

GAMBARAN TINGKAT PENGETAHUAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DALAM PEMBELIAN OBAT SECARA ONLINE PADA APOTEKMART ONLINE BERDASARKAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI

Ekadipta^{1*}, Febri Hidayat¹, Dede Komarudin¹, Della Ayuni¹

¹Program Studi Farmasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal
Jl. Raya Kedoya Al Kamal No.2, Kedoya Selatan, Kebon Jeruk Jakarta 11520

*e-mail : ekadipta@gmail.com

Received: 8 December 2021, Revision: 19 February 2022, Accepted: 22 February 2022

Abstrak

Teknologi yang berkembang begitu pesat di zaman sekarang ini mengakibatkan perubahan ekonomi dan lingkungan pasar melahirkan suatu kompetisi yang begitu ketat khususnya dalam dunia perdagangan *online* atau berbasis *e-commerce*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat pengetahuan pasien terhadap pelayanan informasi obat (PIO) dalam pembelian obat secara *online* di Apotekmart online berdasarkan komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara survey. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode purposive dan quota sampling yaitu digunakan untuk menentukan sampel dari 320 populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sehingga diperoleh 100 sampel dengan kriteria inklusi pasien dengan usia produktif menurut WHO (18-64 tahun), pasien Apotekmart online yang baru membeli obat secara online, dan pasien yang baru pertama kali membeli obat secara online akan tetapi tidak menentukan obat yang digunakan. Hasil yang diperoleh dari penelitian yaitu sikap yang ramah serta sopan petugas dalam memberikan informasi mengenai obat (93%) dan penggunaan bahasa yang baik (86%) mendapat respon terbaik dalam hal komunikasi PIO kepada pasien. Sementara pemberian informasi mengenai cara menggunakan obat (87%) memiliki tanggapan terbaik dalam kategori pemberian informasi. Pada edukasi cara penyimpanan obat 76% pasien dapat menjawab dengan benar. Pada pasien yang terlewat waktu minum obat, 71% pasien akan meminum obat mereka sekaligus (ditambahkan dosis yang terlupa).

Kata kunci: Komunikasi, Informasi, Edukasi, PIO, Pengetahuan

Abstract

Technology that is developing so rapidly in this day and age has resulted in changes in the economy and market environment resulting in very tight competition, especially in the world of online marketing or e-commerce-based. The purpose of this study was to describe the level of patient knowledge of drug information services in purchasing drugs online at Apotekmart online based on communication, information, and education. The research method used was descriptive, qualitative with survey data collection techniques. Sampling in this study used purposive and quota sampling methods, which were used to determine samples from 320 populations that had certain characteristics so that 100 samples were obtained with the inclusion criteria in this study were patients of productive age according to WHO (18-64 years), online Apotekmart patients who had just bought drugs online, and patients who had purchased drugs online for the first time but did not specify which drugs to use. The results obtained from the study, namely the friendly and polite attitude of the officers in providing information about drugs (93%) and the use of good language (86%) got the best response in terms of PIO communication to patients. While providing information on how to use drugs (87%) had the best response in the category of providing information. In education on how to store drugs, 76% of patients can answer correctly. In patients who missed taking their medication, 71% of patients would take their medication all at once (plus the missed dose).

Keywords: Communication, Information, Education, PIO, Knowledge

PENDAHULUAN

Teknologi yang berkembang begitu pesat di zaman sekarang ini mengakibatkan perubahan ekonomi dan lingkungan pasar melahirkan suatu kompetisi yang begitu ketat khususnya dalam dunia perdagangan *online* atau berbasis *e-commerce*. Perbedaan antara transaksi perdagangan dengan menggunakan teknologi *e-commerce* atau *online* dengan transaksi perdagangan nyata atau langsung terletak pada aspek pelayanannya (Aldughayfiq & Sampalli, 2021). Seiring dengan tuntutan konsumen yang beragam, para pelaku bisnis kemudian mulai melirik sektor pangan yang mencakup makanan dan minuman, hingga obat-obatan yang sekarang ini sedang populer diperjual-belikan menggunakan teknologi *e-commerce* (Wolf, 2007). Sedangkan obat-obatan dalam praktiknya di Indonesia tidak dapat diperjualbelikan secara bebas oleh para pelaku bisnis dan sampai saat ini belum memiliki regulasi resmi terkait dengan penjualan obat melalui media *online* (Ariyulinda, 2018).

Obat-obatan tidak dapat diperjual-belikan secara bebas disini diartikan bahwa setelah memenuhi syarat-syarat atau ketentuan yang telah diundangkan di dalam hukum positif Indonesia khususnya bidang kesehatan, barulah suatu obat-obatan dapat diperjual-belikan. Sedangkan Indonesia dari segi hukum positifnya belum secara tegas melegalkan praktik apotek *online* ini, baik itu di dalam Undang-Undang Kesehatan di Indonesia maupun didalam peraturan-peraturan tambahan seperti Peraturan Menteri Kesehatan yang berlaku saat ini. Sebagaimana diketahui bahwa kefarmasian pada dasarnya selalu

terkait dengan resep, dan obat merupakan produk kesehatan yang dalam penggunaannya harus mengikuti tata cara dan persyaratan. Dalam penggunaannya harus berdasarkan resep dokter dan pihak yang memberikan obat harus memiliki izin sebagai apoteker (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017).

Apotek yang memperjualbelikan obat-obatannya secara *online* salah satunya adalah Apotekmart online. Salah satu pelopor apotek online di Indonesia, dengan pengalaman 7 tahun apotek *offline* atau konvensional, kami ingin meningkatkan pelayanan kepada customer kami secara profesional, inovatif, cepat dan aman. Instansi yang bergerak dalam bidang kesehatan kegiatan operasionalnya menyediakan dan menjual barang berupa obat-obatan, dan alat-alat kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal kesehatan. Apotekmart online menjual obat bebas, obat bebas terbatas, obat tradisional, obat herbal dan obat suplemen kesehatan. Apotekmart online dalam penyelenggaraannya tidak hanya melayani pembelian secara langsung, namun juga menerapkan sistem *online* yang memungkinkan konsumen dapat lebih mudah membeli obat-obatan yang diproduksi tanpa harus datang langsung keapotek tersebut (Galanter et al., 2010). Sistem penjualan *online* yang disediakan Apotekmart online dalam memperjualbelikan obat-obatannya tergolong sebagai transaksi elektronik penuh.

Dalam pembelian obat secara *online*, Apotekmart online dengan konsumen sama sekali tidak terjadi pertemuan secara langsung dan hanya menggunakan media perantara yang

berupa jaringan internet, mulai dari tahap pemilihan barang hingga tahap pembayaran oleh konsumen, serta tahap penyerahan atau pengiriman oleh pihak kurir dan ekspedisi. Jaringan internet tersebut diaplikasikan kedalam bentuk website yang bernama Apotekmartonline.com dan App apotekmart.com di android, tidak hanya diaplikasikan dalam bentuk website saja tetapi dalam bentuk marketplace juga seperti shopee, blibli.com, bukalapak, tokopedia, dan lazada.

Pelayanan informasi obat dalam apotek *online* sangat diperlukan, karena 25% kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Abha, 2009). Pentingnya pelayanan informasi obat di apotek didasari oleh informasi penggunaan obat yang berdasarkan KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi. Jumlah dan jenis obat yang tersedia di sebagian besar negara melebihi dari yang diperlukan secara medis akan mempersulit pemahaman orang tentang obat, informasi obat pada pasien sekurang-kurangnya meliputi cara pemakaian obat, cara penyampaian obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi (Ifroh et al., 2019). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat pengetahuan pasien terhadap pelayanan informasi obat (PIO) dalam pembelian obat secara *online* di Apotekmart online berdasarkan KIE.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif

dengan teknik pengumpulan data secara survey (Sartika, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang membeli obat secara *online* di Apotekmart online selama periode Januari–Maret 2020 dengan jumlah populasi sekitar 320 pasien *online* periode Januari-Maret 2020 dan tidak semua populasi ini akan dijadikan objek penelitian, sehingga perlu dilakukan pengambilan sampel lebih lanjut. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive* dan *quota sampling* yaitu digunakan untuk menentukan sampel dari 320 populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu, sehingga diperoleh 100 sampel yang memenuhi kriteria inklusi yaitu pasien dengan usia produktif menurut WHO (18-64 tahun), pasien Apotekmart online yang baru membeli obat secara online, dan pasien yang baru pertama kali membeli obat secara online akan tetapi tidak menentukan obat yang digunakan. Sedangkan kriteria eksklusinya adalah pasien berusia di luar rentang usia pada inklusi, pasien yang tidak bersedia menjadi responden, dan pasien yang sudah pernah membeli obat secara online.

Teknik pengambilan data dilakukan dengan meminta izin terlebih dahulu kepada pihak Apotekmart online untuk dilakukannya penelitian terhadap pasien dengan menggunakan kuisisioner *online* (Google Forms) yang di buat berdasarkan informasi penggunaan obat sesuai dengan KIE (Maisyarah et al., 2021). Kuisisioner di sebar kepada *customer online* dengan melalui *chat online* untuk mengetahui tingkat pengetahuan pasien terhadap informasi penggunaan obat dalam pembelian obat

secara media *online* di Apotekmart Online.

Berdasarkan pada hasil Tabel.1 didapatkan data penelitian bahwa sebagian besar pasien *customer online* sebagai pembeli obat secara media *online* di Apotekmart Online adalah wanita sebanyak 62%, kemudian diikuti oleh responden berjenis kelamin pria 38%. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk jasa pelayanan (Ekadipta et al., 2021). Mengetahui jenis kelamin, maka akan mempengaruhi pendapat atau penilaian seseorang mengenai sesuatu. Dalam hal ini menunjukkan penilaian informasi penggunaan obat dalam pembelian obat secara media *online* di Apotekmart Online, berdasarkan jenis kelamin pria kurang peduli dibandingkan perempuan terhadap kesehatan, sehingga jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan (Adi & Pramono, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa wanita lebih mengikuti jaman pada saat ini dan aktif dalam membeli secara *online*.

Tingkat pendidikan terbanyak yang menjadi *customer online* sebagai pembeli obat secara media *online* di Apotekmart Online berpendidikan SMK/SMA dengan persentase 57%, sedangkan pendidikan SMP memiliki persentase terendah yaitu 4%. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan berpengaruh terhadap

Pengetahuan, daya tangkap, informasi atau pilihan sehingga dengan pendidikan yang tinggi diharapkan akan memberikan penilaian yang obyektif (Pratiwi et al., 2020). Pendidikan merupakan hal yang sangat penting

HASIL DAN PEMBAHASAN

dalam mempengaruhi pikiran seseorang. Pendidikan yang diperoleh pasien dapat menjadikan pasien lebih berpikir dengan pelayanan yang diberikan dan diterimanya (Handayani, 2017).

Berdasarkan pada hasil Tabel.1 didapatkan data penelitian bahwa sebagian besar pasien *customer online* sebagai pembeli obat secara media *online* di Apotekmart Online dengan kategori usia remaja 18-25 tahun dengan persentase 67%, sedangkan dalam kategori orang tua usia 46 tahun keatas yaitu usia dengan persentase sedikit yaitu 6%. Usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang. Berdasarkan usia seseorang, dapat ditentukan penilaian konsumen, karena dengan pengetahuan, pandangan dan pengalaman pada masa lalu akan mempengaruhi penilaian atau persepsi seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan terhadap sesuatu (Djawaria, 2016).

Sikap yang ramah serta sopan petugas dalam memberikan informasi mengenai obat (93%) dan penggunaan bahasa yang baik (86%) mendapat respon terbaik dalam hal komunikasi PIO kepada pasien. Keramahan dan penggunaan bahasa yang dapat dimengerti oleh pasien menandakan komunikasi yang baik dapat memudahkan seseorang dalam menangkap penjelasan dengan baik (Suharti, 2016). Komunikasi yang baik juga mampu meningkatkan kualitas PIO sehingga pasien akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai obat yang diterima (Ekadipta et al., 2019).

Informasi mengenai cara menggunakan obat (87%) memiliki tanggapan terbaik dalam kategori pemberian informasi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan informasi dengan baik sehingga pasien mampu mengerti cara penggunaan obat dengan benar (Muharni et al., 2015). Selain itu keakuratan memberikan informasi (80%) dan pencantuman informasi mengenai obat yang di jual pada halaman web atau aplikasi (79%) juga dapat menambah pengetahuan kepada pasien mengenai obat yang di beli. Keakuratan dan pemberian informasi mengenai obat yang lengkap mampu meningkatkan keberhasilan penyembuhan serta menghindari kesalahan dalam pemakaian obat (Muharni et al., 2015).

Edukasi mengenai obat dalam PIO dapat mengurangi bahkan mencegah terjadinya kejadian yang tidak diharapkan pada pasien. Pada edukasi cara penyimpanan obat 76% pasien dapat menjawab dengan benar. Setiap jenis obat memiliki cara penyimpanan yang berbeda, oleh karena itu perlu edukasi dan informasi yang baik bagaimana menyimpan obat yang baik agar obat yang mereka konsumsi tidak rusak (Zulkarni et al., 2020).

Berikutnya terdapat bagaimana waktu minum obat yang baik (75%) dan aturan pakai obat (67%). Edukasi mengenai apakah waktu minum obat dan

aturan pakai menjadi sangat penting agar obat yang diminum mejadi lebih efektif sehingga pasien bisa mendapatkan manfaat yang diinginkan (Zulkarni et al., 2020). Masih banyak pasien masih memiliki pengetahuan yang rendah mengenai apa yang harus di lakukan bila pasien tersebut terlewat waktu minum obat, pada hasil penelitian 71% pasien akan meminum obat mereka sekaligus (ditambahkan dosis yang terlupa). Meminum obat sekaligus bila terdapat dosis yang terlupa justru akan menyebabkan pasien menjadi overdosis yang menyebabkan pasien mengalami muntah-muntah, diare, pusing, dan bahkan dapat menyebabkan kerusakan pada beberapa fungsi organ (Leny Nopitasari et al., 2019).

KESIMPULAN

Sikap yang ramah serta sopan petugas dalam memberikan informasi mengenai obat (93%) dan penggunaan bahasa yang baik (86%) mendapat respon terbaik dalam hal komunikasi PIO kepada pasien. Pemberian informasi mengenai cara menggunakan obat (87%) memiliki tanggapan terbaik dalam kategori pemberian informasi. Pada edukasi cara penyimpanan obat 76% pasien dapat menjawab dengan benar. Sedangkan pada pasien yang terlewat waktu minum obat, ada sebanyak 71% pasien akan meminum obat mereka sekaligus (ditambahkan dosis yang terlupa).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Pasien	Jumlah	Persentase %
----------------------	--------	--------------

Jenis Kelamin		
Pria	38	38%
Wanita	62	62%
Total	100	100%
Pendidikan		
SD	0	0%
SMP	4	4%
SMK/SMA	57	57%
D3	10	10%
S1	24	24%
S2	5	5%
Total	100	100%
Usia		
Remaja: usia 18-25 tahun	67	67%
Dewasa: usia 26-45 tahun	27	27%
Orang Tua : usia 46 tahun keatas	6	6%
Total	100	100%

Tabel 2. Tingkat Pengetahuan Pasien Berdasarkan KIE

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
	Ya	Tidak
Komunikasi		
Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat ?	93%	7%
Apakah pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa di mengerti pasien ?	86%	14%
Apakah harga obat sejenis yang lebih murah dan terjangkau ?	64%	36%
Informasi		
Sebelum menggunakan sirup apakah dikocok terlebih dahulu ?	87%	13%
Apakah informasi obat yang diberikan akurat serta bisa di pertanggung jawabkan ?	80%	20%
Adanya informasi obat yang dicantumkan pada halaman web obat ?	79%	21%
Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat ?	77%	23%
Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat ?	67%	33%
Apakah 1 sendok takar obat sama dengan 1 sendok teh yang ada di rumah anda ?	64%	36%
Adakah pelayanan informasi obat yang diberikan terhadap pasien ?	60%	40%
Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat ?	61%	39%
Apakah obat sirup yang sudah dipakai boleh disimpan sampai waktu Expired date (kadaluarsa) ?	49%	51%
Edukasi		
Mengetahui penyimpanan obat yang anda konsumsi ?	76%	24%

Apakah anda mengerti waktu minum obat yang di terapkan dalam obat tersebut seperti di minum sebelum makan atau sesudah makan ?	75%	25%
Apakah anda mengetahui aturan pakai obat, misalnya 3 x sehari artinya di minum saat pagi, siang, dan malam tiap 8 jam ?	67%	33%
Apakah anda mengetahui cara penggunaan obat tetes mata yang benar ?	62%	38%
Apakah anda membersihkan luka pada kulit sebelum menggunakan salep ?	62%	38%
Apakah boleh menggunakan obat orang lain dengan gejala sakit yang sama ?	54%	64%
Apakah anda mengetahui cara menyimpan obat salep/krim yang benar ?	44%	56%
Apakah anda mengetahui obat tetes mata dapat disimpan lebih dari 1 bulan setelah segel terbuka ?	43%	57%
Jika anda terlupa minum obat, boleh diminum sekaligus, (ditambahkan dosis yang lupa) ?	29%	71%

DAFTAR PUSTAKA

- Abha, A. (2009). Medication errors: prevention using information technology systems. *British Journal of Clinical Pharmacology*, 67(6), 681–686.
- Adi, H., & Pramono, S. W. (2019). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek. *Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, 9(1).
- Aldughayfiq, B., & Sampalli, S. (2021). Digital Health in Physicians' and Pharmacists' Office: A Comparative Study of e-Prescription Systems' Architecture and Digital Security in Eight Countries. *OMICS A Journal of Integrative Biology*, 25(2), 102–122.
- Ariyulinda, N. (2018). Urgensi pembentukan regulasi penjualan obat melalui media online. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 15(1), 37–48.
- Djawaria, D. P. A. (2016). Faktor Penyebab Perilaku Penjualan dan Pembelian Antibiotik Tanpa Resep Dokter di Apotek kota Surabaya. *Calyptra*, 5(2), 1046–1064.
- Ekadipta, E., Hidayat, F., Komarudin, D., & Mahmudah, S. A. (2021). Kualitas Pelayanan Informasi Obat Kepada Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Setia Mitra Jakarta Selatan. *ISTA Online Teknologi Journal*, 2(2), 34–40.
- Ekadipta, E., Sadikin, M., & Yusuf, M. R. (2019). Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 16(2), 244.
- Galanter, W. L., Hier, D. B., Jao, C., & Sarne, D. (2010). Computerized physician order entry of medications and clinical decision support can improve problem list documentation compliance. *International Journal of Medical Informatics*, 79(5), 332–338.
- Handayani, L. T. (2017). Analisis Jalur Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dengan Kepuasan Terhadap Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di Rs Di Jember. *The Indonesian Journal of Health Science*, 9(1), 43–54.
- Ifroh, R. H., Susanti, R., Permana, L., & Noviasy, R. (2019). Peran Petugas Promosi Kesehatan Dalam Penggunaan Media Komunikasi Informasi Dan Edukasi Di Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(2), 281.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotik*.

- Leny Nopitasari, B., Adikusuma, W., Qiyaam, N., Fatmala, A., Artikel, R., Kunci, K., & primer Amlodipin Tekanan Darah Kepatuhan Ketepatan waktu -----, H. (2019). Pengaruh Kepatuhan dan Ketepatan Waktu Minum Obat Terhadap Tekanan Darah Pasien Hipertensi Primer. *Jurnal Ulul Albab*, 23(1), 28–32.
- Maisyarah, M., Salman, S., Sianturi, E., Widodo, D., & Djuwadi, G. (2021). *Dasar Media Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE) Kesehatan -- Google Books*. Yayasan Kita Menulis.
- Muharni, S., Aryani, F., & Mizanni, M. (2015). Gambaran Tenaga Kefarmasian Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelaku Swamedikasi di Apotek-Apotek Kecamatan Tampan, Pekanbaru. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 2(1), 47–53.
- Pratiwi, A. I., Wiyono, W. I., & Jayanto, I. (2020). *Pengetahuan Dan Penggunaan Antibiotik Secara Swamedikasi Pada Masyarakat Kota*. 12(28), 176–185.
- Sartika, R. A. D. (2012). Penerapan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Gizi terhadap Perilaku Sarapan Siswa Sekolah Dasar. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional (National Public Health Journal)*, 7(2), 76–82.
- Suharti, S. (2016). Efektivitas KIE (Komunikasi, Informasi Dan Edukasi) Terhadap Penggunaan KB IUD (Intra Uterine Devices) Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut SEI Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmiah Kebidanan Imelda*, 2(2), 86–93.
- Wolf, Z. R. (2007). Pursuing safe medication use and the promise of technology. *Medsurg Nursing: Official Journal of the Academy of Medical-Surgical Nurses*, 16(2), 92–100.
- Zulkarni, Z., Syofyan, S., & Triyanda, Z. (2020). Gambaran Perilaku Keluarga dalam Menyimpan dan Membuang Obat Antibiotik di Kecamatan Pariangan, Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 7(2), 172–179.