepkan antibiotik lagi kita tambah buat 3 hari. Bisa pian tebus di apotek, Nolipo 500mg, beli aja 1 keping (10 tablet). Nah untuk antinyeriny pian minum aja itu yg masih ada, kalo msh ada skit. Itu wajar masih ad sakit krn kmrn kita tunda cabutnya ka. Soalny kmrn sdh ad perlukaan." *(Percakapan via Whatsapp, 15 Mei 2021).*

Setelah menemukan kemungkinan atas keluhan yang pasien miliki, dokter lalu memberikan diagnosa terkait hasil screening yang dilakukan. Jika hasil diagnosa tidak memerlukan penanganan yang mendesak, maka pasien cukup diberikan resep obat secara *online.* Dengan demikian, pasien tidak perlu lagi melakukan kunjungan tatap muka ke klinik. Selain itu, dokter dan pasien pun lebih memungkinkan untuk terhindar dari penyakit menular seperti virus Covid-19. Namun jika keluhan yang dimiliki ternyata tergolong kasus yang mendesak, maka pasien akan diarahkan untuk datang langsung ke klinik agar mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat.

Komunikasi kesehatan melibatkan dokter, pasien, dan keluarga adalah komunikasi yang tidak dapat dihindari dalam kegiatan *teledentistry*. Pasien dengan menggunakan media sosial *Whatsapp* menyampaikan keluhannya, didengar, dan ditanggapi oleh dokter sebagai respon dari keluhan tersebut. Seorang pasien yang berkonsultasi tentunya berharap akan kesembuhan penyakitnya, sedangkan seorang dokter berkewajiban memberikan pengobatan sebaik mungkin (Arianto, 2013).

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Dalam layanan teledentistry ada 5 hal yang penting untuk dilakukan pada saat berkomunikasi yaitu:

Pertama, suasana dan teknik berbicara. Menciptakan suasana yang ramah dan profesional sangat penting pada saat melakukan videocall di *Whatsapp* dalam layanan teledentistry. Hindari latar belakang yang mengganggu atau berantakan, gunakan pencahayaan yang hangat, dan nonaktifkan gangguan di layar Anda seperti email dan notifikasi. Ketika tiba saatnya untuk berbicara dengan pasien, ingatlah bahwa manusia mengandalkan banyak indera untuk membantu kita memahami kata-kata yang diucapkan, salah satunya adalah penglihatan. Kemungkinan besar gambar yang muncul tidak dalam definisi tinggi, dan penurunan kualitas gambar ini dapat menghambat kemampuan pasien untuk memahami kata-kata kita,. Jadi pelan-pelan dan umumkan dengan jelas. Anda mungkin berpikir Anda terdengar aneh, tetapi ini akan membantu pasien.

Kedua, tahan kontak mata dengan melihat ke kamera. Meskipun mungkin tampak relatif jelas, kontak mata dalam kegiatan videocall dengan pasien dalam teledentistry dicapai bukan dengan melihat pasien, tetapi ke kamera. Kontak mata membantu menciptakan rasa empati, membangun dan memperkuat hubungan yang tegang karena kurangnya kehadiran fisik.

Ketiga, ajukan pertanyaan terbuka.Pertanyaan terbuka memungkinkan pasien untuk berbagi informasi penting ini dengan lebih bebas. Bertanya “coba ceritakan tentang rasa sakit yang anda alami” memungkinkan untuk pasien menjelaskan tentang keluhan yang mereka alami secara lebih rinci dan menjelaskan tentang bagaimana keinginan pengobatan yang mereka harapkan, dibandingkan dengan jika dokter bertanya 'Di mana sakitnya?'

Keempat, berbagi informasi secara relasional. Mau tidak mau, kita harus berbagi informasi dan bukti dengan pasien ketika membuat keputusan pengobatan bersama. Salah satunya dengan cara menjelaskan tentang kasus yang pernah ditangani sebelumnya dan solusi serta hasil yang didapatkan. Berbagi informasi dengan cara ini membangun kepercayaan serta memberi tahu pasien bahwa anda peduli pada mereka.

Kelima, ekspresikan kehangatan dan rasa terima kasih. Selama layanan teledentistry, tersenyumlah terutama jika ini adalah pertama kalinya mereka berkonsultasi melalui teledentistry. Terakhir, ucapkan terima kasih kepada pasien karena telah meluangkan waktu untuk berbicara dengan Anda (Allen & Brown, 2020).

Teledentistry dapat dilakukan dengan dua cara, dengan menggunakan metode real time ataupun metode store-forward. Adapun dalam penelitian ini metode teledentistry yang di teliti adalah metode real time yaitu konsultasi yang melibatkan konferensi video dimana dokter gigi dan pasien dapat melihat, mendengar, dan berkomunikasi satu sama lain melewati batas jarak menggunakan sosial media *Whatsapp*. Sedangkan untuk metode store-forward sendiri melibatkan pertukaran informasi klinis dan gambar yang dikumpulkan dan disimpan oleh dokter gigi yang selanjutnya diteruskan untuk konsultasi mengenai kasus tersebut dan rencana perawatan lebih lanjut ke dokter gigi spesialis (Sharma, 2021).

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Lebih lanjut, hasil temuan ini kemudian dianalisis dengan menggunakan teori informasi yang dipopulerkan oleh Claude Shannon dan Warren Weaver. Menurut Shannon dan Weaver simbol-simbol komunikasi ditransmisikan secara akurat apabila tidak terjadi gangguan teknis pada media atau saluran yang digunakan (Fikse, 1990).

Sementara media sosial *Whatsapp* yang digunakan dalam proses layanan *teledentistry* dengan beragam fiturnya dapat mengalami kendala teknis. Kendala yang biasa terjadi di antaranya adalah saat konsultasi berlangsung menggunakan fitur *video call* seringkali gambar yang tampil dan kualitas suara tidak jelas. Hal tersebut disebabkan oleh fitur tersebut bergantung pada kualitas jaringan/signal dan tipe *handphone* yang digunakan.

Hasil wawancara dokter gigi juga menyebutkan permasalahan teknis yang dialami selama menggunakan whatsapp dalam layanan *teledentistry.*

> "Kelemahannya mungkin tidak bisa diterapkan pada semua kasus untuk penyelesaian masalahnya, dan memerlukan sinyal yg bagus selama proses konsultasi dan skrining" *(Percakapan via Whatsapp, 15 Mei 2021).*

Buruknya sinyal dapat mempengaruhi gambar yang dihasilkan oleh penggunaan whatsapp disaat melakukan video call dalam layanan teledentistry, selain itu perbedaan dalam tipe kamera yang dimiliki oleh masing masing pengguna *Handphone* juga dapat mempengaruhi dalam pemberian diagnosa oleh dokter gigi.

Hal ini juga dibenarkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Universitas Dow yang mengatakan salah satu penghalang di teledentistry adalah kualitas gambar untuk divisualisasi. Harus ada kamera yang distandarisasi standar dengan dimensi resolusi yang dapat diterima untuk menghindari diagnosis yang buruk. (Haider & Alana, 2020) Fenomena inilah yang dapat menghambat transmisi informasi menjadi akurat. Kendati demikian penggunaan *Whatsapp* sebagai media *teledentistry* dianggap mampu efektif untuk penyampaian informasi seputar kesehatan gigi melalui fitur-fitur lain seperti fitur *forward* yang dapat dilakukan langsung oleh sejawat dokter gigi, grup *Whatsapp* sejawat dokter gigi untuk berbagi informasi kesehatan dan meminta saran dalam penindakan kasus kesehatan gigi, serta membagikan tautan yang ditemukan di Internet untuk diunggah di fitur *story Whatsapp*.

Selain itu bagi Shanon simbol-simbol yang ditransmisikan harus dapat menyampaikan makna secara persis seperti yang diharapkan ketika kata-kata atau komunikasi yang dilakukan melalui saluran atau media mampu dipahami komunikan sesuai dengan yang dimaksud oleh komunikator.

Dalam penelitian ini, dokter dituntut untuk menyampaikan istilah-istilah medis dengan ringan agar mudah dipahami oleh pasien. Caranya adalah dengan pemilihan bahasa dan penjelasan ringkas nan padat oleh dokter kepada pasien. Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Husain dalam penelitiannya mengenai komunikasi kesehatan berbasis kearifan lokal. menurutnya dokter dapat menerapkan nilai nilai lokal masyarakat dalam strategi pada proses berkomunikasi pada pasien. Seperti tidak menggunakan sapaan Pak atau Bapak dan Ibu kepada pasien, tetapi dengan menggunakan sapaan lokal yang sopan. (Al Husain, 2020)

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Hasil wawancara dokter gigi memperlihatkan bahwa penggunaan bahasa lokal dapat memudahkan proses teledentistry itu sendiri.

> "Karena mayoritas orang disini adalah orang banjar, jadi saya biasanya juga menggunakan bahasa banjar untuk berkomunikasi dan menjelaskan pada pasien. Selain itu saya berusaha untuk menjelaskan sesederhana mungkin dan menggunakan analogi yg ada di kehidupan sehari-hari. Bisa juga saya kirimkan foto dari google untuk lebih memperjelas kepada pasien, terkadang saya berikan instruksi berupa video untuk mengajarkan cara menyikat gigi yg tepat"
> *(Percakapan via Whatsapp, 15 Mei 2021).*

Pola perilaku dokter yang sopan mampu mengajak pasien untuk membuka diri lebih rinci mengenai penyakitnya. Hal ini dikarenakan perilaku dokter yang ramah dalam penyampaian hasil pemeriksaan dapat membuat pasien lebih nyaman pada proses wawancara medis. Selain itu, bentuk komunikasi ini diharapkan untuk meningkatkan kenyamanan pasien dalam melakukan *teledentistry* dan membuka diri pasien ketika konsultasi. Tentunya dari penggunaan *Whatsapp* sebagai media *teledentistry* dalam menunjang pertukaran informasi diharapkan mampu memberikan komunikasi yang efektif dan akurat.

Penggunaan *Whatsapp* sebagai media layanan *teledentistry* dapat memudahkan dokter gigi dalam pemberian layanan kesehatan gigi kepada pasien tanpa resiko terpapar virus Covid-19. Hal ini dapat juga diterapkan ke seluruh dokter gigi di Indonesia mengingat sangat besarnya jumlah pengguna *Whatsapp* di Indonesia saat ini, tentu juga dengan melihat ketersediaan layanan jaringan di lokasi tersebut.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah media sosial dapat dimanfaatkan sebagai sarana layanan kesehatan gigi jarak jauh atau yang kerap disebut dengan *Teledentistry*, khususnya dalam pengurangan kunjungan ke fasilitas kesehatan gigi demi mengurangi penyebaran virus Covid-19. Adapun media sosial yang digunakan selama masa pandemi adalah *Whatsapp*.

Whatsapp merupakan platform yang paling sering digunakan oleh dokter gigi, terlihat dari sejumlah fitur yang dimanfaatkan untuk keperluan *teledentistry*. Fitur tersebut seperti *chat, call, voice note*, serta foto dan video.

Saran yang dapat diberikan adalah dokter gigi dalam memanfaatkan media sosial selama masa pandemi harap memperhatikan etika dan unsur komunikasi agar tidak terjadinya adanya miskomunikasi. Dokter gigi harus memperhatikan penggunaan bahasa dan istilah medis agar pesan yang disampaikan melalui media sosial dapat dipahami dengan mudah oleh pasien, dokter gigi juga diharapkan untuk memperhatikan dan memaksimalkan penggunaan teknologi komunikasi demi menghadapi perkembangan teknologi di masa yang akan datang.

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

DAFTAR PUSTAKA

Al Husain, A. H. (2020). Komunikasi Kesehatan Dokter dan Pasien Berbasis Kearifan Lokal Sipakatau di Masa Pandemi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 126-141.

Allen, M., & Brown, C. (2020). Five essentials for patient-centered communication during synchronous teledentistry. *BDJ In Practice*, 23.

Allison, J. R., & Currie, C. C. (2021). Evaluating aerosol and splatter following dental procedures: Addressing new challenges for oral health care and rehabilitation. *Journal of Oral Rehabilitation*, 61-72.

Antheunis, M. L., Tates, K., & NieBoer, T. E. (2013). Patients' and health professionals' use of social media in health care: Motives, barriers and expectations. *Patient Education and Counseling*, 426-431.

Arianto. (2013). Komunikasi Kesehatan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1-13.

Budiarto, R. (2009). *Cara Membuat Komunitas Online dengan PHPBB.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Butt, R. T. (2021). Dental healthcare amid the covid-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Publich Health*.

Candrasari, S. (2019). Komunikasi Interpersonal melalui Penggunaan Media Sosial antara Dokter dan Pasien di Klinik Medika Lestari Jakarta. *Jurnal Professional FIS UniVed* , 32-41.

Checchi, V., & Bellini, P. (2021). COVID-19 Dentistry-Related Aspects: A Literature Overview. *International Dental Journal*, 21-26.

Creswell, C. W. (2016). *Research Design: Pendekatan metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran.* yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dettori, M. A. (2019). Population Distrust of Drinking Water Safety. Community Outrage Analysis, Prediction and Management. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1004.

Fikse, J. (1990). *Introduction to Communication Studeies 2nd Edition.* Routledge.

Finset, A. B. (2020). Effective health communication a key factor in fighting the COVID-19 pandemic. *Patient Education and Counseling*, 873-876.

Ghai, S. (2020). Teledentistry during COVID-19 pandemic. *Diabetes & Metabolic Syndrome: Clinical Research & Reviews*, 933-935.

Haider, M. M., & Alana, A. (2020). Barriers to Optimizing Teledentistry. *Asia Pacific Journal of Public Health*, 523-524.

Health, I. M. (2019). *Peraturan Menter Kesehatan Republik Indonesia nomor 20 tahun 2019 tentang penyelenggaraan pelayanan.* Indonesia.

Junawan, H., & Laugu, N. (2020). Eksistensi Media Sosial, Youtube, Instagram, dan Whatsapp ditengah Pandemi Covid-19 dikalangan Masyarakat Virtual Indonesia. *Baitul Ulum: Jurna Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 41-57.

Kemp, S. (2022, Februari 15). *Digital 2022: Indonesia*. Dipetik Mei 27, 2022, dari DataReportal: https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Mihailovic, B., Miladinovic, M., & Vujicic, B. (2011). Telemedicine in Dentistry. Dalam G. Graschew, & T. A. Roelofs, *Advances in Telemedicine: Applications in Various Medical Disciplines and Geographical Regions* (hal. 215-230). Intech Open.

Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial: perspektif komunikasi, budaya, dan, sosioteknologi.* Indonesia: Simbiosa Rekatama Media.

Nuroctaviani, A., & Satia, E. P. (2021). *Analisis penggunaan telemedicine pada pendaftaran rekam medis klinik pratama medika antapani.* 910-916.

Pereira, L. J., Pereira, C. V., & Murata, R. M. (2020). Biological and social aspects of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) related to oral health. *Brazilian Oral Research*, 1-11.

Ruiz, A. d. (2020). Communicative and Social Skills among Medical Students in Spain: A Descriptive Analysis. *nternational Journal of Environmental Research and Public Health*, 1408.

Sharma, H. (2021). Teledentistry and its applications in paediatric. *Pediatric Dental Journal*, 1-13.

Singhal, S., Mohapatra, S., & Quinonez, C. (2021). Reviewing Teledentistry Usage in Canada during COVID-19 to Determine Possible Future Opportunities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1-31.

Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Tamba, Babacar & Diatta, Mamadou & Kounta, Alpha & Kane, Mouhammad & Gassama, Bintou & Ba, . . . Soukeye. (2021). Whatsapp Platform As a Teledentistry Tool in Oral and Maxillofacial Pathologies in Senegal. *Advances in Oral and Maxillofacial Surgery*, 3.

Xie, X., & LI, Y. (2007). How far droplets can move in indoor environments--revisiting the Wells evaporation-falling curve. *National Library of Medicine*, 211-225.