



## PENGUKURAN PERSEPSI TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN DI KOTA DAN KABUPATEN SEMARANG TERHADAP APOTEK ONLINE

Submitted : 25 Oktober 2022

Edited : 23 Desember 2022

Accepted : 30 Desember 2022

Fef Rukminingsih, Azifatul Ula, Dian Safitri

Politeknik Katolik Mangunwijaya Semarang  
Email : fefrukminingsih@gmail.com

### ABSTRAK

Berkembangnya apotek *online* di Indonesia akan berdampak pada eksistensi dan peran Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Jumlah apotek di Kota dan Kabupaten Semarang mencapai hampir 500 unit. Jumlah TTK yang mempunyai surat ijin praktik (SIPTTK) di Kota Semarang sebanyak 477 orang dan di Kabupaten Semarang sebanyak 115 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi TTK di Kota dan Kabupaten Semarang terhadap apotek online. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional menggunakan desain *cross sectional study* dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dalam bentuk *skala likert* yang disebarluaskan melalui *google form* di *Whatsapp group* Persatuan Ahli Farmasi Indonesia PC Kota dan Kabupaten Semarang. Persepsi yang diukur adalah jaminan obat, harga dan pelayanan konsumen. TTK dikatakan mempunyai persepsi positif terhadap apotek online bila rata-rata skor dari ketiga parameter termasuk dalam rentang nilai 802,5 – 1284. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 321 responden. Responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 288 responden (89,72%), sebanyak 270 responden (84,11%) berusia kurang dari 36 tahun dan sebanyak 177 responden (55,14%) berpendidikan Diploma III Farmasi. Parameter jaminan obat memperoleh skor 1098, parameter harga obat memperoleh skor 904 dan parameter pelayanan konsumen memperoleh skor 1035,5. Rata-rata skor untuk ketiga parameter adalah 1012,5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa TTK di Kota dan Kabupaten Semarang memiliki persepsi positif terhadap apotek *online*.

**Kata kunci :** Tenaga Teknis Kefarmasian, Apotek Online, Persepsi

### ABSTRACT

*The development of online pharmacies in Indonesia will have an impact on the existence and role of Pharmaceutical Technicians. The number of pharmacies in Semarang City and Regency has reached almost 500 units. The number of Pharmaceutical Technicians who have practice permits in Semarang City is 477 people and in Semarang Regency is 115 people. Objective: This study aims to measure the perception of Pharmaceutical Technicians in Semarang City and Regency towards online pharmacies. Method: This research is a descriptive observational study using a cross sectional study design with using purposive sampling technique. The research data was obtained through a questionnaire in the form of a Likert scale which was distributed via google form in the Whatsapp group of Persatuan Ahli Farmasi Indonesia of Semarang City and Regency. Perceptions that are measured are drug guarantees, prices and consumer services. Pharmaceutical Technicians is said to have a positive perception of online pharmacies if the average score of the three parameters is in the range of 802.5 – 1284. Results: Respondents involved in this study were 321 respondents. Female respondents were 288 respondents (89.72%), 270 respondents (84.11%) aged less than 36 years and 177 respondents (55.14%) had Diploma III Pharmacy education. The drug guarantee parameter got a score of 1098, the drug price parameter got a score of 904 and the consumer service parameter got a score of 1035.5. The average score for the three parameters is 1012.5. Conclusion: Pharmaceutical Technicians in Semarang City and Regency have a positive perception toward online pharmacies.*

**Keywords :** Pharmaceutical Technicians, Online Pharmacy, Perception



## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi telah menciptakan peluang bisnis baru dan banyak transaksi bisnis dilakukan secara elektronika. Internet memberikan kemudahan bagi setiap orang untuk berinteraksi, berkomunikasi bahkan melakukan perdagangan dengan orang lain dari penjuru dunia dengan mudah, cepat dan murah<sup>(1)</sup>. Kegiatan ekonomi banyak dilakukan menggunakan website ataupun aplikasi. Salah satu sektor perdagangan yang menguasai hampir seluruh pasar di Indonesia berbasis teknologi digital yaitu *e-commerce*<sup>(2)</sup>. Teknologi digital (*e-commerce*) tersebut juga dimanfaatkan oleh apotek, toko obat atau perorangan dalam menjual obat sehingga berkembanglah apotek *online*, toko obat *online* dan situs-situs yang menjual obat.

Kehadiran apotek *online* di Indonesia berdampak juga terhadap *eksistensi* dan peran penting tenaga kefarmasian serta berpotensi merugikan apabila dikelola tanpa regulasi yang jelas<sup>(3)</sup>. Peran tenaga teknis kefarmasian sangat dibutuhkan baik dari segi administrasi maupun pelayanan kefarmasian. Pelaksanaan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai (BMHP) dilakukan oleh apoteker dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian, namun pada pelaksanaanya lebih banyak dilakukan oleh TTK dibawah tanggung jawab apoteker<sup>(4)</sup>. Persepsi positif terhadap apotek online menunjukkan TTK setuju dengan apotek online.

Faktor yang berpengaruh pada penjualan barang secara online adalah jaminan kualitas produk, harga dan pelayanan. Kualitas produk menjadi salah satu parameter karena setiap konsumen menginginkan produk yang berkualitas. Selain mengharapkan produk yang berkualitas, konsumen juga mengharapkan dapat memperoleh produk tersebut dengan harga yang murah. Pemberian informasi yang lengkap dan jelas terkait produk tersebut juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen untuk membeli suatu produk<sup>(5)</sup>.

Jumlah apotek di Kota dan Kabupaten Semarang mencapai hampir 500 unit. Jumlah TTK di Kota Semarang yang mempunyai surat

ijin kerja (SIPTTK) sebanyak 477 orang dan jumlah TTK di Kabupaten Semarang yang mempunyai SIPTTK sebanyak 115 orang<sup>(6)</sup>. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi TTK baik di Kota maupun Kabupaten Semarang terhadap apotek online.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional menggunakan desain *cross sectional study* dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dalam bentuk *skala likert* yang disebarluaskan melalui *link google form* di *Whatsapp group* Persatuan Ahli Farmasi Indonesia PC Kota dan Kabupaten Semarang. Kuesioner di uji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu sebelum digunakan sebagai instrument dalam penelitian ini. Kriteria inklusi responden adalah TTK yang bekerja di apotek, tercatat sebagai anggota PAFI dan mempunyai STRTTK yang masih berlaku. Kuesioner berisi pertanyaan terkait karakteristik responden (umur, jenis kelamin dan jenjang Pendidikan) dan pernyataan terkait tiga parameter yaitu jaminan obat, harga dan pelayanan konsumen. Setiap parameter diukur menggunakan 2 pernyataan. Skala likert dikonversi dalam bentuk angka, Sangat setuju nilainya 4, setuju nilainya 3, tidak setuju nilainya 2 dan sangat tidak setuju nilainya 1. Persepsi positif ditunjukkan bila TTK memilih sangat setuju dan setuju dengan pernyataan. Sedangkan persepsi negative bila TTK memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan pernyataan. TTK dikatakan mempunyai persepsi positif terhadap apotek online bila rata-rata konversi skor dari ketiga parameter termasuk dalam rentang nilai 802,5 – 1284.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Jumlah TTK yang menjadi responden dalam penelitian ini yang memenuhi kriteria inklusi adalah sebanyak 321 orang. Karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik responden**

Karakteristik		Jumlah	Percentase
Jenis Kelamin	Perempuan	288	89,72
	Laki-laki	33	10,28
Umur (tahun)	18-25	123	38,32
	26-35	147	45,79
	36-45	42	13,08
	46-55	9	2,80
Jenjang pendidikan	S1 Farmasi	90	28,04
	D3 Farmasi	177	55,14
	SMF/SMK Farmasi	54	16,82

Jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan jumlahnya lebih banyak dibandingkan laki-laki. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Semarang maupun Kabupaten Semarang menyebutkan bahwa jumlah tenaga kerja perempuan lebih banyak<sup>(7,8)</sup>. Jumlah responden yang paling banyak berumur kurang dari 36 tahun (84,11%) dan dengan bertambahnya umur jumlah responden semakin turun. Hal ini berkaitan dengan jenis kelamin, karena sebagian besar TTK adalah perempuan dan usia produktif yang ideal untuk melahirkan adalah kurang dari 36 tahun. Perempuan cenderung untuk berhenti bekerja setelah mempunyai anak. Perempuan dianggap bertanggung jawab dan memiliki peran dalam urusan domestik atau reproduksi<sup>(9)</sup>. Sebagian besar TTK (83,18%) sudah memenuhi kualifikasi pendidikan seperti yang tertera pada Undang-Undang No.36

Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan dan Peraturan Pemerintah No 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Sebanyak 54 TTK yang masih mempunyai kualifikasi Pendidikan SMF/SMK Farmasi namun masih mempunyai STRTTK yang masih berlaku dan sebagian besar sedang mengikuti alih jenjang pendidikan ke D3 Farmasi melalui program rekognisi pembelajaran lampau maupun kuliah regular ke D3 atau S1 Farmasi.

#### Persepsi terhadap apotek online

Persepsi TTK terhadap apotek online dinilai berdasarkan 3 parameter yaitu jaminan produk, harga dan pelayanan konsumen. Skala penilaian dapat dilihat pada Tabel 2 dan Hasil konversi skala Likert pengisian kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 2. Skala penilaian dengan jumlah sampel 321 responden**

Skor	Kategori	Keterangan
1043,26 – 1284	Sangat setuju	Persepsi Positif
802,50 – 1043,25	Setuju	
561,76 – 802,49	Tidak setuju	Persepsi Negatif
321 – 561,75	Sangat tidak setuju	

**Tabel 3.** Konversi skor Persepsi TTK

Parameter	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Skor	Rata rata
Jaminan obat	Apotek <i>Online</i> memperoleh obat dari distributor resmi	156	151	12	2	1103	1098
	Apotek <i>Online</i> menyimpan obat sesuai ketentuan	147	159	13	2	1093	
Harga	Harga obat di Apotek <i>Online</i> lebih murah	40	149	120	12	859	904
	Apotek <i>Online</i> memberikan diskon	55	202	59	5	949	
Pelayanan Konsumen	Apotek <i>Online</i> dikelola oleh Apoteker	133	159	24	5	1062	1035,5
	Apotek <i>Online</i> memberikan informasi obat	103	166	47	5	1009	
							Rata-rata 1012,5

SS = sangat setuju, S = setuju, TS = tidak setuju, STS = sangat tidak setuju.

Responden memiliki persepsi positif terhadap parameter jaminan obat yang ditunjukkan dari rata-rata konversi skor yaitu 1098. Hasil berbeda didapatkan pada penelitian yang dilakukan oleh Feriyanti (2019) yang menemukan bahwa TTK memiliki persepsi negatif 69,1% terkait jaminan obat<sup>(10)</sup>. Hal ini menunjukkan bahwa TTK memiliki kekhawatiran terkait jaminan kualitas obat di apotek *online*, dikarenakan belum adanya regulasi yang mengatur tentang peredaran obat secara online. Namun karena perkembangan teknologi informasi, kebutuhan masyarakat, dan adanya pandemi Covid 19 telah banyak memberikan perubahan terhadap kegiatan peredaran obat dan makanan, sebagai upaya untuk memberikan perlindungan masyarakat akan akses obat dan makanan yang aman, Badan Pengawasan Obat dan Makanan telah menerbitkan Peraturan Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang diedarkan secara daring<sup>(11)</sup>.

Responden memiliki persepsi positif terhadap parameter harga yang ditunjukkan dari rata-rata konversi skor 904. Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian Hapsari (2018) menyebutkan bahwa 62,5 %

apoteker di Indonesia memiliki persepsi positif terkait harga di apotek *online*<sup>(12)</sup>. Harga di apotek *online* biasanya cenderung lebih murah dibandingkan dengan harga di apotek konvensional hal ini dikarenakan biaya pengelolaan toko, biaya sewa, dan pemasarannya jauh lebih hemat. Belanja melalui *online* dikatakan jauh lebih murah karena waktu yang dikeluarkan juga relatif lebih sedikit<sup>(13)</sup>.

Responden memiliki persepsi positif terhadap parameter pelayanan konsumen yang ditunjukkan dari rata-rata konversi skor 1035,5. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Lorensia dan Lamur yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu apoteker di wilayah Surabaya Timur memberikan persepsi positif pada pelayanan kefarmasian yang meliputi promosi dan edukasi, apoteker sebagai penanggung jawab, dan sarana prasarana<sup>(14)</sup>. Hal ini juga diperkuat dengan adanya Peraturan Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang diedarkan secara daring. Proses penyerahan obat secara daring apotek wajib menyertakan informasi produk, label dan/atau informasi penggunaan obat, selain itu apotek harus

menginformasikan juga nama apotek penyelenggara, izin apotek penyelenggara, pemilik sarana, nama dan surat izin apoteker penanggung jawab, alamat dan nomor telepon apotek penyelenggara. Apotek *online* wajib menyediakan fungsi komunikasi *realtime* antara pasien dengan apoteker.

Rata-rata skor untuk ketiga parameter adalah 1012,5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa TTK di Kota dan Kabupaten Semarang memiliki persepsi positif terhadap apotek *online*. Adanya Peraturan BPOM Nomor 8 Tahun 2020 diduga meningkatkan kepercayaan responden terhadap apotek *online*. Selain itu peningkatan jumlah kasus covid 19 menyebabkan masyarakat memilih untuk belanja *online*, sehingga penjualan *online* di beberapa sektor meningkat. Sektor makanan, kesehatan dan farmasi meningkat signifikan. Sektor makanan mengalami peningkatan 55 %, kesehatan 19 %, dan farmasi 11 %<sup>(15)</sup>.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tiga parameter yaitu jaminan obat, harga dan pelayanan konsumen, berturut-turut memiliki rata-rata skor total 1098, 904 dan 1035,5. Rata-rata ketiga parameter tersebut adalah 1012,5 dan berada pada rentang 802,5 – 1284. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa TTK di Kota dan Kabupaten Semarang memiliki persepsi positif terhadap apotek *online*.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Direktur Politeknik Katolik Mangunwiaya, Ketua PAFI Pengurus Cabang Kota Semarang dan Ketua PAFI Pengurus Cabang Kabupaten Semarang.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Nasution A, Dan Baldawi T. Sistem Informasi Penjualan Obat Berbasis Web Pada Apotek Perwira Jaya Bekasi.
  2. Putri, Aurelia S, dan Zakaria R. Analisis Pemetaan E-commerce Terbesar di Indonesia Berdasarkan Model Kekuatan Ekonomi Digital. *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*, 2020,06:1-14.
  3. Dumandi W. Apotek Online. *Hasil Kajian Mata Kastrat*, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta. 2018.
  4. Mulyagustina, Wiedyaningsih C, dan Kristina SA. Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Jambi. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 2017,7(2): 83-96.
  5. 9 Faktor yang mempengaruhi penjualan online anda, Available from: <https://compas.co.id/article/faktor-yang-mempengaruhi-penjualan-online/> [Acessed 10 November 2021].
  6. PAFI. Rekapitulasi keanggotaan PAFI berdasarkan STRTK di Jawa Tengah. Available from: <https://pafijateng.org/rekapitulasi#> [Acessed 10 Mei 2022]. 2022.
  7. Badan Pusat Statistik, Profil Gender Kota Semarang Tahun 2020, Semarang: Badan Pusat Statistik Kota Semarang. Available from: <https://semarangkota.bps.go.id> [Acessed 24 Mei 2022]. 2020.
  8. Badan Pusat Statistika, *Penempatan/Pemenuhan Tenaga Kerja Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Semarang 2020*. Available from : <https://semarangkab.bps.go.id/indicator/6/402/1/penempatan-pemenuhan-tenaga-kerja-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin-di-kabupaten-semarang.html> [Acessed 24 Mei 2022]. 2020.
  9. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak RI., Subordinasi. Available from:
- Informatics For Educators and Professionals*, 2016,1 (01):70-83.

- <https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/view/23> [Accessed 24 Mei 2022]. 2022.
10. Feriyanti FM. Persepsi Tenaga Teknis Kefarmasian Terhadap Apotek Online di Wilayah Seberang Ilir Kota Palembang. *Karya Tulis Ilmiah*. Politeknik Kesehatan Palembang, Palembang. 2019.
  11. BPOM RI. *Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan Secara Daring*, Jakarta : Badan Pengawas Obat dan Makanan. 2020.
  12. Hapsari SD, Ekasari MP, Kristina SA. Persepsi Apoteker tentang Apotek Online di Indonesia, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Available from: <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian> n/detail/153988 [Accessed 25 Mei 2022]. 2018.
  13. Suhartini. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motif Belanja Secara Online di Komunitas Kaskus Semarang*. Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang. 2011.
  14. Lorensia, Amelia dan Lamur, Emiliana. Persepsi Apoteker terhadap Apoteker Online di Wilayah Surabaya Timur, *KELUWIH: Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 2021,2(2): 95-100.
  15. Sudaryono, Rahwanto E, dan Komala R. E-commerce Dorong Perekonomian Indonesia, Selama Pandemi Covid 19 Sebagai Entrepreneur Modern dan Pengaruhnya Terhadap Bisnis Offline. *Jurnal manajemen dan bisnis (Jumanis) prodi kewirausahaan*. 2020, 02 (02):111-125.