



## Digitalisasi dan Legalitas Praktik Dokter Gigi untuk Penguatan Daya Saing Layanan Kesehatan pada Family Dental Care

*The Digitalization and Legalization Program of Family Dental Care as an Initiative to Enhance the Competitiveness of Health MSMEs*

**Dina Maria Ulfa<sup>1\*</sup>, Intan Umull Magfira Sary<sup>2</sup>, Agung Winarno<sup>3</sup>, Agus Hermawan<sup>4</sup>**

<sup>1-4</sup> Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Malang, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [dina.maria.2404138@students.um.ac.id](mailto:dina.maria.2404138@students.um.ac.id)

### Article History:

Naskah Masuk: 12 Oktober 2025;

Revisi: 26 Oktober 2025;

Diterima: 09 November 2025;

Tersedia: 11 November 2025;

**Keywords:** Digitalization; Legality; Medical Waste; MSMEs; TPMDG

**Abstract:** Small and medium enterprises (SMEs) in the healthcare sector, including independent dental practices, have experienced significant growth following the COVID-19 pandemic due to increased public awareness of disease prevention. However, this sector still faces challenges in complying with legal regulations and adapting to digital innovation to maintain competitiveness. Provisions such as the Medical Practice Law and various regulations from the Minister of Health require compliance with facility standards, medical waste management, and patient protection as requirements for obtaining operational permits. Furthermore, utilising digital technology through online promotions, social media, and electronic communications is a crucial strategy for attracting younger generations and building a professional image. Studies show that this approach can strengthen public engagement and trust in healthcare services. The case of the relocation of a family dental clinic in Malang City illustrates these challenges, particularly in terms of legal compliance and the use of digital media. Through a legal and digitalisation assistance programme, the clinic was supported in preparing legal documents such as hazardous waste agreements, pharmacy partnerships, and standard operating procedures. Furthermore, a digital marketing strategy was designed to strengthen brand identity and increase engagement on social media. As a result, the clinic demonstrated significant progress in legal readiness and improved digital image, although minor improvements are still needed. This programme demonstrates that the synergy between regulatory compliance and digital transformation can be a crucial foundation for the sustainability and competitiveness of healthcare SMEs in the modern era.

### Abstrak

Usaha kecil dan menengah (UKM) di sektor kesehatan, termasuk praktik mandiri dokter gigi, mengalami perkembangan signifikan pascapandemi COVID-19 karena meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pencegahan penyakit. Namun, sektor ini masih menghadapi tantangan dalam memenuhi regulasi hukum dan beradaptasi dengan inovasi digital untuk menjaga daya saing. Ketentuan seperti Undang-Undang Praktik Kedokteran serta berbagai peraturan Menteri Kesehatan mewajibkan penuhan standar fasilitas, pengelolaan limbah medis, dan perlindungan pasien sebagai syarat memperoleh izin operasional. Di sisi lain, pemanfaatan teknologi digital melalui promosi daring, media sosial, dan komunikasi elektronik menjadi strategi penting untuk menarik perhatian generasi muda dan membangun citra profesional. Studi menunjukkan bahwa pendekatan ini dapat memperkuat interaksi serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Kasus relokasi klinik gigi keluarga di Kota Malang menggambarkan tantangan tersebut, terutama dalam aspek kepatuhan hukum dan pemanfaatan media digital. Melalui program pendampingan legalitas dan digitalisasi, klinik didukung dalam penyusunan dokumen hukum seperti perjanjian limbah B3, kerja sama apotek, serta prosedur operasional standar. Selain itu, strategi pemasaran digital dirancang untuk memperkuat identitas merek dan meningkatkan interaksi di media sosial. Hasilnya, klinik menunjukkan kemajuan signifikan dalam kesiapan hukum dan peningkatan citra digital, meskipun masih diperlukan penyempurnaan kecil. Program ini membuktikan bahwa sinergi antara kepatuhan regulasi dan transformasi digital dapat menjadi landasan penting bagi keberlanjutan dan daya saing UKM sektor kesehatan di era modern.

**Kata Kunci:** Digitalisasi; Legalitas; Limbah Medis; TPMDG; UMKM

## 1. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di bidang kesehatan mengalami akselerasi transformasi pascapandemi COVID-19 akibat meningkatnya kebutuhan terhadap layanan kesehatan yang lebih mudah diakses secara digital serta perubahan pola konsumsi masyarakat dalam mencari informasi kesehatan secara online (Wasir et al., 2025). Pada sektor kedokteran gigi, media sosial telah terbukti efektif digunakan sebagai sarana edukasi, promosi layanan kesehatan mulut, serta peningkatan kesadaran kesehatan masyarakat, sehingga praktik kecil seperti Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (TPMDG) perlu memanfaatkan platform digital untuk memperluas jangkauan layanan (Farrokhi et al., 2023).

Generasi Z sebagai segmen populasi dominan pengguna media digital menunjukkan perilaku yang sangat adaptif terhadap pencarian informasi kesehatan secara daring. Mereka lebih percaya pada konten visual, pengalaman pengguna lain, dan ulasan berbasis komunitas digital (social proof) dalam mengambil keputusan untuk memilih layanan kesehatan (Jiao et al., 2023). Dalam konteks layanan kesehatan di Indonesia, electronic word of mouth (e-WOM) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pasien untuk memilih fasilitas kesehatan, baik melalui testimoni, ulasan, maupun pengalaman yang dibagikan secara digital (Riswidiantoro et al., 2024; Ramadhan & Sulistiadi, 2022). Dengan demikian, optimalisasi strategi digital marketing berbasis e-WOM menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan pasien (digital trust), terutama pada praktik kesehatan yang menyasar segmen muda seperti mahasiswa dan pekerja pemula.

Namun demikian, reputasi digital yang baik harus diimbangi dengan legalitas layanan kesehatan yang sah secara hukum. Dalam sistem hukum Indonesia, praktik dokter wajib memiliki Surat Izin Praktik (SIP) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Ketentuan ini dipertegas dalam Permenkes Nomor 26 Tahun 2022 yang mengatur bahwa Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (TPMDG) harus memenuhi standar sarana, prasarana, sumber daya manusia, keselamatan pasien, serta memiliki sistem rujukan sebelum pengajuan SIP melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Selain itu, karena TPMDG dikategorikan sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes), maka pengelolaan limbah medis wajib mengikuti regulasi Permenkes Nomor 18 Tahun 2020 dan Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.56/MenLHK-Setjen/2015 yang mengharuskan adanya pemilahan limbah medis, fasilitas penyimpanan sementara seperti *cool storage*, serta kerja sama resmi dengan pengelola limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) yang berizin.

Pada tingkat lokal, data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang (2024) menunjukkan adanya peningkatan jumlah dokter gigi berdasarkan jenis sarana pelayanan kesehatan, termasuk praktik mandiri, yang menandakan meningkatnya persaingan antar penyedia layanan kesehatan gigi. Dalam konteks tersebut, praktik mandiri dokter gigi dituntut tidak hanya memenuhi aspek legal compliance, tetapi juga memiliki citra digital yang kredibel agar dapat bersaing secara efektif.

Family Dental Care (FDC) sebagai TPMDG yang didirikan pada Agustus 2023 dan kemudian direlokasi ke wilayah Mojolangu, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, menghadapi dua tantangan utama: (1) belum terpenuhinya legalitas operasional sebagai TPMDG pascarelokasi, serta (2) strategi digital marketing yang belum optimal dalam mengakuisisi pasien, terutama dari segmen Generasi Z. Oleh karena itu, program pengabdian ini dirancang melalui pendekatan integratif yang berfokus pada dua komponen utama, yaitu penguatan legalitas menuju *legal readiness* dan pengembangan strategi e-WOM berbasis media sosial agar FDC mampu membangun kepercayaan digital sekaligus memastikan kepatuhan regulatif sebagai UMKM kesehatan yang berkelanjutan.

## 2. METODE

Program pengabdian masyarakat ini dilaksanakan selama empat bulan, dimulai pada September hingga Desember 2025, dengan lokasi pelaksanaan di Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi Family Dental Care (FDC) yang berlokasi di Kelurahan Mojolangu, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan kombinatif yang melibatkan: (1) *participatory approach* yang menempatkan mitra sebagai subjek aktif dalam proses perbaikan legalitas dan pengembangan digitalisasi; (2) pendampingan teknis verifikasi legalitas untuk memastikan bahwa seluruh aspek legalitas praktik sesuai dengan regulasi; dan (3) *digital marketing development* untuk mendukung transformasi digital berbasis media sosial guna meningkatkan engagement dan positioning klinik.

**Tabel 1.** Tahap Kegiatan.

Tahap	Kegiatan	Output
I	Analisis kebutuhan legalitas dan digitalisasi melalui observasi, wawancara, dan diskusi dengan mitra	Peta kebutuhan legalitas dan digital
II	Penyusunan dokumen legalitas (MoU limbah B3, kerja sama apotek, SOP, kesiapan sarpras)	Dokumen siap survei
III	Persiapan verifikasi legalitas dan simulasi survei sebagai prasyarat pengajuan Surat Izin Praktik (SIP) ke PTSP	Fasilitas praktik siap survei
IV	Pengembangan strategi digital marketing melalui penyusunan brand positioning, kalender konten, dan konten berbasis e-WOM	Aktivasi konten media sosial klinik
V	Monitoring implementasi dan refleksi hasil melalui evaluasi capaian legalitas dan engagement digital	Laporan hasil pendampingan

Pelaksanaan program dilakukan melalui coaching, asistensi penyusunan dokumen legalitas, fasilitasi simulasi survei Dinas Kesehatan, serta praktik langsung pengembangan konten digital yang relevan dengan selera Generasi Z. Evaluasi keberhasilan program dilihat dari meningkatnya kesiapan legalitas praktik untuk pengajuan SIP serta peningkatan aktivitas dan interaksi digital melalui platform media sosial mitra.



**Gambar 1.** Dokumentasi Wawancara dengan Owner FDC.

### 3. HASIL

#### Optimalisasi Digitalisasi Layanan FDC Berbasis e-WOM untuk Pasar Generasi Z

Tahap awal pendampingan pada Family Dental Care (FDC) dimulai dengan identifikasi kondisi digital marketing yang telah berjalan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa akun media sosial FDC belum memiliki strategi branding yang terarah dan belum memanfaatkan *electronic word of mouth* (e-WOM) sebagai alat promosi yang efektif. Keterlibatan pengguna (*engagement*) dalam bentuk likes, komentar, dan pesan langsung masih rendah, serta sebagian besar pasien yang datang merupakan hasil word of mouth tradisional dari lingkungan sekitar. Hal ini menunjukkan bahwa potensi digitalisasi layanan belum dimaksimalkan untuk menjangkau target pasar yang lebih luas, terutama Generasi Z.

Intervensi digital yang dilakukan meliputi: (1) penetapan positioning FDC sebagai praktik ramah mahasiswa dan pekerja muda, (2) penyusunan kalender konten, (3) pembuatan konten edukatif ringan terkait kesehatan gigi dan estetika, (4) pemanfaatan format *reels* berbasis tren audio popular, serta (5) penyajian konten testimoni pasien dalam bentuk visual before-after sebagai bentuk penguatan e-WOM. Strategi ini sejalan dengan hasil penelitian Farrokhi et al. (2023) yang menunjukkan bahwa media sosial efektif dalam menyampaikan edukasi dan mempromosikan kesehatan gigi secara visual dan interaktif. Dalam konteks yang lebih luas, Acosta et al. (2025) menegaskan bahwa pemanfaatan media sosial oleh profesional kesehatan gigi mampu meningkatkan kepercayaan pasien dan memperluas jangkauan layanan.

Hasil pelaksanaan strategi digital ini menunjukkan meningkatnya interaksi pengguna terhadap konten yang dipublikasikan. Peningkatan jumlah pertanyaan terkait konsultasi melalui pesan langsung menunjukkan mulai terbentuknya *digital interest* terhadap layanan yang ditawarkan FDC. Temuan ini konsisten dengan penelitian Jiao et al. (2023), yang menjelaskan bahwa Generasi Z memiliki preferensi tinggi terhadap pencarian informasi kesehatan melalui platform digital dengan konten visual yang mudah dipahami dan relatable. Selain itu, dalam konteks layanan kesehatan di Indonesia, riset menunjukkan bahwa e-WOM memiliki dampak signifikan terhadap minat dan keputusan pasien untuk memilih fasilitas kesehatan (Riswidiantoro et al., 2024; Ramadhanty & Sulistiadi, 2022).

Lebih lanjut, Ramadhanty & Sulistiadi (2022) menegaskan bahwa e-WOM dalam bentuk testimoni dan pengalaman pasien yang dibagikan melalui platform digital mampu mendorong meningkatnya minat kunjungan karena menciptakan persepsi kepercayaan dan pembuktian sosial (*social proof*). Dalam konteks FDC, konten testimoni before-after dan narasi pengalaman pasien disusun secara emosional untuk membangun kedekatan psikologis dengan audiens, sehingga memperkuat *digital trust* terhadap layanan klinik.

Dengan demikian, pendampingan digitalisasi pada FDC berhasil meletakkan fondasi pembentukan citra klinik berbasis kepercayaan digital melalui e-WOM. Pencapaian ini menjadi langkah strategis untuk mengonversi ketertarikan digital menjadi kunjungan langsung, sekaligus membangun loyalitas pasien melalui pengalaman positif yang berkelanjutan. Keberhasilan penguatan e-WOM ini juga menjadi basis awal bagi FDC untuk bergerak menuju pengembangan merek digital yang lebih mapan dan kompetitif.

### **Pendampingan Legalitas TPMDG FDC Menuju Legal Readiness**

Legalitas merupakan pilar utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang profesional dan dapat dipercaya. Sebagai Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (TPMDG), Family Dental Care (FDC) diwajibkan memenuhi seluruh ketentuan perizinan sebelum penyelenggaraan layanan dilakukan secara resmi dalam jangka panjang. Relokasi FDC dari Kecamatan Wagir ke Kelurahan Mojolangu, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, menyebabkan seluruh perizinan harus diajukan ulang sesuai mekanisme terbaru. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa praktik dokter dan dokter gigi hanya dapat dilakukan apabila memiliki Surat Izin Praktik (SIP). Secara teknis, mekanisme pengajuan SIP diatur lebih rinci melalui Permenkes Nomor 26 Tahun 2022, yang mensyaratkan verifikasi terhadap kelayakan sarana, prasarana, dokumen rujukan, dan standar keselamatan pasien sebelum diajukan ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Sebagai bagian dari proses pendampingan, dilakukan audit awal terhadap kelengkapan dokumen legal FDC, yang menunjukkan perlunya pemenuhan beberapa dokumen administratif wajib, seperti: (1) surat kerja sama pengelolaan limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3), (2) surat kerja sama farmasi atau apotek rekanan, (3) dokumen sistem rujukan berjenjang, (4) Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, dan (5) bukti ketersediaan peralatan keselamatan seperti Alat Pemadam Api Ringan (APAR). Hal ini sejalan dengan Permenkes Nomor 18 Tahun 2020 dan Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.56/MenLHK-Setjen/2015, yang mewajibkan TPMDG sebagai bagian dari fasilitas pelayanan kesehatan memiliki mekanisme pemilahan limbah medis, penyimpanan menggunakan *cool storage*, serta kerja sama langsung dengan perusahaan pengelola limbah B3 yang memiliki izin resmi.

Pada tanggal 22 Oktober 2025, Dinas Kesehatan Kota Malang melakukan survei verifikasi lapangan sebagai dasar penilaian kelayakan pengajuan SIP. Berdasarkan hasil survei, FDC dinyatakan telah memenuhi sebagian besar standar sarana dan alur pelayanan praktik

mandiri dokter gigi, namun masih terdapat beberapa catatan yang harus diperbaiki sebelum pengajuan SIP ke PTSP. Temuan tersebut meliputi: (1) kerja sama pengelolaan limbah medis sebelumnya dilakukan melalui klinik lain dan harus diganti dengan kerja sama langsung bersama pengelola limbah B3 berizin; (2) dokumen rujukan berjenjang belum tersedia; (3) APAR belum dipasang permanen di dinding; (4) tempat penyimpanan sementara limbah medis harus berupa *cool storage* dan tidak boleh menggunakan tempat sampah medis biasa.



**Gambar 2.** Dokumentasi survei Dinas Kesehatan, 22 Oktober 2025.

Pentingnya pemenuhan catatan tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga terkait perlindungan hukum pasien dan jaminan keselamatan pelayanan. Sejalan dengan hal ini, Tandry (2024) menegaskan bahwa legal compliance dalam pelayanan kesehatan berperan sebagai instrumen perlindungan hukum bagi pasien sekaligus membangun *legal trust* terhadap institusi layanan kesehatan. Dengan demikian, legal readiness yang dicapai oleh FDC tidak hanya meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga memperkuat kredibilitas praktik di mata masyarakat dan otoritas kesehatan.

Melalui pendampingan ini, FDC telah menyusun seluruh dokumen legal yang diperlukan, merumuskan rencana aksi perbaikan sarana fisik sesuai ketentuan, dan menyiapkan alur pengajuan SIP melalui PTSP. Kondisi ini menandai tercapainya fase *legal readiness*, yang menjadi prasyarat penting dalam memastikan keberlanjutan praktik serta penguatan reputasi FDC sebagai TPMDG yang sah, aman, dan terpercaya.

### **Integrasi *Digital Trust* dan *Legal Trust* sebagai Strategi Daya Saing UMKM Kesehatan**

Keberhasilan pendampingan pada Family Dental Care (FDC) menunjukkan bahwa transformasi layanan kesehatan tidak hanya bergantung pada strategi digital marketing, tetapi juga pada legalitas yang kokoh sebagai dasar operasional. Digitalisasi layanan melalui penguatan *electronic word of mouth* (e-WOM) telah mendukung pembentukan *digital trust*, yaitu kepercayaan berbasis persepsi positif pasien dari interaksi dan testimoni di platform media sosial. Keberhasilan peningkatan engagement melalui konten before-after treatment, testimoni pengalaman pasien, serta penyampaian edukasi kesehatan yang relevan telah menunjukkan peningkatan minat konsultasi digital pada FDC, selaras dengan temuan Farrokhi et al. (2023), Jiao et al. (2023), serta Ramadhanty & Sulistiadi (2022).

Namun, kepercayaan digital saja tidak cukup untuk menjamin keberlangsungan praktik kesehatan. Regulasi mewajibkan praktik dokter gigi memiliki Surat Izin Praktik (SIP) dan memenuhi standar fasilitas sebagai bentuk perlindungan hukum pasien (Permenkes No. 26 Tahun 2022; UU No. 29 Tahun 2004; UU No. 17 Tahun 2023). Legal compliance yang dicapai FDC pasca-survei Dinas Kesehatan dan penyusunan dokumen izin operasional menjadi fondasi terbentuknya *legal trust*, yaitu kepercayaan masyarakat yang dibangun melalui kepatuhan hukum dan standar keselamatan layanan (Tandry, 2024). Dalam konteks ini, legal trust memperkuat keyakinan pasien bahwa layanan yang diterima aman, sah, dan berada di bawah pengawasan otoritas kesehatan.

Penggabungan *digital trust* dari kanal media sosial dan *legal trust* dari pemenuhan regulasi menciptakan dual trust system yang memperkuat posisi FDC dalam kompetisi UMKM kesehatan. Hal ini menjadi semakin relevan di tengah meningkatnya jumlah praktik gigi mandiri di wilayah Kota Malang (BPS Kota Malang, 2024), yang menunjukkan dinamika persaingan layanan berbasis kepercayaan publik. Dengan demikian, FDC tidak hanya bertumbuh sebagai praktik yang dikenal secara digital, tetapi juga sebagai penyedia layanan kesehatan gigi yang memiliki legalitas formal dan kredibilitas institusional.

Dengan strategi ini, FDC berada pada jalur menuju pengembangan model praktik gigi modern yang berkelanjutan, berbasis kombinasi digital branding, customer trust, serta legal compliance. Keberhasilan integrasi ini dapat menjadi contoh implementasi strategi daya saing UMKM kesehatan yang adaptif terhadap era digital sekaligus patuh terhadap standar hukum nasional.

#### 4. DISKUSI

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat “Program Digitalisasi dan Legalitas Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (TPMDG) Family Dental Care (FDC)” menunjukkan bahwa penguatan daya saing UMKM kesehatan tidak dapat dipisahkan dari dua aspek fundamental, yaitu kepatuhan regulasi (legal compliance) dan transformasi digital. Kedua aspek ini berperan saling melengkapi dalam membangun citra profesional, meningkatkan kepercayaan masyarakat (*trust*), dan memastikan keberlanjutan layanan klinik di tengah dinamika industri kesehatan yang semakin kompetitif.

Secara teoritik, hasil kegiatan ini mendukung pandangan Vial (2019) yang menekankan bahwa transformasi digital merupakan proses strategis dan berkelanjutan dalam merespons disrupsi teknologi, dengan dampak langsung terhadap model bisnis, tata kelola, serta cara organisasi menciptakan nilai bagi pengguna. Dalam konteks FDC, digitalisasi diterapkan melalui optimalisasi media sosial, penyusunan kalender konten, dan strategi *electronic word of mouth (e-WOM)* yang memanfaatkan testimoni serta konten edukatif sebagai sarana promosi. Temuan ini sejalan dengan Farrokhi et al. (2023) yang menyatakan bahwa media sosial efektif sebagai sarana edukasi dan promosi kesehatan gigi secara visual dan interaktif, serta Jiao et al. (2023) yang menegaskan bahwa Generasi Z lebih responsif terhadap informasi kesehatan yang disampaikan secara digital, visual, dan berbasis pengalaman pengguna.

Secara praktis, program ini menunjukkan bahwa *digital trust* dapat dibangun melalui pendekatan *e-WOM* yang konsisten dan autentik. Hasil pendampingan memperlihatkan peningkatan interaksi di media sosial FDC serta munculnya minat konsultasi digital dari calon pasien baru. Hal ini memperkuat teori Ramadhanty dan Sulistiadi (2022), bahwa *e-WOM* berperan penting dalam membentuk persepsi positif dan kepercayaan pasien terhadap fasilitas layanan kesehatan. Strategi digital berbasis testimoni dan narasi pengalaman pasien berhasil menciptakan *social proof*, yang berimplikasi pada meningkatnya kepercayaan publik terhadap layanan klinik.

Dari sisi legalitas, program ini memperlihatkan peran penting *legal readiness* sebagai prasyarat profesionalisme dalam layanan kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, setiap dokter gigi wajib memiliki Surat Izin Praktik (SIP) dan memenuhi standar sarana, prasarana, serta keselamatan pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Pendampingan legalitas di FDC menghasilkan penyusunan dokumen hukum seperti kerja sama pengelolaan limbah B3, perjanjian dengan apotek rekanan, SOP pelayanan, serta kesiapan fasilitas sesuai ketentuan Permenkes Nomor 18 Tahun 2020 dan Peraturan Menteri LHK Nomor

P.56/MenLHK-Setjen/2015. Hal ini memperkuat argumentasi Sadnyini et al. (2023) dan Tandry (2024) bahwa kepatuhan terhadap hukum bukan hanya bentuk administratif, tetapi juga jaminan perlindungan pasien serta instrumen untuk membangun *legal trust* terhadap penyedia layanan kesehatan.

Dari perspektif sosial, perubahan yang terjadi selama proses pendampingan menunjukkan adanya *transformasi sosial* di tingkat pelaku usaha kesehatan. Sebelum program, FDC beroperasi dengan strategi digital dan legalitas yang terbatas. Setelah pendampingan, klinik menunjukkan peningkatan signifikan dalam kesiapan hukum dan citra digital. Perubahan perilaku manajerial dan kesadaran akan pentingnya regulasi menandakan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat berperan sebagai katalis pembelajaran sosial yang mengubah pola pikir pelaku UMKM kesehatan menjadi lebih adaptif terhadap inovasi dan hukum. Temuan ini sejalan dengan Anatan dan Nur (2023) yang menekankan bahwa kesiapan digital dan regulatif UMKM merupakan faktor penentu keberhasilan transformasi di era industri 4.0.

Dengan demikian, hasil program menunjukkan terbentuknya sinergi antara *digital trust* dan *legal trust* sebagai fondasi strategis bagi daya saing UMKM kesehatan. Sinergi ini memungkinkan FDC tumbuh sebagai praktik yang tidak hanya dikenal secara digital, tetapi juga diakui secara legal dan profesional. Model ini dapat menjadi acuan replikasi bagi praktik kesehatan lain, terutama dalam memperkuat daya saing di tengah tuntutan era digitalisasi layanan publik yang berbasis etika, keamanan, dan kepatuhan hukum.

## 5. KESIMPULAN

Program pendampingan pada Family Dental Care (FDC) berhasil mencapai dua capaian utama yang berkontribusi terhadap peningkatan daya saing praktik mandiri dokter gigi sebagai UMKM kesehatan. Pertama, penguatan digitalisasi layanan berbasis *electronic word of mouth* (e-WOM) berhasil meningkatkan *digital visibility* dan *digital trust* masyarakat, khususnya Generasi Z. Hal ini tercapai melalui strategi konten edukatif, visual before-after, dan narasi pengalaman pasien (*social proof*) yang terbukti mampu mendorong interaksi dan potensi konversi konsultasi digital.

Kedua, pendampingan legalitas memungkinkan FDC mencapai tahap *legal readiness* melalui pemenuhan standar dokumen legal, sarana prasarana, dan tindak lanjut hasil survei verifikasi Dinas Kesehatan (22 Oktober 2025) sesuai ketentuan Permenkes dan UU terkait praktik kedokteran. Kepatuhan terhadap regulasi ini bukan hanya menjadi syarat administratif, tetapi juga membentuk *legal trust* yang meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas dan keamanan layanan klinik.

Integrasi antara *digital trust* melalui penguatan e-WOM dan *legal trust* melalui kepatuhan regulatif menjadi strategi kunci dalam pembentukan citra FDC sebagai praktik kesehatan gigi yang profesional, modern, dan kompetitif di tengah meningkatnya jumlah praktik mandiri di Kota Malang.

## PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Family Dental Care (FDC) sebagai mitra kegiatan pengabdian, Dinas Kesehatan Kota Malang atas proses verifikasi legalitas, serta Dosen Pendamping Program Studi Magister Manajemen yang telah mendukung penyelenggaraan Program Digitalisasi dan Legalitas TPMDG FDC hingga selesai.

## DAFTAR REFERENSI

- Anatan, L., & Nur, N. (2023). Micro, small, and medium enterprises' readiness for digital transformation in Indonesia. *Economies*, 11(6), 156. <https://doi.org/10.3390/economies11060156>
- Badan Pusat Statistik Kota Malang, (2024). Jumlah dokter gigi di Kota Malang menurut sarana pelayanan kesehatan dan jenis kelamin. Diakses dari <https://malangkota.bps.go.id/>
- Farrokhi, F., Ghorbani, Z., Farrokhi, F., Namdari, M., & Salavatian, S. (2023). Social media as a tool for oral health promotion: A systematic review. *PLOS ONE*, 18(12), e0296102. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0296102>
- Jiao, W., Chang, A., Ho, M., Lu, Q., Liu, M. T., & Schulz, P. J. (2023). Predicting and empowering health for Generation Z by comparing health information seeking and digital health literacy: Cross-sectional questionnaire study. *Journal of Medical Internet Research*, 25, e47595. <https://doi.org/10.2196/47595>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Limbah Medis Fasilitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Wilayah. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Praktik Dokter dan Dokter Gigi. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.56/MenLHK-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun dari Fasilitas Pelayanan Kesehatan. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Nuraeni, Y., & Sihombing, L. A. (2023). Consumer protection in dental health services: An analysis of dentists' practices in Indonesia. *Journal of Law and Public Policy Studies*, 3(2), 507–515. Universitas Pakuan.
- Ramadhanty, N. M., & Sulistiadi, W. (2022). Peran electronic word of mouth dalam meningkatkan minat pasien mengunjungi rumah sakit di era digital. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(10), 11554–11564. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i10.13128>

- Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 126. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Riswidiantoro, R., Gunarto, M., & Widokarti, J. R. (2024). Dampak kualitas layanan dan electronic word of mouth terhadap keputusan memilih berobat di rumah sakit (Studi kasus di Kabupaten Indragiri Hulu). *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(6), 1558–1567. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i6.13163>
- Sadnyini, S., Christianto, D., Kurniawan, K., & Jayantara, I. (2023). Legal approaches for clinical audits and sanctions in Indonesian health service facilities: Prioritizing justice, legal certainty, and usefulness. *Journal of Health Law and Innovation*, 3(1), 1–15. <https://doi.org/10.53337/jhki.v3i01.88>
- Tandry, N. (2024). Legal protection for patients in medical practice and health services. *International Journal of Law, Social Justice & Health*, 9(1), 101–115. <https://journal.lps2h.com/ijlsh/article/download/155/122>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Wasir, R., Irawati, S., Makady, A., et al. (2025). Strengthening health system resilience through digital health interventions in Indonesia's rural and remote regions: A scoping review. *The Open Public Health Journal*, 18, e18749445393540. <https://doi.org/10.2174/187494450241801E012>
- Zahoor, N., Zoppiatis, A., Adomako, S., & Lamprinakos, G. (2023). The micro-foundations of digitally transforming SMEs: How digital literacy and technology interact with managerial attributes. *Journal of Business Research*, 159, 113755. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113755>