

Original Research

# Persepsi Apoteker terhadap Apoteker *Online* di Wilayah Surabaya Timur

Amelia Lorensia<sup>1\*</sup>, Emiliana Lamur<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Departemen Farmasi Klinis, Fakultas Farmasi, Universitas Surabaya, Surabaya-Indonesia

\* corresponding author: [amelia.lorensia@staff.ubaya.ac.id](mailto:amelia.lorensia@staff.ubaya.ac.id)

**Abstract**—Indonesia currently does not have regulations regarding the sale of drugs through *online* media, including *online* pharmacies. However, face to face with pharmacists and patients is very important, because through *online* media there are no requirements or restrictions that regulate so as to guarantee safety to the public and avoid misuse of drugs sold through *online* media. This study used a cross-sectional design with a purposive sampling method. Collecting data in this study through interviews using a questionnaire to determine pharmacists' perceptions of *online* pharmacies in Indonesia. In this study. The number of respondents involved was 100 pharmacists. Most of the respondents' perceptions gave positive perceptions, both on the quality assurance of medicines and pharmaceutical services. Respondents also agreed on the advantages of purchasing via *online*, such as easy access, saving time, and completeness of information. However, respondents also agreed that there were drawbacks from *online* purchases such as the risk of authenticity of drugs, limited information, and drug misuse. Pharmacists view *online* pharmacies as opportunities for drug sales but also at risk of drug abuse if they are not regulated by government regulations.

**Keywords:** pharmacist perception, *online* pharmacy

**Abstrak**—Indonesia saat ini belum memiliki regulasi terkait dengan penjualan obat melalui media *online*, termasuk apotek *online*. Namun tatap muka apoteker dan pasien sangat penting dilakukan, karena melalui media *online* tanpa ada persyaratan atau pembatasan yang mengatur sehingga untuk memberikan jaminan keselamatan kepada masyarakat dan menghindari penyalahgunaan obat yang dijual melalui media *online*. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara menggunakan kuesioner untuk mengetahui persepsi apoteker terhadap apotek *online* di Indonesia. Pada penelitian ini sampel difokuskan dengan metode *non-random sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah responden yang terlibat adalah 100 orang apoteker. Persepsi responden sebagian besar memberikan persepsi positif, baik pada jaminan kualitas mutu obat dan pelayanan kefarmasian. Responden juga menyetujui adanya keuntungan pembelian via *online*, seperti kemudahan akses, hemat waktu, dan kelengkapan informasi. Namun responden juga menyetujui adanya kekurangan dari pembelian *online* seperti risiko keaslian obat, keterbatasan informasi, dan penyalahgunaan obat. Apoteker memandang apotek *online* sebagai peluang dalam penjualan obat namun juga berisiko penyalahgunaan obat bila tidak diatur dalam regulasi pemerintah.

**Kata kunci:** persepsi apoteker, apotek *online*

## PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang pesat dan semakin canggihnya teknologi mengakibatkan perubahan ekonomi yang melahirkan kompetisi yang begitu ketat khususnya dalam dunia perdagangan *online* atau *e-commerce*. *E-commerce* adalah kegiatan komersial meliputi penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui elektronik seperti internet, televisi dan jaringan komputer lainnya [1]. Pada tahun 2014, Indonesia menduduki peringkat nomor 6 dunia dengan jumlah pengguna internet mencapai 83,7 juta orang [2]. Tingginya pengguna internet di Indonesia disebabkan Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk yang padat. Pada tahun 2016, terjadi peningkatan pengguna internet menjadi 132,7 juta orang dan sebanyak 62% (82,2 juta orang) mengunjungi konten komersial *online shop* [3].

Penggunaan internet sebagai sarana jual-beli obat sudah mulai berkembang melalui apotek *online* serta beberapa negara di dunia sudah membuat regulasi terkait apotek *online*. Munculnya apotek *online* dapat menjadi alternatif pembelian obat karena aksesnya yang mudah serta tersedia berbagai macam obat, termasuk obat-obatan alternatif yang tidak bisa didapatkan di negara tertentu [4]. Indonesia termasuk negara yang belum memiliki regulasi terkait apotek *online*, sehingga diperlukan penelitian mengenai apotek *online* di Indonesia [5]. Pembelian obat melalui media *online* masyarakat mendapatkan akses yang mudah serta cepat, apalagi obat-obatan tertentu diduga bermanfaat bagi dirinya. Adanya apotek *online*

menimbulkan pro dan kontra dikarenakan tidak ada interaksi secara langsung antara pasien dengan apoteker, hal ini meningkatkan risiko terjadinya kesalahan penggunaan obat. Kesalahan penggunaan obat dapat meningkatkan risiko terjadinya efek samping obat yang tidak diinginkan [6, 7], terutama kesalahan pengobatan pada penggunaan media *online* [8, 9].

Tatap muka apoteker dan pasien sangat penting dilakukan. Apoteker di komunitas memiliki posisi yang baik untuk membantu pasien meningkatkan kepatuhan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa konseling pasien oleh apoteker komunitas dapat meningkatkan ketekunan, kepatuhan, perawatan diri, dan dalam beberapa kasus berdampak pada pemulihan ekonomi [10]. Selain itu, berdasarkan tinjauan sistematis menemukan intervensi apoteker tatap muka yang dilakukan dalam pengaturan farmasi komunitas lebih efektif daripada jenis intervensi lain dalam meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi pengobatan [11].

Apotek *online* tak akan jadi masalah jika pelayanan yang diberikan hanya berupa pembelian obat bebas secara *online*, dikarenakan obat bebas dapat dibeli tanpa resep dokter, dan risiko terjadinya reaksi obat yang tidak diinginkan relatif kecil. Hal ini dikarenakan obat-obat bebas memang diperuntukkan untuk penggunaan swamedikasi atau pengobatan mandiri yang tidak mengharuskan adanya pemberian informasi obat maupun konseling oleh apoteker [12]. Adanya apotek *online* membuat peran apoteker sebagai *caregiver* menjadi berkurang karena tidak dapat berinteraksi secara langsung kepada pasien dan memberikan layanan konseling dan edukasi terkait terapi yang diterimanya. Hal ini secara tidak langsung juga memengaruhi peran apoteker sebagai *communicator*, dikarenakan apoteker tidak berinteraksi secara langsung dengan pasien dan hanya menerima pesanan melalui aplikasi *online* [13,14]. Padahal hubungan yang baik antara apoteker dan pasien menunjang persepsi yang baik terhadap pelayanan kefarmasian [15,16].

Saat ini, penelitian mengenai persepsi apoteker terhadap apotek *online* di Indonesia masih minimal. Penelitian sebelumnya oleh Svorc [17], meneliti persepsi masyarakat terhadap apotek *online*. Sedangkan penelitian mengenai persepsi oleh apoteker terhadap apotek *online* menunjukkan persepsi apoteker menunjukkan kekhawatiran terhadap jaminan kualitas obat dan resiko dari apotek *online* dan setuju mengenai harga, hak konsumen dan kemudahan yang diperoleh. Selain itu apoteker setuju diperlukan regulasi untuk mengatur penyelenggaraan apotek *online* di Indonesia [18]. Belum adanya penelitian mengenai persepsi apoteker terhadap apotek *online* di Surabaya, terkait jaminan kualitas obat yang dijual, harga obat, kemudahan pembelian, risiko, dan hak konsumen.

## METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif kuantitatif *non eksperimental*. Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara menggunakan kuesioner untuk mengetahui persepsi apoteker terhadap apotek *online* di Indonesia khusus Surabaya bagian Timur. Penelitian ini dilaksanakan selama bulan April-Juni 2019.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Apoteker di Surabaya bagian Timur. Sampel (responden) mencangkup apoteker yang sedang bertugas di apotek *online* di Surabaya bagian Timur, dengan kriteria: apoteker yang sedang bertugas/ berkerja di apotek di kota Surabaya yang siaga di apotek setidaknya 8 jam/hari dalam 5 hari kerja, apoteker yang bersedia mengikuti penelitian yang ditandai dengan *inform consent*, dan apotek *franchise*. Pada penelitian ini sampel difokuskan dengan metode *non-random sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan :

n= Ukuran sampel/jumlah responden

N= Ukuran populasi

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif analisis dengan uji angka persentase diperoleh dengan rumus statistik sederhana. Setiap nomor (poin)

diukur menggunakan skala tipe Likert 3 poin mulai dari 1 (tidak setuju) hingga 3 (setuju). Responden yang mempersepsikan dukungan/persetujuan terhadap apotek *online* diinterpretasikan dengan persepsi negatif. Selanjutnya, responden yang berpersepsi sebaliknya terhadap apotik *online* digambarkan dengan persepsi negatif.

## HASIL

### Pelaksanaan Penelitian

Studi pendahuluan dilakukan dengan mengunjungi setiap apotek satu per satu. Dari hasil pengumpulan data, 68 apoteker komunitas bersedia mengisi kuisioner *pre-test* dan hanya 20 apoteker yang bersedia diedukasi serta mengisi kuisioner *post-test*.

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden sebagian besar adalah perempuan (78%) dengan usia rata-rata berusia antara 26-35 tahun (61%). Sejumlah besar responden memiliki pengalaman membeli obat secara *online* (58%) (Tabel 1).

**Tabel 1**

*Profil Karakteristik Responden*

Karakteristik Responden		Frekuensi (n:100)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	22	22,00
	Perempuan	78	78,00
Usia (tahun)	17-25	28	28,00
	26-35	61	61,00
	36-45	11	11,00
Pengalaman membeli obat secara <i>online</i>	Pernah	58	58,00
	- Obat bebas/bebas terbatas	52	
	- Obat dengan resep dokter	6	
	Belum pernah	42	42,00

Profil hasil persepsi dari 4 domain antara lain jaminan kualitas mutu obat, pelayanan kefarmasian, keuntungan, dan kerugian pembelian via *online*. Semua domain menunjukkan sebagian besar persepsi responden memberikan persepsi positif (Tabel 2).

**Tabel 2**

*Profil Hasil Persepsi Responden terhadap Apotek Online*

Domain	Perincian	Jawaban		
		Persepsi positif	Netral	Persepsi negatif
Jaminan Kualitas Mutu Obat	Keaslian	76	20	4
	Efektifitas	69	28	3
Pelayanan Kefarmasian	Keamanan	55	40	5
	Penyimpanan	65	33	2
	Harga	45	37	18
Pelayanan Kefarmasian	Apoteker sebagai penanggung jawab	80	18	2
	Sarana prasarana	83	15	2
	Pengelolaan sediaan farmasi	79	19	2
	Administrasi	78	19	3
	Pelayanan resep	72	25	3

	Promosi dan edukasi	81	17	2
	Pelayanan <i>home-care</i>	64	33	3
<b>Keuntungan</b>	Kemudahan akses	80	18	2
<b>Pembelian</b>	Hemat waktu	83	15	2
<b>via online</b>	Kelengkapan informasi	79	19	2
<b>Kerugian</b>	Keaslian obat	73	13	14
<b>pembelian</b>	Informasi yang terbatas	70	19	11
<b>via online</b>	Penyalahgunaan obat	77	13	10

## BAHASAN

Internet dapat dimanfaatkan dalam segala bidang, antara lain bidang pendidikan, pemerintahan, perbankan, penyuluhan kepada masyarakat, dan kesehatan [19]. Dengan perkembangan teknologi dan informasi, setiap orang dapat memanfaatkan internet untuk mengembangkan bisnis baik di tingkat lokal maupun global, sehingga banyak perusahaan maupun perorangan yang menjual atau mempromosikan berbagai produk melalui media *online* [20]. Perkembangan penjualan produk melalui media *online* dimanfaatkan pula oleh apotek, toko obat atau perorangan dalam penjualan obat [21]. Hal ini menyebabkan berkembang apotek *online*, toko obat *online* atau berbagai situs yang menjual obat, antara lain Halodoc, K-24, Dilodokter, Apotek Antar serta Klik.

Persepsi positif adalah persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang di teruskan dengan upaya pemanfaatannya. Hal itu akan diteruskan dengan keaktifan atau menerima dan mendukung terhadap objek yang dipersepsikan [22]. Persepsi netral adalah tidak memihak (tidak ikut atau tidak membantu salah satu pihak). Sedangkan netralitas adalah keadaan dan sikap netral adalah tidak memihak, bebas. Persepsi negatif adalah persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan dan tanggapan yang tidak selaras dengan objek yang di persepsi, lalu diteruskan dengan kepasifan atau menolak dan menentang terhadap objek yang dipersepsikan [23].

Pengelolaan apotek di lapangan diselenggarakan oleh pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan swasta. Penelitian sendiri dilakukan terhadap Apoteker Pengelola Apotek (APA) di apotek-apotek yang berada di Kota Surabaya. Pemilihan Kota Surabaya sebagai tempat penelitian dikarenakan perkembangan apotek yang terus meningkat dan disertai jumlah penduduk yang semakin meningkat pula di Kota Surabaya. Untuk itu dalam menghadapi peredaran obat secara *online* diperlukan regulasi serta peredaran obat secara *online* sebagai dasar hukum dalam pengawasan serta memuat aturan sebagai aspek pencegahan dan penindakan (sanksi). Oleh karena itu Badan Pengawas Obat dan Makanan telah bekerja sama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam memberantas situs yang menjual obat ilegal [24]. Namun, secara regulasi apotek *online* di Indonesia belum dilegalkan [5]. Hal ini melatarbelakangi penyelenggaraan *Focus Group Discussion* (FGD) Penyusunan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Pengawasan dan Peredaran Obat Secara *online*. Oleh karena itu, pihak BPOM menghimbau masyarakat Indonesia untuk menghindari pembelian obat secara *online* guna mencegah terjadinya pembelian obat ilegal atau obat palsu [25].

## SIMPULAN

Persepsi responden sebagian besar memberikan persepsi positif, baik pada jaminan kualitas mutu obat dan pelayanan kefarmasian. Responden juga menyetujui adanya keuntungan pembelian via *online*, seperti kemudahan akses, hemat waktu, dan kelengkapan informasi. Namun responden juga menyetujui adanya kekurangan dari pembelian *online* seperti risiko keaslian obat, keterbatasan informasi, dan penyalahgunaan obat.

## PUSTAKA ACUAN

1. Tran LTT. Managing the effectiveness of e-commerce platforms in a pandemic. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2020;58:102287.
2. KOMINFO. Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia. 2014a. [https://kominform.go.id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomor-enam-dunia/0/sorotan\\_media](https://kominform.go.id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomor-enam-dunia/0/sorotan_media)
3. Brata T. Saatnya jadi Pokok Perhatian Pemerintah dan Industri. *Buletin APJII*. 2016.;(5):1–7. <https://apjii.or.id/downfile/file/BULETINAPJIIEDISI05November2016.pdf>.
4. Desai C. *Online pharmacies: A boon or bane?*. *Indian J Pharmacol*. 2016;48(6):615–6.
5. Ariyulinda N. Urgensi Pembentukan Regulasi Penjualan Obat Melalui Media *Online*. *Jurnal Legislasi Indonesia*. 2018;15(1):37–48.
6. Hugtenburg JG, Timmers L, Elders PJ, Vervloet M, van Dijk L. Definitions, variants, and causes of nonadherence with medication: a challenge for tailored interventions. *Patient Prefer Adherence*. 2013;7:675–82.
7. Ofori-Asenso R, Agyeman AA. Irrational Use of Medicines-A Summary of Key Concepts. *Pharmacy (Basel)*. 2016;4(4):35.
8. Mackey TK, Nayyar G. Digital danger: a review of the global public health, patient safety and cybersecurity threats posed by illicit *online* pharmacies. *Br Med Bull*. 2016;118(1):110–126.
9. Fittler A, Vida RG, Káplár M, Botz L. Consumers Turning to the Internet Pharmacy Market: Cross-Sectional Study on the Frequency and Attitudes of Hungarian Patients Purchasing Medications *Online*. *J Med Internet Res*. 2018;20(8):e11115. Published 2018 Aug 22. doi:10.2196/11115
10. Taitel M, Jiang J, Rudkin K, Ewing S, Duncan I. The impact of pharmacist face-to-face counseling to improve medication adherence among patients initiating statin therapy. *Patient Prefer Adherence*. 2012;6:323–329. doi:10.2147/PPA.S29353
11. Cutrona SL, Choudhry NK, Fischer MA, Servi A, Liberman JN, Brennan TA, Shrank WH. Modes of delivery for interventions to improve cardiovascular medication adherence. *Am J Manag Care*. 2010;16(12):929–42. PMID: 21348564; PMCID: PMC3115758.
12. Bennadi D. Self-medication: A current challenge. *J Basic Clin Pharm*. 2013;5(1):19–23.
13. Ilardo ML, Speciale A. The Community Pharmacist: Perceived Barriers and Patient-Centered Care Communication. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(2):536.
14. Lorensia A, Yudiarso A, Safina N. Pharmacist Perception of Barriers in Pharmaceutical Services for Asthma Disease in Pharmacies. *Jurnal Sains dan Kesehatan*. 2020.
15. Bishop AC, Boyle TA, Morrison B, et al. Public perceptions of pharmacist expanded scope of practice services in Nova Scotia. *Can Pharm J (Ott)*. 2015;148(5):274–83.
16. Ong SW, Hassali MA, Saleem F. Community pharmacists' perceptions towards *online* health information in Kuala Lumpur, Malaysia. *Pharm Pract (Granada)*. 2018;16(2):1166.
17. Svorc, J. Consumer " s Intentions to Shop Medicaments *Online*: A Survey from Czech Republic Market. *Journal of System Integration*. 2012;(2):3–28.
18. Hapsari SD, Ekasari MP, Kristina SA. 2018. Persepsi Apoteker Tentang Apotek *Online* Di Indonesia. Skripsi S1 tidak dipublikasikan.
19. Joshi A, Meza J, Costa S, Puricelli Perin DM, Trout K, Rayamajih A. The role of information and communication technology in community outreach, academic and research collaboration, and education and support services (IT-CARES). *Perspect Health Inf Manag*. 2013;10(Fall):1g.
20. Apavaloaie EI. Emerging Markets Queries in Finance and Business: The impact of the Internet on the business environment. *Procedia Economics and Finance*. 2014;15:951–8.

21. Ventola CL. Direct-to-Consumer Pharmaceutical Advertising: Therapeutic or Toxic?. *P T*. 2011;36(10):669-684.
22. Carbon CC. Understanding human perception by human-made illusions. *Front Hum Neurosci*. 2014;8:566.
23. Haase CM, Silbereisen RK. Effects of positive affect on risk perceptions in adolescence and young adulthood. *J Adolesc*. 2011;34(1):29-37.
24. KOMINFO. BPOM Tutup 129 Situs Penjual Obat Ilegal. 2014b. [https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3734/BPOM+Tutup+129+Situs+Penjual+Obat+Ilegal/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3734/BPOM+Tutup+129+Situs+Penjual+Obat+Ilegal/0/sorotan_media)
25. BPOM. Focus Group Discussion (FGD) terkait Pasar Aman dari Bahan Berbahaya di Kalimantan Tengah. 2020. <https://www.pom.go.id/new/view/more/berita/16379/Focus-Group-Discussion--FGD--terkait-Pasar-Aman-dari-Bahan-Berbahaya-di-Kalimantan-Tengah-.html>