

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Konsultasi medis dan perawatan ortodontik dalam bidang kesehatan gigi memiliki peran penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan gigi dan mulut individu. Kesehatan gigi bukan hanya tentang estetika senyum yang indah tetapi juga berhubungan erat dengan kesehatan umum seseorang. Infeksi gigi dan masalah mulut dapat memengaruhi sistem kekebalan tubuh dan kesehatan umum secara keseluruhan. Menurut Prabowo & Triono (2021), konsultasi medis gigi dan perawatan ortodontik dapat membantu mencegah timbulnya masalah gigi seperti karies, penyakit gusi, dan masalah ortodontik sejak dini, mengurangi kebutuhan pengobatan yang lebih rumit di masa depan. Gigi yang sehat dan berfungsi dengan baik memungkinkan seseorang untuk mengunyah makanan dengan efisien, yang penting untuk pencernaan yang baik dan nutrisi tubuh.

Masalah gigi seperti gigi berlubang atau gigi bungsu yang tumbuh tidak normal dapat menyebabkan nyeri dan ketidaknyamanan yang signifikan. Konsultasi medis dapat membantu mengatasi masalah ini sebelum menjadi lebih buruk. Sebagaimana dijelaskan Tiro Garisi (2018), perawatan ortodontik seperti pemakaian behel dapat membantu memperbaiki posisi gigi dan mengatasi masalah estetika gigi yang dapat memengaruhi kepercayaan diri seseorang. Karies gigi yang dibiarkan tanpa pengobatan dapat menyebar ke gigi lainnya dan bahkan ke jaringan sekitarnya, dalam konsultasi medis dapat membantu mengidentifikasi dan mengobati karies sebelum menyebar. Perawatan gigi rutin, termasuk pembersihan profesional, membantu menjaga gigi tetap bersih, bebas plak, dan bebas karang gigi yang dapat mengganggu kesehatan gigi.

Perawatan ortodontik dapat membantu memperbaiki masalah seperti pergeseran gigi, yang jika dibiarkan tanpa perawatan dapat menyebabkan kehilangan gigi. Kesehatan gigi yang baik juga penting untuk menjaga fungsi artikulasi bicara yang baik, yang dapat terganggu jika ada masalah dengan gigi dan gusi. Menurut Aldira et al. (2020) Konsultasi medis dan perawatan ortodontik relevan untuk semua usia, mulai dari anak-anak hingga dewasa. Ini berarti bahwa penting untuk menjaga kesehatan gigi sepanjang hidup. Perawatan gigi telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir, dengan berbagai inovasi yang memungkinkan perbaikan gigi dan senyuman menjadi lebih efektif dan nyaman. Salah satu inovasi terbaru yang semakin populer dalam perawatan gigi adalah penggunaan produk aligner, khususnya yang ditawarkan oleh Rata ID. Produk aligner Rata ID merupakan solusi modern untuk memperbaiki susunan gigi tanpa perlu menggunakan kawat gigi konvensional yang terlihat. Berikut ini merupakan data pasien yang menggunakan produk Aligner Di Klinik Mitra Rata ID Makassar.

**Tabel 1.1.Data pasien yang mengunjungi Klinik Mitra Rata ID**

No	Bulan Masuk	Jumlah pasien
1	Januari	9
2	Februari	4
3	Maret	5
4	April	1
5	Mei	-
6	Juni	8
7	Juli	7
8	Agustus	8
9	September	6
10	Oktober	6
11	November	7
12	Desember	3
TOTAL		64

Sumber: Data primer, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa setiap bulan pasti ada saja pasien yang datang untuk menggunakan produk aligner. Berdasarkan data diatas bulan januari 2023 merupakan bulan yang paling banyak orang-orang datang untuk menggunakan dan memesan produk aligner. Aligner Rata ID adalah sejenis alat ortodontik yang terbuat dari bahan plastik transparan berkualitas tinggi. Keunggulan utama aligner ini terletak pada penampilannya yang hampir tidak terlihat, membuat penggunanya merasa lebih percaya diri selama perawatan gigi. Dalam perkenalan ini, kita akan mengeksplorasi beberapa fitur dan manfaat utama dari produk aligner Rata ID (Rata.id, 2020). Salah satu kelebihan utama aligner Rata ID adalah kenyamanannya. Aligner ini dapat dilepas saat makan atau menyikat gigi, sehingga tidak ada batasan dalam pemilihan makanan atau perawatan kebersihan gigi. Ini berbeda dengan kawat gigi konvensional yang seringkali memerlukan pembatasan pada jenis makanan yang bisa dikonsumsi. Kecepatan perawatan juga menjadi faktor penting dalam produk aligner Rata ID. Aligner ini dirancang untuk memberikan perbaikan gigi yang lebih cepat dibandingkan dengan kawat gigi tradisional. Meskipun hasilnya akan bervariasi tergantung pada setiap individu, banyak pasien melaporkan bahwa mereka melihat perubahan yang signifikan dalam waktu yang lebih singkat.

Proses perawatan dengan aligner Rata ID dimulai dengan pemindaian gigi oleh dokter gigi yang berlisensi. Data pemindaian ini kemudian digunakan untuk merancang aligner yang sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan gigi pasien. Setiap aligner dirancang untuk digunakan selama beberapa minggu, dan pasien akan menggantinya dengan aligner yang baru secara berkala. Selain kenyamanan dan kecepatan, estetika juga menjadi salah satu alasan utama mengapa produk

aligner Rata ID semakin populer. Bahan plastik transparan yang digunakan dalam aligner ini membuatnya hampir tidak terlihat ketika dipakai. Hal ini sangat berbeda dengan kawat gigi konvensional yang terlihat mencolok dan seringkali dianggap mengganggu penampilan. Produk aligner Rata ID juga meminimalkan ketidaknyamanan yang seringkali terkait dengan penggunaan kawat gigi. Pemakai aligner melaporkan pengalaman yang lebih nyaman tanpa adanya gesekan atau iritasi pada bibir atau pipi, yang seringkali terjadi pada pengguna kawat gigi tradisional (Rata.id, 2020).

Aligner Rata ID juga sangat cocok untuk orang dewasa yang mungkin merasa enggan menggunakan kawat gigi konvensional karena alasan estetika. Dengan aligner, perawatan gigi dapat dilakukan secara lebih rahasia dan tanpa mengganggu penampilan. Perawatan dengan aligner Rata ID juga melibatkan lebih sedikit kunjungan ke dokter gigi dibandingkan dengan perawatan kawat gigi konvensional (S. M. Sari, 2021). Pasien hanya perlu mengganti aligner mereka sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dan kunjungan ke dokter gigi biasanya hanya diperlukan untuk pemantauan rutin. Ketika digunakan dengan benar, aligner Rata ID sangat efektif dalam memperbaiki berbagai masalah gigi, termasuk gigi yang berjejal, gigi yang saling bertumpuk, dan masalah gigitan seperti overbite atau underbite.

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara layanan kesehatan diberikan. Konsultasi online menjadi alternatif yang menarik, terutama dalam bidang ortodonti seperti perawatan gigi dengan aligner. Konsultasi online memungkinkan pasien untuk mengakses layanan kesehatan gigi tanpa harus datang secara fisik ke klinik. Ini sangat relevan dalam situasi pandemi COVID-19 dan dapat meningkatkan aksesibilitas kesehatan. Konsultasi online dapat menghemat waktu pasien yang sebelumnya harus datang ke klinik secara berkala. Ini dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan waktu pasien (Maarif et al., 2023). Faktor kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam penilaian kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini akan membantu menilai sejauh mana konsultasi online memengaruhi kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID.

Konsultasi online telah menjadi alternatif yang semakin populer dalam pelayanan kesehatan, terutama sejak pandemi COVID-19. Namun, untuk memastikan efektivitas konsultasi online. Kualitas teknologi dan infrastruktur menjadi faktor yang sangat penting. Baik dokter maupun pasien harus memiliki akses yang baik ke perangkat teknologi, seperti komputer atau smartphone, dan koneksi internet yang stabil. Gangguan teknis selama konsultasi dapat mengganggu alur komunikasi dan mempengaruhi efektivitasnya. Selain itu, keamanan data dan privasi adalah faktor penting (Cahyawati et al., 2021). Pasien perlu yakin bahwa informasi medis mereka akan disimpan dan ditangani dengan aman. Dokter dan platform konsultasi online perlu mematuhi standar keamanan data yang ketat untuk melindungi informasi sensitif pasien. Kemampuan dokter untuk melakukan diagnosis yang akurat dan memberikan perawatan yang sesuai dalam lingkungan online juga menjadi faktor efektivitas. Dokter harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam konsultasi online, termasuk

kemampuan untuk mengidentifikasi gejala dan memberikan rekomendasi atau pengobatan yang sesuai.

Terdapat aspek komunikasi yang perlu diperhatikan. Konsultasi online membutuhkan kemampuan komunikasi tertulis atau verbal yang kuat. Dokter perlu bisa menjelaskan informasi medis dengan jelas dan memastikan bahwa pasien memahami semua yang dibicarakan. Di sisi lain, pasien juga perlu aktif berpartisipasi dalam konsultasi, memberikan informasi yang relevan, dan mengajukan pertanyaan jika ada kebingungan. Ketersediaan dan waktu respons adalah faktor lain yang memengaruhi efektivitas konsultasi online. Pasien berharap dapat mengakses layanan kapan saja, terutama dalam situasi darurat. Dokter atau platform konsultasi perlu menawarkan jadwal yang fleksibel dan memberikan respons yang cepat (Yanti & Lusiana, 2022). Terakhir, edukasi pasien tentang konsultasi online juga berperan penting. Pasien perlu tahu bagaimana cara menggunakan platform konsultasi, apa yang bisa mereka harapkan dari konsultasi tersebut, dan apa yang tidak bisa dilakukan dalam konsultasi online. Edukasi ini membantu pasien menjadi lebih siap dan mendukung efektivitas konsultasi. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, konsultasi online dapat menjadi alternatif yang efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terutama dalam situasi di mana pertemuan fisik mungkin sulit dilakukan.

Klinik Mitra Rata ID yaitu Klinik Gia Dental Care selama tahun 2023 terhitung telah menerima 64 pasien yang menggunakan aligner Rata ID, pasien datang ke klinik mitra rata id setelah melakukan konsultasi online dengan dokter gigi Rata ID lalu untuk perawatan lanjutan akan dirujuk ke klinik mitra yaitu Klinik Gia Dental Care untuk dilakukan penanganan, baik itu untuk pencetakan awal atau perawatan lanjutan yang menunjang lanjutan perawatan pasien yang menggunakan aligner Rata Id. Makassar adalah kota dengan populasi yang besar di Indonesia. Beberapa pasien mungkin tinggal jauh dari klinik, dan konsultasi online dapat menjadi solusi bagi mereka yang menghadapi kendala geografis. Penting untuk mengevaluasi apakah konsultasi online Rata ID mencukupi untuk memastikan keselamatan pasien, khususnya dalam konteks perawatan ortodontik yang melibatkan perubahan struktural pada gigi. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Faktor Efektivitas Perawatan Ortodonti Online Rata Id Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Mitra Rata Id Makassar”.

## **1.2 Teori**

### **1.2.1 Konsep Konsultasi Online Dalam Pelayanan Kesehatan**

Konsultasi adalah proses dimana individu atau kelompok mencari nasihat, pandangan, informasi, atau saran dari seorang ahli atau profesional dalam bidang tertentu untuk memecahkan masalah, mengambil keputusan, atau mengatasi situasi tertentu. Dalam konsultasi, terdapat dua pihak yang terlibat: konsultan yang memberikan nasihat atau pandangan berdasarkan pengetahuan dan keahliannya dalam bidang yang relevan, serta klien yang mencari bantuan atau informasi untuk mengatasi masalah atau situasinya. Menurut Budiyaniti & Herlambang (2021), konsultan diharapkan mampu memberikan informasi yang akurat dan saran yang berdasarkan pemahaman mendalam tentang masalah yang dihadapi klien, sambil memahami kebutuhan serta kepentingan klien dengan seksama. Konsultasi dapat

terjadi dalam berbagai bidang seperti medis, hukum, bisnis, dan pendidikan, dan sering kali melibatkan tingkat konfidensialitas yang tinggi untuk menjaga privasi klien. Hasil dari konsultasi dapat berupa solusi atau rekomendasi yang dapat membantu klien mengatasi masalah atau situasi yang dihadapinya. Dengan demikian, konsultasi menjadi alat yang penting dalam pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan pengembangan pengetahuan.

Proses komunikasi yang melibatkan pertemuan atau interaksi antara individu atau kelompok dengan tujuan untuk berbagi informasi, mendiskusikan masalah, dan mencari nasihat atau panduan dari seseorang yang memiliki pengetahuan atau keahlian khusus dalam bidang tertentu. Menurut Sulistiyowati et al. (2022), ini adalah proses yang luas dan beragam yang dapat diterapkan dalam berbagai konteks, mulai dari kesehatan hingga bisnis, hukum, pendidikan, dan aspek-aspek lain dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu aspek paling fundamental dari konsultasi adalah adanya kolaborasi antara pihak yang meminta nasihat atau bimbingan (peminta konsultasi) dan pihak yang memberikan nasihat atau bimbingan (konsultan). Konsultan biasanya adalah individu atau profesional yang memiliki pengetahuan yang relevan atau keahlian di bidang tertentu, dan mereka memainkan peran penting dalam memberikan informasi atau panduan kepada individu atau kelompok yang mencari solusi atau jawaban atas pertanyaan mereka.

Proses konsultasi sering kali dimulai dengan peminta konsultasi yang mengidentifikasi suatu masalah, kebingungan, atau kebutuhan untuk informasi tambahan dalam bidang tertentu. Mereka kemudian mencari seseorang yang dapat memberikan bantuan atau panduan dalam mengatasi masalah atau pertanyaan mereka. Menurut Pramudita et al. (2022) misalnya, seorang individu yang mengalami masalah kesehatan tertentu mungkin akan mencari konsultasi dari seorang dokter untuk mendapatkan diagnosis dan rekomendasi perawatan yang tepat. Salah satu tujuan utama konsultasi adalah membantu individu atau kelompok dalam pengambilan keputusan yang tepat. Dalam dunia medis, pasien mungkin mencari konsultasi dari dokter untuk memahami diagnosis mereka dan mengevaluasi opsi perawatan yang tersedia. Di bidang bisnis, pemimpin perusahaan dapat mengkonsultasikan strategi bisnis mereka dengan konsultan untuk membuat keputusan yang informasional.

Mencari solusi atau jawaban atas masalah yang kompleks atau membingungkan. Dalam konteks psikologi, seseorang yang mengalami masalah emosional atau konflik interpersonal dapat mencari konseling untuk membantu mereka mengatasi masalah tersebut dan menemukan solusi yang efektif. Konsultasi juga berfungsi sebagai sarana pembelajaran. Menurut Irianti et al. (2021), individu atau kelompok yang ingin meningkatkan pengetahuan mereka dalam suatu bidang tertentu dapat mencari konsultasi dari ahli di bidang tersebut. Sebagai contoh, seorang mahasiswa yang ingin memahami konsep-konsep dalam mata pelajaran tertentu dapat mencari bantuan dari seorang tutor atau dosen. Konsultasi juga dapat membantu individu atau kelompok untuk mendapatkan perspektif luar yang objektif. Kadang-kadang, kita terlalu terlibat secara emosional atau terlalu dekat dengan situasi kita sendiri sehingga sulit untuk melihat masalah

atau solusi dengan jelas. Konsultan dapat memberikan pandangan yang objektif dan memberikan wawasan yang berharga.

Konteks konseling psikologis atau konseling perilaku, konsultasi dapat digunakan untuk membantu individu atau kelompok mengubah perilaku atau kebiasaan yang tidak diinginkan. Konselor bekerja sama dengan klien untuk mengidentifikasi perubahan yang diperlukan dan mengembangkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam beberapa kasus, konsultasi dapat berfokus pada pengembangan keterampilan atau kemampuan tertentu. Misalnya, seorang atlet mungkin mencari pelatih untuk membantu mereka meningkatkan teknik atau kinerja mereka dalam olahraga tertentu. Dalam semua bentuknya, konsultasi adalah alat yang berharga untuk membantu individu dan organisasi mencapai tujuan mereka, memecahkan masalah yang kompleks, dan meningkatkan pengetahuan serta kemampuan mereka. Dengan adanya konsultasi, orang dapat memanfaatkan pengetahuan dan pengalaman yang ada untuk membuat keputusan yang lebih baik, mencapai hasil yang lebih baik, dan mengatasi tantangan yang mungkin mereka hadapi dalam berbagai aspek kehidupan mereka. Itu adalah proses yang mempromosikan kolaborasi, pemahaman, dan pertukaran informasi yang bermanfaat dalam berbagai bidang kehidupan (Eka Sari Octaviani et al., 2019).

Proses penting dalam dunia medis yang melibatkan interaksi antara pasien dan profesional kesehatan dengan tujuan untuk mendiagnosis kondisi medis, memberikan perawatan, atau memberikan nasihat tentang masalah kesehatan. Ini adalah komponen kunci dalam perawatan kesehatan yang memungkinkan individu untuk mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, menjalani pemeriksaan kesehatan, dan memahami lebih lanjut tentang kesehatan mereka. Konsultasi kesehatan seringkali terjadi dalam berbagai konteks, termasuk pelayanan kesehatan umum, spesialis medis, perawatan kesehatan mental, dan banyak lagi (Mirawati, 2016). Pentingnya konsultasi kesehatan tidak dapat diabaikan, karena ini adalah titik awal untuk mendiagnosis masalah kesehatan, mengembangkan rencana perawatan, dan memberikan dukungan medis yang diperlukan. Di bawah ini, kita akan menguraikan komponen-komponen penting dari konsultasi kesehatan dan mengapa hal ini sangat vital dalam perawatan kesehatan.

Pengumpulan riwayat kesehatan pasien. Ini mencakup informasi tentang riwayat penyakit, alergi, obat-obatan yang sedang digunakan, dan masalah kesehatan yang mungkin pernah dialami oleh pasien. Pengumpulan riwayat kesehatan ini membantu profesional kesehatan memahami latar belakang medis pasien dan memberikan kerangka kerja awal dalam penentuan diagnosis dan perawatan yang sesuai (Mirawati, 2016). Selama konsultasi kesehatan, pasien akan berbicara dengan profesional kesehatan tentang keluhan kesehatan mereka. Proses wawancara ini penting untuk memahami gejala, intensitas, dan lamanya keluhan yang dialami pasien. Setelah itu, profesional kesehatan dapat melakukan pemeriksaan fisik, yang melibatkan pemeriksaan fisik terhadap pasien untuk mencari tanda-tanda fisik yang mungkin berkaitan dengan masalah kesehatan. Hasil dari wawancara dan pemeriksaan fisik ini membantu dalam proses diagnosis.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dan pemeriksaan fisik, profesional kesehatan akan mencoba untuk membuat diagnosis yang akurat tentang kondisi medis pasien. Di sinilah pentingnya pengetahuan medis dan keterampilan klinis profesional kesehatan berperan. Setelah diagnosis dibuat, pasien akan diberikan informasi lebih lanjut tentang kondisi mereka, termasuk cara mengelola dan mengobatinya. Menurut Yanti & Lusiana (2022), pada tahap ini, komunikasi antara pasien dan profesional kesehatan sangat penting untuk memastikan pemahaman yang baik tentang diagnosis dan rencana perawatan yang direkomendasikan. Selama konsultasi kesehatan, jika diagnosis telah dibuat, profesional kesehatan akan merencanakan perawatan yang sesuai. Ini bisa termasuk perawatan medis, pengobatan, atau intervensi lain yang diperlukan. Rencana perawatan ini harus disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi pasien. Pentingnya konsultasi dalam membuat rencana perawatan adalah memastikan bahwa perawatan yang diberikan sesuai dengan kondisi pasien dan memiliki peluang terbaik untuk kesuksesan.

Pengobatan dan perawatan langsung, konsultasi kesehatan juga berfungsi sebagai kesempatan untuk memberikan edukasi kepada pasien. Profesional kesehatan akan menjelaskan kondisi medis pasien, risiko, dan manfaat dari berbagai tindakan yang mungkin diperlukan. Selain itu, mereka dapat memberikan nasihat tentang pencegahan kondisi medis tertentu, perubahan gaya hidup yang sehat, dan langkah-langkah untuk menjaga kesehatan secara keseluruhan. Konsultasi kesehatan juga dapat berperan sebagai bentuk dukungan emosional bagi pasien. Menurut Evert (2021) bahwa terkadang, kondisi medis yang serius atau diagnosis yang mengejutkan dapat mempengaruhi emosi dan kesejahteraan psikologis pasien. Dalam hal ini, profesional kesehatan dapat memberikan dukungan, menjawab pertanyaan, dan merujuk pasien ke sumber daya tambahan jika diperlukan, seperti konselor atau dukungan sosial. Penting untuk mencatat bahwa konsultasi kesehatan yang efektif juga mendorong pengambilan keputusan bersama antara pasien dan profesional kesehatan. Ini berarti pasien memiliki peran aktif dalam perencanaan perawatan mereka. Mereka memiliki hak untuk memahami opsi perawatan yang tersedia, risiko dan manfaatnya, serta memberikan masukan dalam keputusan yang dibuat tentang perawatan mereka.

Kesehatan adalah aset berharga dalam kehidupan manusia. Tanpa kesehatan yang baik, segala pencapaian dan kesuksesan lainnya menjadi tidak berarti. Oleh karena itu, konsultasi kesehatan merupakan komponen kunci dalam pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit. Dalam paragraf ini, akan dijelaskan mengapa konsultasi kesehatan penting, baik dalam konteks individu maupun masyarakat secara lebih luas. Pertama-tama, konsultasi kesehatan adalah langkah awal yang penting dalam pemeliharaan kesehatan individu. Menurut Cahyawati et al. (2021), konsultasi dengan seorang profesional medis, seperti dokter umum, memungkinkan seseorang untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kondisi kesehatannya saat ini. Ini dapat mencakup pemeriksaan fisik, tes laboratorium, dan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor risiko yang mungkin mempengaruhi kesehatan. Konsultasi ini membantu individu untuk mengidentifikasi

masalah kesehatan yang mungkin belum mereka sadari dan untuk mencegah potensi komplikasi yang lebih serius di kemudian hari.

Konsultasi kesehatan juga berperan dalam memastikan bahwa individu mendapatkan perawatan yang tepat waktu. Ketika masalah kesehatan didiagnosis secara dini melalui konsultasi, langkah-langkah perawatan yang sesuai dapat segera diambil. Misalnya, dalam kasus penyakit menular, pengobatan yang cepat dan tepat adalah kunci untuk mencegah penyebaran infeksi. Oleh karena itu, konsultasi kesehatan memungkinkan individu untuk mendapatkan perawatan yang sesuai untuk kondisi mereka, yang dapat membantu dalam pemulihan yang lebih cepat dan mengurangi risiko komplikasi. Menurut G. G. Sari & Wirman (2021), konsultasi kesehatan juga memiliki peran penting dalam mengidentifikasi faktor-faktor risiko kesehatan yang dapat diubah. Selama konsultasi, kesehatan dapat memberikan nasihat tentang gaya hidup sehat, seperti makanan seimbang, olahraga teratur, menghindari merokok, dan pengurangan. Informasi ini membantu individu untuk mengambil tindakan proaktif dalam merubah perilaku mereka yang dapat memengaruhi kesehatan mereka secara positif. Dengan demikian, konsultasi kesehatan bukan hanya tentang merespons masalah kesehatan yang ada, tetapi juga tentang mencegah masalah kesehatan di masa depan melalui perubahan gaya hidup yang lebih sehat.

Pentingnya konsultasi kesehatan juga terletak pada peran pentingnya dalam pengelolaan penyakit kronis. Penyakit kronis seperti diabetes, hipertensi, atau penyakit jantung seringkali memerlukan perawatan jangka panjang dan pengelolaan yang baik. Konsultasi dengan dokter kesehatan yang kompeten membantu individu dalam memahami penyakit mereka, merencanakan pengelolaan yang efektif, dan memonitor perkembangan penyakit secara teratur. Dengan bantuan konsultasi ini, individu dengan penyakit kronis dapat menjalani kehidupan yang lebih baik dan menghindari komplikasi yang serius. Tidak hanya pada tingkat individu, konsultasi kesehatan juga penting dalam menjaga kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Menurut Sitoayu et al. (2022), dalam konteks ini, konsultasi kesehatan melibatkan pemantauan kesehatan populasi, identifikasi wabah penyakit, dan perencanaan tindakan yang efektif untuk melindungi kesehatan masyarakat. Peran konsultasi kesehatan sangat krusial. Profesional kesehatan dapat memberikan informasi dan panduan kepada pemerintah dan masyarakat tentang langkah-langkah pencegahan, pengujian, dan perawatan yang diperlukan untuk mengendalikan penyebaran penyakit menular.

Selanjutnya, konsultasi kesehatan juga berperan dalam pendidikan kesehatan. Ketika individu berkonsultasi dengan dokter kesehatan, mereka tidak hanya mendapatkan informasi tentang kondisi kesehatan mereka, tetapi juga tentang cara menjaga kesehatan secara umum. Ini mencakup pemahaman tentang pentingnya vaksinasi, skrining kesehatan rutin, dan peran nutrisi yang baik dalam mencegah penyakit. Menurut Abdulghani & Gozali (2020), konsultasi kesehatan dapat memberikan kesempatan bagi individu untuk menjadi lebih sadar akan kesehatan mereka dan membuat keputusan yang lebih bijak tentang gaya hidup mereka. Pentingnya konsultasi kesehatan juga terkait dengan masalah kesehatan mental. Kesehatan mental memiliki dampak yang signifikan pada kualitas hidup individu.

Konsultasi dengan seorang psikolog atau psikiater dapat membantu individu yang mengalami masalah kesehatan mental seperti depresi, kecemasan, atau gangguan makan. Dalam banyak kasus, individu mungkin ragu atau malu untuk mencari bantuan untuk masalah kesehatan mental mereka. Namun, konsultasi ini adalah langkah pertama yang penting menuju pemulihan yang sehat.

Selain manfaat individu, konsultasi kesehatan juga memiliki dampak ekonomi yang signifikan. Penanganan penyakit yang didiagnosis secara dini melalui konsultasi kesehatan seringkali lebih efektif dan lebih murah daripada penanganan penyakit yang dibiarkan berkembang menjadi tahap yang lebih lanjut. Selain itu, kesehatan yang baik juga berkontribusi pada produktivitas ekonomi karena individu yang sehat cenderung lebih produktif dalam pekerjaan mereka. Pentingnya konsultasi kesehatan juga dapat dilihat dari perspektif pencegahan penyakit menular. Konsultasi kesehatan dapat membantu dalam memantau status vaksinasi individu dan memberikan informasi tentang langkah-langkah pencegahan seperti cuci tangan yang baik dan penggunaan masker. Dalam situasi genting, konsultasi kesehatan juga berperan dalam pelacakan kontak dan pengujian COVID-19 untuk menghentikan penyebaran virus. Menurut Santi & Novitaningtyas (2022), konsultasi kesehatan juga berperan dalam mendukung penelitian medis dan pengembangan obat. Data yang dikumpulkan selama konsultasi dapat digunakan untuk penelitian yang lebih lanjut tentang penyakit dan perkembangan terapi baru. Oleh karena itu, konsultasi kesehatan memiliki peran penting dalam kemajuan ilmu kedokteran.

Dalam masyarakat yang semakin kompleks dan terhubung secara global, konsultasi kesehatan juga menjadi pintu masuk untuk mendapatkan informasi yang akurat dan terbaru tentang kesehatan. Internet dan teknologi telah memungkinkan akses mudah ke berbagai sumber informasi kesehatan. Namun, seringkali informasi ini dapat bercampur dengan informasi yang salah atau tidak akurat (Elsa Intania Martyan, 2022). Konsultasi kesehatan dengan medis yang terlatih dapat membantu individu dalam memilah dan memahami informasi kesehatan dengan benar. Selain manfaat langsung yang diberikan oleh konsultasi kesehatan, penting untuk diingat bahwa konsultasi kesehatan adalah bagian integral dari 9andem perawatan kesehatan. Sistem perawatan kesehatan memerlukan adanya konsultasi untuk mengarahkan pasien ke perawatan yang sesuai dan mengkoordinasikan upaya perawatan. Ini membantu dalam menjaga perawatan kesehatan yang efisien dan efektif.

### **1.2.2 Produk Aligner Rata ID**

Aligner adalah alat ortodontik modern yang digunakan untuk merapikan gigi dan merubah posisi mereka secara bertahap. Ini adalah 9andemic9ve yang 9andemi untuk kawat gigi konvensional, karena lebih nyaman, estetis, dan mudah dipakai. Aligner terdiri dari serangkaian cetakan khusus yang dirancang untuk menggerakkan gigi secara bertahap ke posisi yang diinginkan. Aligner ortodontik adalah perangkat yang dirancang untuk memperbaiki posisi gigi dan mengatasi masalah ortodontik seperti gigi yang bergeser, terlalu berjejal, atau terlalu berjauhan (URAL ÖZAY et al., 2022). Mereka terbuat dari bahan yang transparan dan tipis, seperti poliuretan atau polietilena, yang nyaman digunakan dan hampir

tidak terlihat saat dipakai. Setiap pasien yang menggunakan aligner akan memiliki serangkaian cetakan khusus yang dibuat sesuai dengan struktur gigi mereka yang diambil melalui pemindaian 3D atau cetakan gigi tradisional.

Cara kerja aligner sangat berbeda dengan kawat gigi konvensional. Alih-alih menggunakan kawat dan braket untuk menggerakkan gigi, aligner mengandalkan prinsip pemakaian bertahap. Seorang pasien akan memakai setiap cetakan selama sekitar dua minggu, dan kemudian beralih ke cetakan berikutnya dalam seri tersebut. Setiap cetakan memiliki sedikit perubahan posisi gigi, sehingga secara bertahap, gigi akan bergerak ke tempat yang diinginkan. Proses pemakaian aligner dimulai dengan konsultasi awal bersama dokter gigi atau ortodontis. Selama konsultasi ini, spesialis akan mengevaluasi kondisi gigi dan mulut pasien dan merencanakan perawatan yang sesuai. Jika aligner dianggap sebagai pilihan yang tepat, dokter gigi akan membuat rencana perawatan yang mencakup jumlah cetakan yang diperlukan dan lamanya perawatan (Rata.id, 2020). Salah satu keunggulan utama aligner adalah transparansi dan estetika. Karena mereka terbuat dari bahan yang transparan, aligner hampir tidak terlihat saat dipakai. Ini berbeda dengan kawat gigi konvensional yang terlihat jelas dan dapat menjadi sumber ketidaknyamanan estetika bagi beberapa orang, terutama orang dewasa yang mungkin malu menggunakan kawat gigi. Dengan aligner, banyak pasien merasa lebih percaya diri selama perawatan ortodontik mereka. Berikut ini merupakan gambar produk dari Aligner Rata.id.



**Gambar 1.1. Produk Aligner Rata.id**

Selain itu, aligner juga memiliki keunggulan dalam hal kenyamanan. Mereka dapat dilepas oleh pasien, yang memudahkan makan, menyikat gigi, dan membersihkan aligner itu sendiri. Hal ini berbeda dengan kawat gigi konvensional yang melekat pada gigi dan memerlukan perawatan khusus serta pembatasan dalam jenis makanan yang dapat dikonsumsi. Karena itu, aligner sering dianggap sebagai pilihan yang lebih nyaman dalam perawatan ortodontik. Keunggulan

lainnya dari aligner adalah tidak adanya perawatan yang memerlukan penyesuaian secara berkala seperti yang diperlukan oleh kawat gigi konvensional. Pasien hanya perlu berkunjung ke dokter gigi untuk memeriksa perkembangan perawatan dan menerima cetakan aligner berikutnya dalam seri. Ini membuat perawatan dengan aligner lebih fleksibel dan dapat disesuaikan dengan jadwal pasien yang sibuk. Namun, perawatan dengan aligner juga memiliki beberapa keterbatasan. Mereka mungkin tidak cocok untuk semua kasus ortodontik, terutama yang lebih kompleks. Dalam beberapa situasi, kawat gigi konvensional masih menjadi pilihan terbaik. Selain itu, pemakaian aligner memerlukan kerjasama penuh dari pasien. Pasien harus memakainya sepanjang waktu selama yang direkomendasikan oleh dokter gigi untuk mencapai hasil yang optimal.

Manfaat dari penggunaan aligner tidak hanya bersifat estetik, tetapi juga kesehatan. Perapian gigi tidak hanya meningkatkan penampilan seseorang, tetapi juga membantu meminimalkan risiko masalah kesehatan gigi dan mulut. Misalnya, gigi yang sejajar lebih mudah untuk dibersihkan, sehingga mengurangi risiko penyakit gusi, gigi berlubang, dan masalah lainnya. Selain itu, perapian gigi juga dapat mengurangi risiko masalah pengunyahan dan pencernaan yang disebabkan oleh gigi yang tidak berada dalam posisi yang benar. Selain manfaat estetika dan kesehatan, penggunaan aligner juga dapat meningkatkan kualitas hidup seseorang. Pasien yang merasa lebih percaya diri dengan penampilan gigi mereka mungkin memiliki pengalaman 11andem yang lebih positif dan lebih banyak kesempatan dalam kehidupan pribadi. Gigi yang rapi juga dapat meningkatkan bicara dan fungsi pengunyahan, yang dapat memengaruhi kenyamanan sehari-hari dan kualitas hidup secara keseluruhan.

The screenshot shows a website for Rata dental aligners. The main heading is "Rata vs Behel vs Brand Lainnya". Below this is a comparison table with the following data:

	Rata	Behel	Brand Lain
Harga	Start from 5,9jt	Start from 20jt	Start from 50jt
All-in Pricing	✓	✗	✗
Konsultasi Online	✓	✗	✓
Klinik Pribadi	✓	✗	✓
Garansi	✓	✗	✗
Pengalaman Dokter	~ 1000 kasus	~ 100 kasus	~ 200 kasus
Kontrol Gigi dari Rumah	FREE	Ada biaya tambahan	FREE

**Gambar 1.2. Website Rata.id**

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi dalam bidang ortodontik telah menghasilkan aligner yang semakin canggih. Pemindaian 3D dan perangkat lunak perencanaan khusus memungkinkan dokter gigi untuk merancang aligner yang lebih akurat dan efisien. Hal ini telah membuka pintu untuk penggunaan aligner dalam berbagai jenis kasus ortodontik yang lebih kompleks.

Dalam rangkaian perawatan dengan aligner, pemantauan yang cermat oleh dokter gigi atau ortodontis sangat penting. Dokter gigi akan memeriksa perkembangan pasien secara teratur dan memastikan bahwa gigi bergerak sesuai rencana. Jika ada masalah atau penyesuaian yang diperlukan, dokter gigi akan membuat perubahan pada rencana perawatan dan cetakan aligner yang sesuai. Dalam kesimpulan, aligner ortodontik adalah alat modern yang efektif dalam merapikan gigi dan mengatasi masalah ortodontik. Mereka menawarkan keunggulan estetika, kenyamanan, dan fleksibilitas dalam perawatan ortodontik. Penggunaan aligner bukan hanya tentang penampilan yang lebih baik, tetapi juga tentang kesehatan gigi yang lebih baik dan peningkatan kualitas hidup. Dengan perkembangan teknologi yang terus berlanjut, aligner semakin menjadi pilihan utama dalam perawatan ortodontik bagi banyak pasien. Namun, penting untuk berkonsultasi dengan dokter gigi atau ortodontis untuk menentukan apakah aligner adalah pilihan yang tepat untuk kondisi ortodontik.

### **1.2.3 Kepuasan Pasien dalam Layanan Kesehatan**

Kepuasan pasien adalah salah satu aspek paling krusial dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Ini adalah ukuran subjektif yang menggambarkan sejauh mana pasien merasa puas dengan perawatan, pelayanan, dan pengalaman yang mereka terima dalam lingkungan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien telah menjadi perhatian utama bagi penyedia layanan kesehatan dan peneliti dalam beberapa tahun terakhir. Dalam dunia yang semakin kompleks dan berubah ini, pemahaman yang mendalam tentang kepuasan pasien menjadi semakin penting, karena memiliki implikasi besar terhadap kualitas pelayanan kesehatan, kepatuhan pasien, dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Nafi'a, 2021).

Pertama-tama, mari kita definisikan apa yang dimaksud dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah evaluasi atau penilaian yang dilakukan oleh pasien terhadap pelayanan medis atau perawatan kesehatan yang mereka terima. Ini mencakup sejumlah faktor yang berkaitan dengan pengalaman pasien selama perawatan mereka, termasuk kualitas perawatan medis, komunikasi dengan staf medis, aksesibilitas fasilitas kesehatan, waktu tunggu, kemudahan akses, dan banyak lagi. Ini adalah ukuran subjektif yang mencerminkan persepsi dan harapan pasien terhadap perawatan mereka (Sumadi et al., 2022). Kepuasan pasien bukan hanya tentang merasa senang atau puas secara emosional setelah perawatan medis. Ini lebih kompleks daripada itu. Kepuasan pasien mencakup sejumlah dimensi yang mencakup aspek fisik, emosional, dan psikologis. Pasien yang merasa puas dapat merasa percaya diri dalam perawatan mereka, merasa didengarkan dan diperhatikan oleh tenaga medis, serta memiliki keyakinan bahwa mereka menerima perawatan yang berkualitas. Pentingnya kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan tidak bisa diabaikan. Ini adalah indikator kunci dari kualitas layanan kesehatan dan memiliki dampak besar pada berbagai aspek. Berikut adalah beberapa alasan mengapa kepuasan pasien sangat penting (Sesilia, 2020):

1. Indikator kualitas
2. kepatuhan pasien

3. reputasi penyedia layanan
4. efisiensi layanan
5. aspek finansial

Kualitas perawatan medis adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Ini mencakup efektivitas pengobatan, hasil medis yang memuaskan, serta ketepatan diagnosis dan tindakan medis yang diberikan. Kepuasan pasien juga sangat terkait dengan interaksi mereka dengan tenaga medis. Komunikasi yang baik, empati, dan perhatian yang diberikan oleh staf medis dapat membuat pasien merasa didengarkan dan dihargai. Pasien sering merasa tidak puas jika mereka harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan perawatan atau konsultasi medis (Kartika Cindy Fibrian et al., 2023). Manajemen waktu yang baik menjadi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kemudahan akses ke fasilitas kesehatan dan layanan medis juga memengaruhi kepuasan pasien. Ini mencakup akses fisik dan aksesibilitas informasi medis. Pasien harus merasa percaya kepada penyedia layanan kesehatan mereka. Etika dan integritas tenaga medis juga berperan penting dalam kepuasan pasien. Kondisi fisik fasilitas kesehatan juga dapat memengaruhi kepuasan pasien. Fasilitas yang bersih, nyaman, dengan baik dapat meningkatkan pengalaman pasien. Dampak dari tingkat kepuasan pasien sangat luas dan memiliki implikasi yang signifikan dalam dunia pelayanan kesehatan. Beberapa dampak tersebut adalah sebagai berikut (Ardian et al., 2022):

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Kepuasan pasien membantu penyedia layanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Umpan balik dari pasien dapat digunakan untuk membuat perubahan positif dalam penyediaan perawatan kesehatan.
2. Pengurangan Keluhan dan Tuntutan Hukum: Pasien yang merasa puas dengan perawatan mereka cenderung lebih sedikit mengajukan keluhan atau tuntutan terhadap penyedia layanan kesehatan. Ini dapat mengurangi biaya bagi penyedia layanan.
3. Peningkatan Reputasi: Kepuasan pasien yang tinggi dapat meningkatkan reputasi penyedia layanan kesehatan. Ini akan membuat penyedia layanan lebih menarik bagi pasien potensial dan dapat mengarah pada pertumbuhan yang berkelanjutan.
4. Efisiensi Operasional: Dengan memahami kebutuhan dan preferensi pasien, penyedia layanan kesehatan dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan meningkatkan efisiensi operasional.
5. Pengaruh pada Pengambilan Keputusan Kesehatan: Kepuasan pasien dapat memengaruhi bagaimana pasien mengambil keputusan kesehatan mereka. Pasien yang puas cenderung lebih termotivasi untuk merawat diri mereka sendiri dan mematuhi rekomendasi perawatan.

Kepuasan pasien adalah aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang tidak boleh diabaikan. Ini mencakup evaluasi pasien terhadap perawatan medis, pengalaman berinteraksi dengan tenaga medis, dan banyak aspek lainnya yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien memiliki dampak yang luas pada kualitas layanan kesehatan, kepatuhan pasien, reputasi penyedia

layanan, dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dan upaya untuk meningkatkannya menjadi sangat penting dalam memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan berfokus pada kepuasan pasien, kita dapat membangun perawatan kesehatan yang lebih baik dan lebih terhadap kebutuhan pasien (Sutinah & Simamora, 2018).

#### **1.2.4 Efektivitas Konsultasi Online Dalam Perawatan Ortodontik**

Konsultasi kesehatan adalah salah satu komponen penting dalam perawatan kesehatan modern. Ini adalah proses di mana individu mencari bantuan atau nasihat kesehatan, seperti dokter atau perawat, untuk mengatasi masalah kesehatan mereka. Efektivitas konsultasi kesehatan memiliki dampak yang signifikan pada kualitas hidup individu, hasil perawatan, dan bahkan pada perawatan kesehatan secara keseluruhan (Anggaraeni, 2021).

Pertama-tama, efektivitas konsultasi kesehatan memainkan peran kunci dalam menentukan diagnosis dan perencanaan perawatan yang tepat. Saat individu mencari bantuan medis, dokter atau profesional kesehatan yang mereka konsultasikan akan melakukan evaluasi yang komprehensif (Zahdi Azadiannoor Achmad, 2022). Ini mungkin melibatkan pemeriksaan fisik, tes laboratorium, dan pembahasan mendalam tentang gejala dan riwayat kesehatan pasien. Konsultasi yang efektif memungkinkan profesional kesehatan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan membuat diagnosis yang akurat. Diagnosis yang tepat adalah langkah pertama dalam perawatan yang berhasil, karena perawatan yang tepat hanya dapat direncanakan setelah masalah kesehatan diidentifikasi dengan benar.

Selain itu, efektivitas konsultasi kesehatan juga mempengaruhi hubungan antara pasien kesehatan. Komunikasi yang baik adalah aspek penting dari konsultasi yang efektif. Profesional kesehatan yang efektif harus mampu mendengarkan dengan baik, memberikan informasi dengan jelas, dan merespons pertanyaan dan kekhawatiran pasien. Ini membantu menciptakan hubungan yang saling percaya antara pasien kesehatan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kualitas perawatan dan kepatuhan pasien terhadap rekomendasi perawatan. Selanjutnya, efektivitas konsultasi kesehatan juga memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan bersama antara pasien dan profesional kesehatan (Kurniajati et al., 2022). Pasien memiliki hak untuk memahami opsi perawatan yang tersedia, risiko dan manfaatnya, dan memiliki peran dalam memutuskan perawatan apa yang paling sesuai untuk mereka. Konsultasi yang efektif memfasilitasi dialog antara pasien dan profesional kesehatan, memungkinkan pasien untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan tentang perawatan mereka. Ini menciptakan rasa keterlibatan pasien yang lebih besar dan dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap perawatan yang direkomendasikan.

Selain pada tingkat individu, efektivitas konsultasi kesehatan juga memiliki dampak yang signifikan pada hasil perawatan kesehatan secara keseluruhan. Perawatan yang direncanakan dengan baik dan berdasarkan diagnosis yang akurat memiliki kemungkinan lebih besar untuk berhasil. Menurut Leksono & Nita (2018), efektivitas konsultasi juga dapat membantu dalam mengidentifikasi masalah

kesehatan yang mungkin tidak terdiagnosis dengan baik atau diperhatikan oleh pasien, sehingga mencegah potensi komplikasi di masa depan. Dalam kasus penyakit menular, efektivitas konsultasi juga penting dalam pencegahan penyebaran penyakit, dengan profesional kesehatan yang efektif dapat mengidentifikasi kasus dan mengambil tindakan pencegahan yang sesuai.

Penting untuk diingat bahwa efektivitas konsultasi kesehatan tidak hanya berkaitan dengan aspek medis, tetapi juga mencakup aspek-aspek psikososial. Kesehatan mental adalah contoh yang bagus. Banyak orang yang mencari konsultasi kesehatan untuk masalah kesehatan mental seperti depresi, kecemasan, atau gangguan makan. Konsultasi yang efektif dalam hal ini adalah langkah pertama yang penting menuju pemulihan yang sehat. Profesional kesehatan mental yang efektif dapat membantu individu untuk memahami masalah mereka, merencanakan perawatan yang sesuai, dan memberikan dukungan yang diperlukan selama proses pemulihan. Selain pengaruh pada tingkat individu, efektivitas konsultasi kesehatan juga memiliki dampak pada kesehatan secara keseluruhan. Pada tingkat mikro, konsultasi yang efektif membantu dalam mengelola waktu dan sumber daya yang terbatas (Sudrajat & Inayatullah, 2021). Diagnostik yang tepat dan perawatan yang direncanakan dengan baik dapat menghindari pemborosan sumber daya dalam perawatan kesehatan. Dalam perawatan kesehatan yang lebih luas, efektivitas konsultasi juga memainkan peran dalam mengendalikan biaya perawatan kesehatan secara keseluruhan. Perawatan yang tepat pada waktu yang tepat cenderung lebih ekonomis daripada perawatan yang diberikan di tahap yang lebih lanjut dari penyakit.

Pentingnya efektivitas konsultasi kesehatan juga terkait dengan pengelolaan penyakit kronis. Penyakit kronis seperti diabetes, hipertensi, atau penyakit jantung seringkali memerlukan perawatan jangka panjang yang kompleks. Konsultasi yang efektif membantu individu dengan penyakit kronis untuk memahami kondisi mereka, merencanakan perawatan yang sesuai, dan memantau perkembangan penyakit secara teratur. Dengan bantuan konsultasi ini (Bantolo et al., 2022), individu dengan penyakit kronis dapat menjalani kehidupan yang lebih baik dan menghindari komplikasi yang serius. Selanjutnya, efektivitas konsultasi kesehatan juga memiliki dampak penting pada pemantauan kesehatan populasi. Dalam konteks ini, konsultasi kesehatan melibatkan pemantauan kesehatan masyarakat, identifikasi wabah penyakit, dan perencanaan tindakan yang efektif untuk melindungi kesehatan masyarakat. Terutama dalam situasi peran konsultasi kesehatan sangat krusial. Profesional kesehatan dapat memberikan informasi dan panduan kepada pemerintah dan masyarakat tentang langkah-langkah pencegahan, pengujian, dan perawatan yang diperlukan untuk mengendalikan penyebaran penyakit menular.

Selain itu, efektivitas konsultasi kesehatan juga berdampak pada penelitian medis dan pengembangan obat. Data yang dikumpulkan selama konsultasi dapat digunakan untuk penelitian yang lebih lanjut tentang penyakit dan perkembangan terapi baru. Oleh karena itu, konsultasi kesehatan memiliki peran penting dalam kemajuan ilmu kedokteran. Konsultasi kesehatan juga berperan dalam pendidikan kesehatan. Ketika individu berkonsultasi kesehatan, mereka tidak hanya

mendapatkan informasi tentang kondisi kesehatan mereka, tetapi juga tentang cara menjaga kesehatan secara umum. Ini mencakup pemahaman tentang pentingnya vaksinasi, skrining kesehatan rutin, dan peran nutrisi yang baik dalam mencegah penyakit. Konsultasi kesehatan dapat memberikan kesempatan bagi individu untuk menjadi lebih sadar akan kesehatan mereka dan membuat keputusan yang lebih bijak tentang gaya hidup mereka (Santoso et al., 2022). Dalam masyarakat yang semakin kompleks dan terhubung secara global, konsultasi kesehatan juga menjadi pintu masuk untuk mendapatkan informasi yang akurat dan terbaru tentang kesehatan. Internet dan teknologi telah memungkinkan akses mudah ke berbagai sumber informasi kesehatan. Namun, seringkali informasi ini dapat bercampur dengan informasi yang salah atau tidak akurat. Konsultasi kesehatan dengan medis yang terlatih dapat membantu individu dalam memilah dan memahami informasi kesehatan dengan benar.

Efektivitas konsultasi kesehatan adalah hal yang sangat penting dalam perawatan kesehatan modern. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas konsultasi ini dapat bervariasi dan memiliki dampak signifikan pada hasil perawatan pasien serta pengelolaan perawatan kesehatan secara keseluruhan. Dalam penjelasan ini, kita akan menguraikan beberapa faktor utama yang memengaruhi efektivitas konsultasi kesehatan dan mengapa mereka penting (Leksono & Nita, 2018). Salah satu faktor kunci dalam efektivitas konsultasi kesehatan adalah komunikasi yang efektif antara pasien dan pelayan kesehatan. Komunikasi yang baik adalah dasar dari konsultasi yang sukses. Ini melibatkan kemampuan dokter atau pelayan kesehatan untuk mendengarkan dengan seksama apa yang dikatakan oleh pasien, menjelaskan informasi medis dengan jelas dan sederhana, dan merespons pertanyaan dan kekhawatiran pasien. Komunikasi yang efektif menciptakan hubungan yang saling percaya antara pasien dan pelayan kesehatan, yang dapat memengaruhi kepatuhan pasien terhadap rekomendasi perawatan dan keputusan bersama yang diambil dalam proses konsultasi.

Dalam konsultasi kesehatan, pengumpulan riwayat kesehatan yang komprehensif adalah langkah awal yang penting. Ini mencakup mendapatkan informasi tentang riwayat medis pasien, termasuk riwayat penyakit sebelumnya, alergi, dan riwayat pengobatan yang relevan. Riwayat kesehatan yang komprehensif membantu dokter atau pelayan kesehatan untuk memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kondisi pasien dan memandu proses diagnosis dan perawatan. Faktor lain yang memengaruhi efektivitas konsultasi adalah kemampuan dokter atau penyedia kesehatan untuk mendiagnosis kondisi pasien dengan akurat. Diagnosis yang tepat adalah langkah kunci dalam perawatan yang berhasil. Ini melibatkan pengumpulan data yang komprehensif melalui wawancara dengan pasien, pemeriksaan fisik, dan jika perlu, tes seperti pemindaian gambar atau tes laboratorium. Kemampuan dokter untuk mengenali gejala, mengaitkannya dengan penyebab mungkin, dan menerapkan pengetahuan medis mereka untuk merumuskan diagnosis yang tepat adalah inti dari efektivitas konsultasi ini (Sutinah & Simamora, 2018).

Konsultasi kesehatan yang efektif juga melibatkan pengambilan keputusan bersama antara pasien dan pelayan kesehatan. Pasien memiliki hak untuk memahami opsi

perawatan yang tersedia, risiko dan manfaatnya, serta memiliki peran dalam memutuskan perawatan yang paling sesuai untuk mereka. Menurut Santoso et al. (2022), pengambilan keputusan bersama ini menciptakan rasa keterlibatan pasien yang lebih besar dalam perawatan mereka dan dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap rekomendasi perawatan. Kemampuan klinis dan keahlian penyedia kesehatan adalah faktor penting dalam efektivitas konsultasi. Profesional kesehatan yang memiliki pengetahuan yang mendalam dalam bidangnya, terus memperbarui pengetahuannya, dan memiliki keterampilan klinis yang kuat, akan lebih mampu memberikan perawatan yang efektif dan akurat kepada pasien. Keahlian ini mencakup kemampuan dalam mendiagnosis, merencanakan perawatan, dan melaksanakan tindakan medis yang diperlukan. Teknologi medis yang tepat juga dapat memengaruhi efektivitas konsultasi. Pemeriksaan penunjang seperti pemindaian gambar atau tes laboratorium dapat membantu dalam diagnosis yang lebih akurat. Selain itu, perkembangan teknologi juga memungkinkan telekonsultasi atau konsultasi online, yang dapat memudahkan akses pasien ke perawatan medis, terutama dalam situasi darurat atau di daerah terpencil.

Efektivitas konsultasi juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya. Ini termasuk pemahaman tentang nilai-nilai, keyakinan, dan praktik budaya yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap perawatan kesehatan. Menurut Bantolo et al. (2022), faktor seperti pendidikan, dan lingkungan juga dapat memengaruhi akses dan pemahaman pasien terhadap perawatan kesehatan. Waktu yang cukup dalam konsultasi sangat penting. Dokter atau penyedia kesehatan perlu memiliki waktu yang memadai untuk mendengarkan pasien, menjelaskan diagnosis dan perawatan, serta merespons pertanyaan dan kekhawatiran. Konsultasi yang terburu-buru atau singkat dapat menghambat komunikasi yang efektif dan pengambilan keputusan bersama. Kepercayaan adalah faktor kunci dalam efektivitas konsultasi. Pasien perlu merasa percaya pada penyedia kesehatan yang merawat mereka, dan sebaliknya. Hubungan yang kuat antara pasien dan dokter atau penyedia kesehatan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pengungkapan yang jujur tentang masalah kesehatan dan mempromosikan perawatan yang efektif.

Efektivitas konsultasi juga dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem kesehatan secara keseluruhan. Ketersediaan fasilitas kesehatan yang baik, akses yang mudah ke perawatan medis, dan koordinasi yang baik antara berbagai jenis layanan kesehatan juga berperan dalam efektivitas konsultasi. Pendidikan dan pelatihan yang baik bagi penyedia kesehatan adalah faktor penting dalam efektivitas konsultasi (Sudrajat & Inayatullah, 2021). Profesional kesehatan perlu terus memperbarui pengetahuannya, mengikuti perkembangan medis terbaru, dan mengembangkan keterampilan klinis mereka untuk memberikan perawatan yang terbaik kepada pasien. Pengalaman pasien dan umpan balik juga dapat memengaruhi efektivitas konsultasi. Umpan balik dari pasien dapat memberikan wawasan berharga tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam perawatan dan komunikasi. Ini dapat membantu penyedia kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas perawatan mereka.

### **1.2.5 Faktor Efektivitas Konsultasi Online**

Efektivitas konsultasi adalah hal yang sangat penting dalam dunia pelayanan kesehatan. Beberapa faktor dapat berkontribusi pada sejauh mana konsultasi medis atau kesehatan dapat memberikan hasil yang positif. Salah satu faktor utama adalah komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien. Keterampilan komunikasi dokter, termasuk kemampuan mendengarkan dengan empati dan menjelaskan dengan jelas, sangat penting dalam memahami masalah kesehatan pasien dan memberikan panduan yang tepat (Pedersen et al., 2021). Selain komunikasi, pengetahuan dan pengalaman medis dokter juga merupakan faktor yang signifikan dalam efektivitas konsultasi. Pasien mencari bantuan dari dokter sebagai sumber informasi dan arahan mengenai masalah kesehatan mereka. Oleh karena itu, dokter yang terus memperbarui pengetahuan medis mereka dan memiliki pengalaman dalam penanganan kasus serupa akan lebih efektif dalam memberikan bantuan kepada pasien.

Aspek lain yang tak kalah penting adalah kepercayaan dan hubungan yang dibangun antara dokter dan pasien. Pasien perlu merasa nyaman dan percaya kepada dokter mereka. Kepercayaan ini memungkinkan pasien untuk secara terbuka berbicara tentang masalah kesehatan mereka, bahkan yang mungkin rahasia. Konsultasi yang dilakukan dalam lingkungan yang penuh kepercayaan akan menghasilkan hasil yang lebih baik. Selanjutnya, aksesibilitas juga berperan dalam efektivitas konsultasi. Pasien perlu dapat dengan mudah mengakses pelayanan medis, termasuk kemampuan untuk membuat janji dengan cepat dan mendapatkan perawatan yang diperlukan (Zahra Salma & Tanniewa, 2023). Faktor aksesibilitas ini sangat relevan dalam dunia konsultasi online, di mana pasien perlu memiliki akses yang mudah ke platform atau aplikasi yang digunakan untuk berkomunikasi dengan dokter. Terakhir, pendidikan pasien tentang masalah kesehatan mereka juga berperan dalam efektivitas konsultasi. Pasien yang memahami kondisi mereka, pengobatan yang mungkin diperlukan, dan bagaimana mengelola kesehatan mereka secara keseluruhan, akan lebih efektif dalam berpartisipasi dalam proses perawatan dan konsultasi dengan dokter.

Konsultasi online telah menjadi yang semakin dalam menyediakan layanan kesehatan dan konsultasi medis. Terdapat beberapa faktor kunci yang berkontribusi pada efektivitas konsultasi online. Pertama, aksesibilitas menjadi faktor utama yang membuat konsultasi online efektif. Pasien dapat dengan mudah mengakses dokter medis tanpa perlu bepergian jauh atau menunggu lama di ruang tunggu. Ini sangat bermanfaat bagi individu yang tinggal di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan mobilitas (Cahyawati et al., 2021). Kedua, kualifikasi dan pengalaman para medis yang terlibat dalam konsultasi online sangat penting. Pasien perlu merasa yakin bahwa mereka sedang berkonsultasi dengan dokter yang berlisensi dan berpengalaman dalam bidangnya. Oleh karena itu, platform konsultasi online harus memastikan bahwa semua dokter dan tenaga medis yang terlibat telah memenuhi standar kualifikasi yang ketat.

Selain itu, keamanan informasi dan privasi pasien adalah faktor kunci lainnya. Pasien harus yakin bahwa data medis mereka akan diamankan dan dirahasiakan dengan baik. Ini melibatkan implementasi teknologi keamanan dan kebijakan

privasi yang kuat. Faktor berikutnya adalah teknologi yang andal dan platform yang mudah digunakan. Konsultasi online memerlukan platform atau aplikasi yang dapat mendukung video call atau obrolan teks dengan baik (Abdulghani & Gozali, 2020). Teknologi yang stabil dan mudah digunakan akan memastikan bahwa pasien dan dokter dapat berkomunikasi tanpa gangguan. Selain itu, aspek biaya juga memainkan peran penting dalam efektivitas konsultasi online. Konsultasi online sering dianggap sebagai konsultasi yang lebih terjangkau dibandingkan dengan kunjungan fisik ke fasilitas medis. Namun, biaya harus tetap terjangkau dan dapat diakses oleh beragam lapisan masyarakat.

Terakhir, pendidikan pasien tentang konsultasi online juga merupakan faktor penting. Pasien perlu memahami cara menggunakan platform konsultasi online dengan benar, termasuk cara membuat janji, mengisi riwayat kesehatan, dan berkomunikasi dengan dokter secara efektif. Secara keseluruhan, faktor-faktor ini bekerja bersama-sama untuk meningkatkan efektivitas konsultasi online, membuatnya menjadi pilihan yang menarik dan nyaman bagi banyak individu dalam mencari layanan kesehatan dan konsultasi medis (Cahyawati et al., 2021).

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dalam konteks penelitian mengenai "Faktor Efektivitas Perawatan Ortodonti Online Rata Id Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Mitra Rata Id Makassar," ada beberapa rumusan masalah yang dapat diangkat. Berikut adalah tiga rumusan masalah yang tepat untuk penelitian ini:

1. Bagaimana hubungan antara komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID Makassar?
2. Bagaimana hubungan antara waktu respon terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID Makassar?
3. Bagaimana hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID Makassar?
4. Bagaimana hubungan antara keamanan dan privasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID Makassar?
5. Bagaimana hubungan antara efisiensi biaya terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID Makassar?
6. Bagaimana hubungan antara keberlanjutan perawatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID Makassar?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas konsultasi online Rata ID terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID Makassar.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Menilai hubungan antara komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID Makassar
2. Menilai hubungan antara waktu respon terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID Makassar

3. Menilai hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID Makassar
4. Menilai hubungan antara keamanan dan privasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID Makassar
5. Menilai hubungan antara efisiensi biaya terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID Makassar
6. Menilai hubungan antara keberlanjutan perawatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Rata ID Makassar

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian mengenai " Faktor Efektivitas Perawatan Ortodonti Online Rata ID Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Mitra Rata Id Makassar" memiliki manfaat teoritis dan praktis yang penting. Berikut adalah beberapa manfaat dari penelitian ini:

#### **1.5.1 Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini dapat memberikan panduan kepada praktisi kesehatan gigi dan dokter gigi ortodontik di Klinik Mitra Rata ID Makassar tentang bagaimana meningkatkan efektivitas konsultasi online untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan.
- b. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam konteks konsultasi online, klinik dapat menyesuaikan pendekatan mereka untuk memastikan pasien merasa puas dan percaya dengan perawatan mereka.
- c. Hasil penelitian ini dapat membantu dalam mengidentifikasi cara untuk membuat konsultasi online lebih efisien dan dapat diakses oleh lebih banyak pasien, terutama mereka yang berada di lokasi yang jauh dari klinik.

#### **1.5.2 Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana konsultasi online dapat menjadi bagian integral dari perawatan ortodontik modern. Ini akan membantu mengembangkan teori tentang evolusi perawatan gigi dan ortodontik dalam era digital.
- b. Penelitian ini akan menyumbangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas konsultasi online dalam konteks perawatan gigi. Hal ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut dalam berbagai bidang kedokteran dan layanan kesehatan.
- c. Penelitian ini juga akan berkontribusi pada ilmu kesehatan masyarakat dengan membantu dalam memahami bagaimana pemanfaatan teknologi digital dalam perawatan gigi dapat memengaruhi kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien secara lebih umum.
- d. Hasil penelitian ini dapat membantu membangun landasan teoritis untuk penggunaan konsultasi online dalam praktik kedokteran secara lebih luas, menghadirkan pandangan baru dalam bidang kedokteran umum selain ortodontik.

## 1.6 Tabel Sintesa Penelitian

**Tabel 1.2. Tabel Sintesa Penelitian**

No	Nama, Judul dan Tahun Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian
1	E-Pelayanan Konsultasi Kesehatan Peduli Remaja  (Purwanto & Dalis, 2018)	Untuk mengetahui e-pelayanan konsultasi kesehatan peduli remaja	Metode Waterfall digunakan untuk perancangan aplikasi online. Teknis perancangan dengan menggunakan UseCase Diagram dan Activity Diagram serta Entity Relationship Diagram (ERD)	Hasil dari penelitian ini, dapat memberikan masukan dan manfaat, khususnya pada kegiatan pelayanan kesehatan dan penyuluhan remaja (PKPR) di puskesmas wilayah Bekasi dan sekitarnya
2	Evaluasi Aplikasi Pendaftaran Dan Konsultasi Online Nima Medical And Rehabilitation Center Berbasis Android Menggunakan System Usability Scale (Sus)  (Fitriana, 2021)	Untuk mengukur kepuasan dan kemudahan pengguna aplikasi Nima Medical and Rehabilitation Center, aplikasi perlu dilakukan evaluasi dilihat dari kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk digunakan, kepuasan dan efisiensi dengan menggunakan kuesioner	Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan yaitu system usability scale	Hasil dari penilaian metode system usability scale pada aplikasi pendaftaran dan konsultasi online NIMA Medical and Rehabilitation Center ini mendapatkan skor 83 yang berarti aplikasi ini dinyatakan Acceptable, Tingkat grade scale masuk dalam kategori B, Adjective rating masuk dalam kategori excellent.

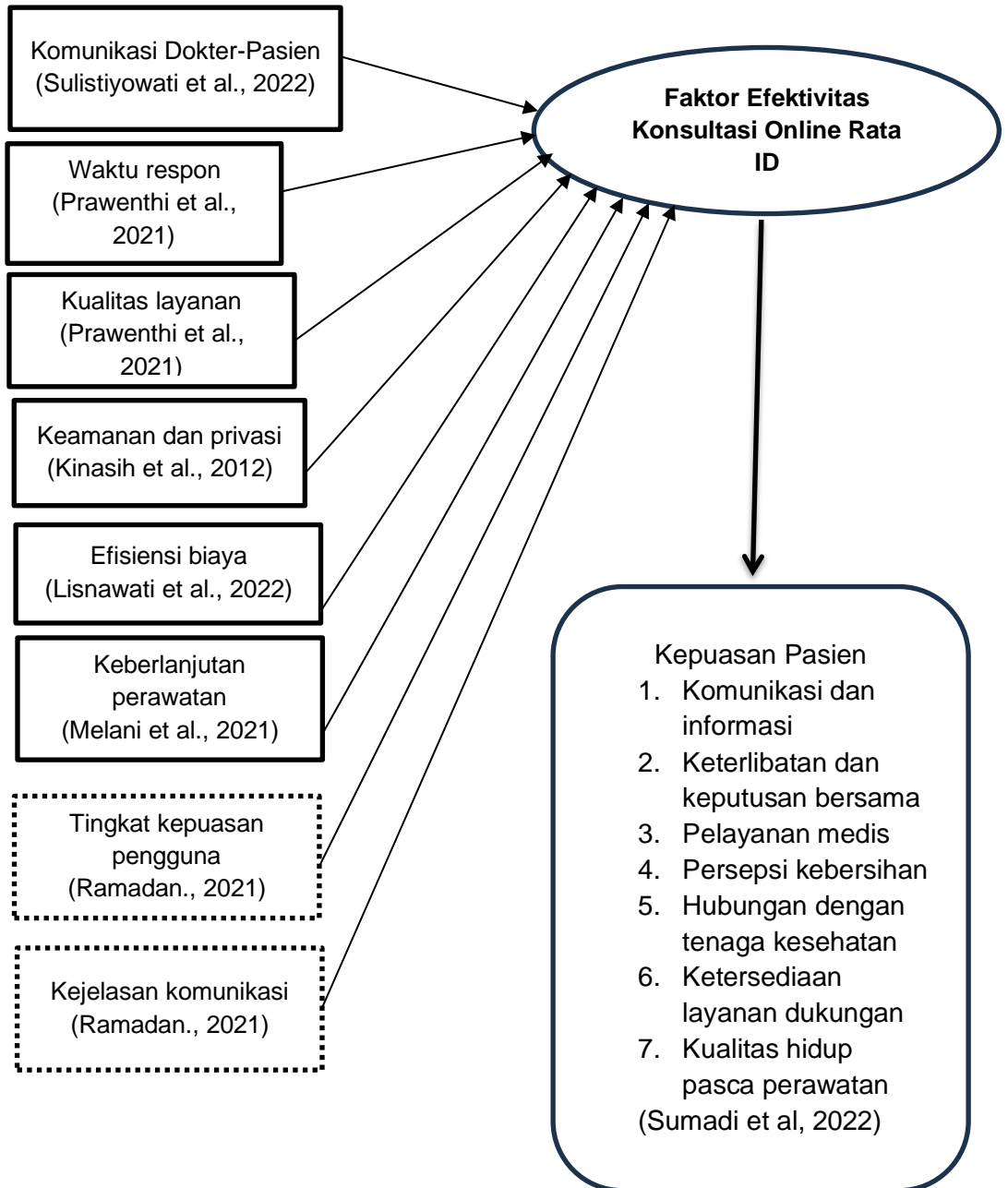
3	<p>Sistem Informasi Pelayanan Klinik Berbasis Web (Studi Kasus: Klinik Annisa Medika 2)</p> <p>(Hanifah et al., 2018)</p>	<p>Dalam memberikan layanan dan informasi pada Klinik Annisa Medika 2 masih belum menggunakan yang terkomputerisasi.</p>	<p>Pengujian dilakukan dengan 2 cara yakni pengujian black box dan satisfaction scale.</p>	<p>Dari hasil pengujian black box yang sudah dilakukan berdasarkan 33 butir uji menunjukkan bahwa sudah 100% berhasil dibangun sesuai dengan yang diharapkan.</p>
4	<p>Antesedent Dari Online Trust Serta Dampaknya Terhadap Willingness to Choose Konsultasi Online (Studi Empiris Pada Konsumen Aplikasi Layanan Kesehatan)</p> <p>(Alexandro &amp; Antonio, 2021)</p>	<p>Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh dari professional knowledge, physician rank, treatment effect, physician image, response speed, service commitment, service attitude, communication efforts terhadap cognitive trust dan affective trust serta dampaknya pada willingness to choose.</p>	<p>PLS-SEM digunakan untuk menganalisis data empiris yang diperoleh dengan purposive sampling. Didapatkan 273 responden yang memenuhi syarat melalui kuesioner yang didistribusikan secara online.</p>	<p>Teori Kepercayaan pasien terhadap pelayanan dokter dalam melakukan konsultasi kesehatan online baik secara kognitif maupun afektif mempunyai dampak yang nyata pada willingness to choose konsultasi kesehatan online. Model penelitian ini memiliki moderate predictive accuracy serta medium predictive relevance sehingga dapat dikembangkan dalam penelitian lebih lanjut.</p>

5	<p>Kualitas Pelayanan Ijin Usaha Perdagangan Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Investasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Cirebon</p> <p>(CENDEKIA Jaya &amp; Erna, 2021)</p>	<p>Pembuatan SIUP secara online belum optimal, disebabkan ada permasalahan krusial terutama ketersediaan internet sebagai media utama, sering mengalami gangguan jaringan.</p>	<p>Metode penelitian menggunakan deskriptif analisis, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pembuatan SIUP Online terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada DPMPSTP Kabupaten Cirebon sudah menerapkan dimensi kualitas pelayanan dengan baik walaupun belum sepenuhnya, disebabkan kurangnya sosialisasi terutama tentang modul dan fitur yang ada di laman tersebut sehingga masyarakat kesulitan dalam mengakses pelayanan SIUP secara online karena banyak yang menggunakan laman tersebut, sehingga pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan masyarakat.</p>
6	<p>Pengembangan Diseminasi Official Statistics: Transformasi Digital dalam Layanan Statistik di Masa Pandemi Covid-19</p> <p>(Sasirangan et al., 2021)</p>	<p>Untuk mengetahui Pengembangan Diseminasi Official Statistics: Transformasi Digital dalam Layanan Statistik di Masa Pandemi Covid-19</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan penurunan yang signifikan selama masa Pandemi pada jenis layanan kunjungan langsung, dimana sebelum nilainya mencapai 25,3% kemudian menjadi sebesar 6,5% dari keseluruhan jenis layanan yang tersedia.</p>
7	<p>Rancang Bangun Aplikasi Konsultasi Kesehatan Online</p> <p>(Jati, 2017)</p>	<p>penelitian ini dibuat aplikasi konsultasi online.</p>	<p>Aplikasi ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL dan dibuat dalam bentuk website dan</p>	<p>mayoritas pengguna setuju dapat menerima dengan jawaban rata-rata presentase di atas 91% pada P1-P13 sementara hasil terendah presentasi hanya 73%.</p>

			dapat diakses dari internet.	
8	<p>Pengenalan Entitas Biomedis dalam Teks Konsultasi Kesehatan Online Berbahasa Indonesia Berbasis Arsitektur Transformers</p> <p>(Abdillah et al., 2023)</p>	<p>penelitian ini mengusulkan suatu model BioNER yang telah dilatih pada situs konsultasi kesehatan online (KKO) agar memiliki representasi data medis lebih baik dibandingkan dengan penelitian lain yang sejenis</p>	<p>Model ini dibangun menggunakan arsitektur state-of-the-art Transformers sehingga mendapatkan hasil evaluasi F1 score sebesar 0.7691, mengungguli model LSTM sebesar 0.03 poin.</p>	<p>Hasil simulasi terhadap data riil juga menunjukkan bahwa model BioNER mampu mengenali entitas biomedis secara umum meskipun dilatih pada data yang terbatas. Selain itu, dengan digunakannya model berbasis XLM-R, maka model juga memiliki kemampuan pengenalan multibahasa sehingga potensi implementasinya tidak terbatas pada entitas Bahasa Indonesia saja</p>
9	<p>Adaptasi Revolusi Industri 4.0 pada Pelayanan Kesehatan Melalui Telemedicine Di Era Pandemi Covid-19</p> <p>(Suar, 2022)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana adaptasi konsultasi kesehatan online menggunakan telemedicine di era pandemi COVID-19</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode literature review dan aplikasi Vensim PLE sebagai alat bantu untuk memudahkan dalam membuat Casual Loop Diagram (CLD)</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah telemedicine membantu masyarakat dalam akses pelayanan kesehatan di era pandemi, akan tetapi telemedicine belum dimiliki oleh semua fasilitas kesehatan.</p>

10	<p>Penerapan Aplikasi e-Health sebagai Media Online Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19</p> <p>(Rahmawatia et al., 2023)</p>	<p>pengaruh penerapan aplikasi E-Health sebagai media online konsultasi kesehatan di masa pandemi Covid-19</p>	<p>Dengan melalui metode studi pustaka atau kepustakaan dari sumber data nya menggunakan buku atau jurnal yang relevan sesuai dengan pembahasan tentang E-Health</p>	<p>Jenis aplikasi E- health terbagi kepada beberapa bagian yaitu content, connectivity, commerce, community, dan clinical care.</p>
----	--	--	--	---

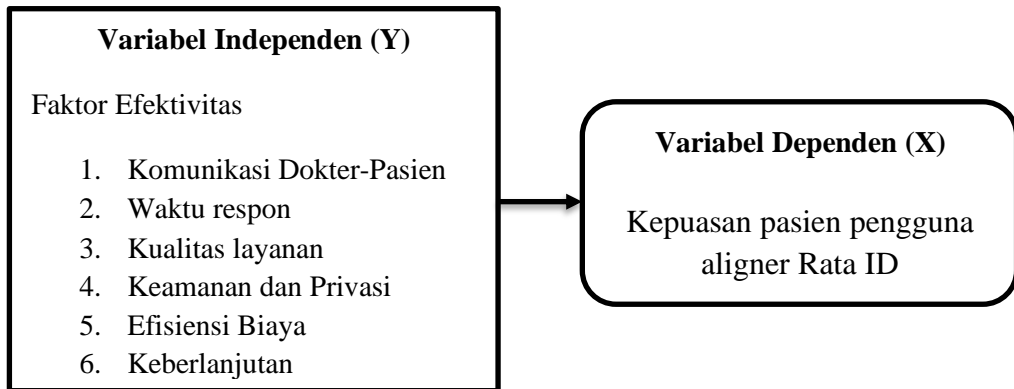
### 1.7 Kerangka Teori



**Gambar 1.1. Kerangka Teori**

Sumber : Modifikasi teori Sulistiyowati et al., (2022), Prawenthi et al., (2021), Kinasih et al., (2012), Lisnawati et al., (2022), Melani et al., (2021), Sumadi et al, (2022), (Ramadan., 2021)

Kerangka konsep dalam penelitian ini berfokus pada faktor efektivitas konsultasi online rata id terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner rata id berdasarkan kerangka teori yang telah dijabarkan. Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini yaitu :



**Gambar 1.2. Kerangka Konsep Penelitian**

### 1.9 Hipotesis Penelitian

1. H1 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner rata id  
H0 = Tidak Terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi dokter pasien terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner rata id
2. H1 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan waktu respon konsultasi terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner rata id  
H0 = Tidak Terdapat pengaruh positif dan signifikan waktu respon konsultasi terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner rata id
3. H1 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan saat konsultasi terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner rata id  
H0 = Tidak Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan saat konsultasi terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner rata id
4. H1 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan keamanan & privasi saat konsultasi terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner rata id  
H0 = Tidak Terdapat pengaruh positif dan signifikan keamanan & privasi saat konsultasi terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner rata id
5. H1 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan efisiensi biaya terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner rata id

- H0 = Tidak Terdapat pengaruh positif dan signifikan efisiensi biaya terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner rata id
6. H1 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan keberlanjutan perawatan terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner rata id
- H0 = Tidak Terdapat pengaruh positif dan signifikan keberlanjutan perawatan terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner rata id

### 1.10 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

**Tabel 1.3. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif**

NO.	Variabel	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif
1	Komunikasi Dokter-Pasien	Proses interaksi dan pertukaran informasi antara dokter dan pasien selama perawatan ortodonti online Rata ID Makassar	Kuesioner/Survei komunikasi, wawancara langsung, observasi interaksi (chat/telepon).	Tingkat kelancaran komunikasi, kejelasan informasi yang diberikan, frekuensi komunikasi efektif.
2	Waktu respon	Waktu yang dibutuhkan oleh dokter atau tim medis untuk memberikan tanggapan atas pertanyaan atau masalah pasien Rata ID Makassar	Pengukuran waktu dengan aplikasi atau log perawatan. Tanggapan pasien melalui survei terkait kepuasan terhadap respon.	Rata-rata waktu respon, waktu tanggap yang diterima pasien, kepuasan pasien terhadap kecepatan respon.
3	Kualitas layanan	Tingkat profesionalisme dan kemampuan dokter serta perawat dalam memberikan layanan ortodonti online Rata ID yang memadai.	Skala penilaian kualitas layanan, kuesioner survei pasien, observasi kualitas percakapan medis.	Penilaian kepuasan pasien tentang keterampilan dokter, kejelasan instruksi, dan kualitas konsultasi.
4	Keamanan dan Privasi	Perlindungan data pribadi pasien dan kerahasiaan	Survei kepuasan pasien tentang keamanan,	Adanya jaminan privasi, tingkat kekhawatiran

		informasi yang diberikan dalam perawatan ortodonti online Rata ID	penggunaan alat keamanan data	pasien tentang penyalahgunaan data pribadi.
5	Efisiensi Biaya	Perbandingan antara biaya perawatan ortodonti online Rata ID dan keuntungan yang diperoleh pasien dalam konteks kualitas.	Kuesioner survei pasien mengenai biaya, wawancara mendalam.	Kepuasan pasien terhadap biaya, perbandingan biaya dengan perawatan konvensional, anggapan tentang nilai biaya.
6	Keberlanjutan perawatan	Kemampuan perawatan ortodonti online Rata ID untuk memberikan hasil yang baik secara berkelanjutan.	Survei keberlanjutan hasil perawatan melalui kuesioner, analisis data lanjutan (follow-up).	Tingkat perbaikan kondisi pasien dalam jangka panjang, kepuasan terhadap hasil yang bertahan lama.
7	Kepuasan Pasien	Tingkat kepuasan pasien terhadap seluruh proses perawatan ortodonti online Rata ID yang diterima.	Kuesioner sebanyak 10 pertanyaan dengan pilihan jawaban: 4 = Sangat Setuju 3 = Setuju 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju Menggunakan Skala Likert	Tingkat kepuasan keseluruhan pasien terhadap perawatan, baik dari sisi layanan, waktu, biaya, dan hasil.

## **BAB II METODE PENELITIAN**

### **2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian mixed-method dengan design penelitian sequential explanatory design, dimana penelitian dilakukan secara berurutan (sequential) dengan dua tahap utama, tahap pertama yakni kuantitatif dan tahap kedua yakni kualitatif untuk memperoleh data yang komprehensif dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas konsultasi online Rata Id terhadap kepuasan pasien.

### **2.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2025 di Klinik Gia Dental Care Makassar, Jalan Toddopuli Raya No 45.

### **2.3 Populasi dan Sampel**

#### **2.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menggunakan produk aligner di Klinik Mitra Rata ID Makassar (Klinik GIA Dental Care Makassar) pada bulan Januari 2024 sampai Desember 2024.

#### **2.3.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian dari karakteristik yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2018b). Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria tertentu. Jumlah pasien yang dijadikan objek penelitian sebanyak 52 orang, terdiri dari 51 pasien pengguna aligner Rata ID yang diberikan kuesioner dan 6 informan (5 pasien dan 1 dokter gigi) untuk wawancara mendalam. Kriteria responden dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1. Kriteria Responden Penelitian**

<b>Pendekatan penelitian</b>	<b>Kriteria inklusi</b>	<b>Kriteria eksklusi</b>	<b>Jumlah responden/ informan</b>
Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien yang menggunakan produk aligner Rata ID di Klinik Mitra Rata ID Makassar (Klinik GIA Dental Care) pada periode Januari–Desember 2024.</li> <li>2) Memiliki rekam medis di klinik.</li> <li>3) Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.</li> <li>4) Dapat dihubungi untuk pengisian kuesioner.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien yang tidak memiliki rekam medis lengkap.</li> <li>2) Tidak bersedia menjadi responden</li> <li>3) Tidak dapat dihubungi.</li> </ol>	51 pasien
Kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien yang telah selesai menggunakan aligner Rata ID.</li> <li>2) Dokter gigi yang bekerja di Klinik GIA Dental Care dan terlibat langsung dalam pelayanan aligner Rata ID.</li> <li>3) Bersedia menjadi informan dan mengikuti wawancara mendalam</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tidak bersedia diwawancarai.</li> </ol>	6 informan (5 pasien dan 1 dokter gigi)

## 2.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner, pedoman wawancara, alat tulis, dan alat dokumentasi (kamera HP dan alat perekam).

## 2.5 Sumber Data

Karakteristik data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, menunjukkan bahwa informasi direpresentasikan dalam format numerik, sehingga mencerminkan skala variabel yang ditunjukkannya. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikategorikan ke dalam sumber primer dan sekunder.

Proses akuisisi data dapat dijalankan di lingkungan yang beragam, dari berbagai sumber, dan memanfaatkan berbagai metodologi. Ketika dianalisis dari perspektif sumber data, pengumpulan data dapat menggunakan:

### a) Data Primer

Data primer merupakan data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang

berkenaan dengan variabel yang akan diteliti (Siyoto dan Sodik, 2015). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang langsung disebarikan kepada para responden (Dokter gigi klinik Rata ID dan Pasien pengguna aligner Rata Id). Data primer diperoleh dengan cara memberikan alat bantu berupa kuesioner kepada responden yang disertai dengan wawancara untuk mengumpulkan data terkait faktor efektivitas konsultasi online Rata Id terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner di Klinik Mitra Rata Id Makassar.

#### b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, dll), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda, dan lain- lain yang dapat mendukung data primer (Siyoto & Sodik, 2015).

### 2.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuisisioner, yaitu metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuisisioner (daftar pertanyaan) yang ditujukan kepada responden.
2. Teknik Wawancara Mendalam adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun.
3. Dokumentasi, yaitu salah satu metode pengumpulan data kuantitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi.

### 2.7 Pengolaan dan Penyajian Data

Setelah data terkumpul, dilanjutkan dengan tahap-tahap pengolahan data dengan menggunakan computer dalam program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Sebelum data dianalisa terlebih dahulu dilakukan:

#### 2.7.1 Pengolahan Data

Data yang diperoleh dalam penelitian kemudian dioleh dan dianalisis menggunakan komputer. Dalam pengolahan data-data penelitian dilakukan langkah-langkah berikut:

##### a) *Editing*

*Editing* adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul. Tujuan *editing* yaitu untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi.

##### b) *Coding*

*Coding* adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang

termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

c) *Entry Data* atau *Processing*

Setelah melakukan koding di SPSS, selanjutnya menginput data pada masing-masing variabel (Komunikasi Dokter-Pasien, Waktu respon, Kualitas layanan, Keamanan dan Privasi, Efisiensi Biaya, Keberlanjutan dan kepuasan pasien). Urutan data yang diinput berdasarkan nomor responden pada kuesioner.

d) *Cleaning*

Setelah proses Entry data, maka dilakukan cleaning data dengan cara melakukan analisis frekuensi pada semua variabel untuk melihat ada tidaknya missing data. Data yang missing dibersihkan sehingga dapat dilakukan proses analisis.

e) Penyajian Data/Laporan Data (Tabulasi)

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan.

### 2.7.2 Analisis Data

Setelah semua data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Analisis Kuantitatif

a) Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian yang menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel. Dalam penelitian ini analisis univariat yang dilakukan adalah mendistribusikan faktor efektivitas konsultasi online Rata ID terhadap kepuasan pasien yang menggunakan produk aligner Rata ID di Klinik Mitra Rata Id Makassar. Variabel yang dianalisis univariat yaitu, jumlah konsultasi, waktu respon, kualitas layanan, keamanan dan privasi, efisiensi biaya, keberlanjutan perawatan dan kepuasan pasien.

b) Analisis Bivariat

Dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan faktor efektivitas konsultasi online terhadap kepuasan pasien yang menggunakan aligner Rata ID. Analisis Data dilakukan dengan Tabulasi data dan pengujian hipotesis. Ho akan diuji dengan tingkat kemaknaan 0,05. Uji statistik yang digunakan adalah analisis korelasi pearson dengan interpretasi:

- 1)  $H_0$  ditolak jika nilai sig < 0,05 maka  $H_a$  diterima, dengan demikian ada hubungan antara variabel Independen dengan Dependen.
  - 2)  $H_0$  diterima jika nilai sig > 0,05 maka  $H_a$  ditolak, dengan demikian tidak ada hubungan antara variabel Independen dengan Dependen.
- c) Analisis Multivariat
- Analisis multivariat bertujuan untuk melihat atau mempelajari pengaruh antar beberapa variabel independent secara bersama-sama dengan variabel dependent, sehingga dapat menentukan faktor yang dominan. Analisis multivariat yang digunakan yaitu analisis regresi logistik. Analisis multivariat dilakukan untuk melihat variabel yang paling berpengaruh terhadap faktor efektivitas konsultasi online Rata ID terhadap kepuasan pasien yang menggunakan aligner Rata ID.

## 2. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif dalam penelitian ini menggunakan model *Miles and Huberman* yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan. Pendekatan ini memfasilitasi integrasi antara temuan kualitatif dan kuantitatif untuk memastikan interpretasi hasil yang komprehensif. Selain itu, penelitian ini menggunakan perangkat lunak Nvivo 15. Nvivo digunakan untuk mempermudah proses pengorganisasian data, pengkodean, serta visualisasi tema-tema yang muncul dari hasil wawancara mendalam. Proses ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai persepsi, pengalaman, dan faktor-faktor yang memengaruhi fenomena yang diteliti.

### 2.7.3 Uji Validitas, Realibilitas dan Normalitas

#### a) Uji Validitas

Uji validitas merupakan sebuah ukuran yang menunjukkan kebenaran untuk suatu alat ukur. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas instrument menggunakan metode dengan mengkolerasikan pernyataan setiap item dengan total item setiap variable dan perlu diperhatikan bentuk skalanya. Jenis Validitas yang diuji adalah: 1) Validitas Isi (*Content Validity*), 2) Validitas Konstruksi (*Construct Validity*), 3) Validitas Kriteria (*Criterion Validity*).

#### b) Uji Realibilitas

Uji realibilitas merupakan pengujian instrumen selanjutnya setelah pengujian validitas dilakukan. Suatu instrumen penelitian memiliki nilai realibilitas tinggi apabila instrumen yang dibuat dan diujikan memiliki hasil konsistensi yang tinggi terhadap sesuatu yang akan diukur. Metode uji realibilitas menggunakan *Koefisien Alpha-Cronbach* dengan rumus:

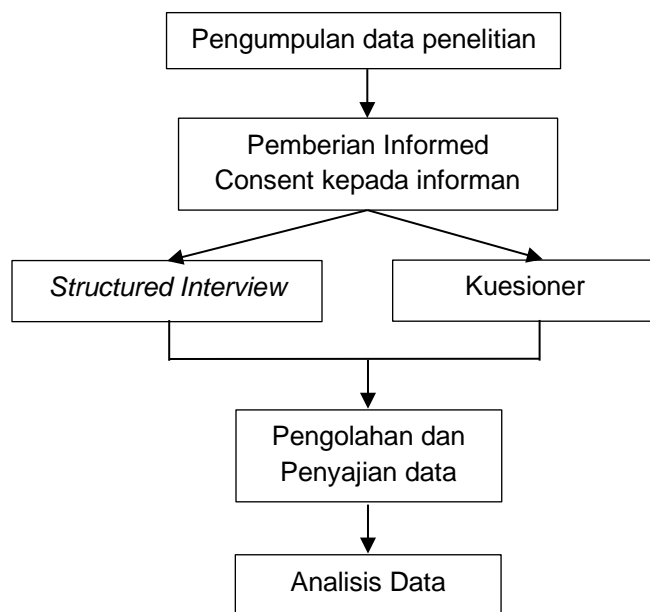
$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Di mana  $N$  adalah jumlah item dalam kuesioner,  $\sigma_i^2$  adalah varians masing-masing item, dan  $\sigma_t^2$  adalah varians total skor.

c) Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apabila variabel dependent, independent atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan salah satu analisis statistik yaitu menggunakan uji *Shapiro-wilk* dengan tingkat signifikan pada alpha 0.05.

## 2.8 Alur Penelitian



**Gambar 2.1. Alur penelitian**