

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan yang konsisten dan cukup besar, pada tahun 2024, tingkat pengguna internet telah mencapai 79,5% dari total populasi, atau naik sekitar 1,4% dibandingkan tahun sebelumnya, dari total penduduk sebanyak 278,7 juta jiwa, tercatat sekitar 221,5 juta orang aktif menggunakan internet. Berdasarkan data demografi, pengguna internet didominasi oleh Generasi Z (34,40%) dan Generasi Milenial (30,62%), dengan sebagian besar berasal dari wilayah perkotaan, yaitu sekitar 69,5%¹. Kemajuan teknologi digital ini memberikan dampak besar terhadap berbagai bidang kehidupan, salah satunya adalah sektor kesehatan dan kefarmasian². Era digitalisasi kini membuat masyarakat lebih mudah dan cepat dalam mengakses layanan kesehatan melalui berbagai platform online, seperti layanan telemedicine, konsultasi kesehatan daring, serta pembelian obat secara digital³. Menurut World Health Organization, penggunaan teknologi digital dalam bidang kesehatan mengalami peningkatan pesat dalam sepuluh tahun terakhir, hal ini disebabkan oleh kemudahan akses, biaya yang lebih terjangkau, serta efisiensi waktu yang ditawarkan⁴. Frontiers in Pharmacology mengungkapkan bahwa pemanfaatan layanan farmasi digital naik lebih dari 40% setelah pandemi COVID-19⁵. Peningkatan ini terjadi karena masyarakat semakin terbiasa melakukan konsultasi dan transaksi kesehatan secara daring⁵.

Pemanfaatan internet untuk kegiatan jual beli obat kini semakin berkembang dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang telah mengubah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan, termasuk layanan kefarmasian, yang ditandai dengan adanya layanan farmasi berbasis daring di berbagai negara⁶. Tingkat penggunaannya di wilayah perkotaan pun cukup tinggi, mencapai sekitar 69,5%¹. Farmasi berbasis daring ini sebagai alternatif baru yang memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas bagi masyarakat dengan kebutuhan obat secara cepat mendapatkannya tanpa harus mengunjungi apotek fisik, sehingga dinilai mampu menjawab kebutuhan konsumen modern terutama di wilayah dengan mobilitas tinggi atau keterbatasan akses terhadap fasilitas farmasi konvensional⁶. Meskipun perkembangan teknologi digital

membawa banyak manfaat, kemajuan ini juga disertai dengan berbagai tantangan, terutama terkait keamanan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan daring karena sebagian masyarakat masih merasa ragu terhadap keaslian produk obat yang dijual, kejelasan izin edarnya, dan keamanan data pribadi pengguna ⁷.

Dengan meningkatnya pemanfaatan e-pharmacy, penggunaan platform digital sebagai media transaksi kesehatan, juga mengalami perkembangan pesat. Platform digital ini merupakan prasarana berbasis teknologi yang memungkinkan terjadinya interaksi, koordinasi, serta komunikasi layanan antara pengguna dan penyedia layanan melalui sistem digital yang terstandarisasi, sehingga berbagai aktivitas kesehatan seperti pemesanan obat, konsultasi daring, dan pengelolaan resep dapat dilakukan secara lebih cepat dan terintegrasi, jenis platform digital yang digunakan dalam layanan kesehatan dan kefarmasian yaitu apotek online, platform e-commerce obat, layanan telefarmasi, telemedicine, aplikasi resep elektronik (e-prescribing), aplikasi konsultasi farmasi, serta platform pemantauan terapi obat (PTO), yang semuanya berperan untuk meningkatkan aksesibilitas dan integrasi layanan kesehatan berbasis digital ⁸. Dalam pelayanan kefarmasian, platform digital memudahkan proses pembelian obat dengan menyediakan informasi produk secara transparan, fitur pemesanan yang mudah diakses, hingga layanan pengantaran obat langsung ke lokasi pengguna, menjadikannya sebagai sistem yang mendukung efisiensi dan kenyamanan pasien ⁹. Sementara itu, studi di Nigeria menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang sudah mengenal keberadaan apotek online sebenarnya memiliki ketertarikan untuk mencoba layanan tersebut, apabila tersedia informasi obat yang jelas dan terdapat jaminan konsultasi dengan farmasis secara daring ¹⁰. Platform digital ini berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna dan dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan pembelian obat secara daring.

Persepsi masyarakat merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan penerimaan terhadap inovasi layanan farmasi digital, persepsi juga terbentuk melalui interpretasi individu terhadap informasi yang didapatkan, pengalaman, dan keyakinan mereka, sehingga dapat memengaruhi keputusan dalam menggunakan layanan kesehatan berbasis teknologi, hal ini sejalan dengan temuan penelitian di Jerman yang menunjukkan bahwa tingginya persepsi risiko seperti kekhawatiran terhadap pemalsuan obat maupun ketidakpastian kualitas

layanan dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik dan akhirnya mengurangi minat untuk membeli obat secara daring, sehingga penerapan *e-pharmacy* (pembelian obat di platform digital) pada akhirnya sangat ditentukan oleh bagaimana konsumen memandang dan mempercayai layanan tersebut ¹¹.

Terdapat temuan serupa pada konteks negara berkembang, penelitian di wilayah Timur Tengah mengungkapkan bahwa masyarakat meskipun mengapresiasi berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh apotek berbasis daring seperti penghematan waktu, harga yang kompetitif, serta alternatif pembayaran yang praktis, keraguan yang masih muncul terkait keamanan obat, kepastian regulasi, kualitas penyimpanan, dan perlindungan data pribadi pengguna ⁶. Di India, masyarakat perkotaan mengungkapkan bahwa meskipun penggunaan *e-pharmacy* semakin meningkat, banyak konsumen masih lebih memilih apotek tradisional karena menilai layanan daring belum sepenuhnya dapat dipercaya, baik dari segi mutu obat, ketepatan waktu pengiriman, maupun kejelasan informasi produk yang disediakan ¹². Penelitian di Indonesia yang secara langsung mengevaluasi persepsi masyarakat atau konsumen masih sangat terbatas, dan temuan dari studi yang menyoroti pandangan apoteker terhadap apotek online menunjukkan bahwa tenaga kesehatan memandang *e-pharmacy* (apotek online) berpotensi meningkatkan akses layanan farmasi tetapi tetap menekankan adanya risiko seperti pemalsuan obat, penyalahgunaan obat resep, serta lemahnya pengawasan ¹³, sehingga gambaran tersebut belum mewakili sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan dan semakin menegaskan bahwa kajian mengenai persepsi pengunjung rumah sakit yang memiliki kebutuhan obat lebih rutin, spesifik, dan mendesak dibandingkan populasi umum masih minim dan perlu diteliti lebih lanjut. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa persepsi konsumen terhadap layanan farmasi digital dapat ditingkatkan apabila mereka memperoleh informasi yang memadai mengenai keamanan, regulasi, serta mekanisme pelayanan di platform digital.

Berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai pembelian obat secara online dan penggunaan layanan farmasi digital umumnya lebih banyak berfokus pada aspek perilaku konsumen, tingkat kepuasan pengguna, keamanan transaksi, maupun faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan platform digital untuk memperoleh obat. Meskipun demikian, hasil-hasil penelitian tersebut masih menyisakan kesenjangan pengetahuan yang perlu

dikaji lebih lanjut. Hingga saat ini, masih terbatas penelitian yang secara khusus mengevaluasi bagaimana persepsi masyarakat yang berkunjung ke rumah sakit terhadap pembelian obat melalui platform digital. Padahal, kelompok masyarakat yang berada di lingkungan rumah sakit memiliki karakteristik yang berbeda karena mereka merupakan individu yang sedang memperoleh layanan kesehatan, baik sebagai pasien maupun keluarga pasien, sehingga memiliki pengalaman dan kebutuhan yang lebih dekat dengan penggunaan obat serta pelayanan kefarmasian.

Kondisi tersebut menjadikan persepsi mereka penting untuk dikaji karena dapat memberikan gambaran mengenai tingkat penerimaan, kepercayaan, serta pandangan masyarakat terhadap keberadaan layanan farmasi digital yang semakin berkembang. Selain itu, rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam menjamin keamanan, mutu, dan ketepatan penggunaan obat, sehingga persepsi masyarakat yang berinteraksi dengan lingkungan rumah sakit dapat menjadi sumber informasi yang berharga dalam menilai efektivitas dan keberterimaan pembelian obat secara daring. Pemahaman mengenai persepsi masyarakat juga diperlukan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang dapat mendukung maupun menghambat pemanfaatan platform digital dalam pembelian obat, seperti kemudahan akses, kualitas informasi yang tersedia, keamanan transaksi, keaslian produk, hingga kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, berdasarkan masih terbatasnya bukti empiris yang mengkaji topik tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai persepsi masyarakat yang berkunjung di Rumah Sakit Umum Daerah Bandung Kiwari terhadap pembelian obat melalui platform digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih komprehensif mengenai penerimaan masyarakat terhadap layanan farmasi digital, sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi penyedia layanan kesehatan, apotek online, maupun pemangku kebijakan dalam upaya meningkatkan mutu, keamanan, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan e-pharmacy sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana persepsi masyarakat pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah terhadap pembelian obat di platform digital?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk Mengkaji persepsi masyarakat yang berkunjung di Rumah Sakit Umum Daerah terhadap pembelian obat melalui platform digital.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengkaji persepsi masyarakat terhadap produk obat yang dibeli secara online.
2. Mengkaji persepsi masyarakat terhadap harga obat yang dibeli secara online.
3. Mengkaji persepsi masyarakat terhadap kemudahan akses platform digital (tempat) dalam melakukan pembelian obat secara online.
4. Mengkaji persepsi masyarakat terhadap promosi yang ditawarkan saat pembelian obat secara online.
5. Mengkaji persepsi masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan saat melakukan pembelian obat secara online.
6. Mengkaji persepsi masyarakat terhadap kualitas informasi obat yang diberikan saat melakukan pembelian obat secara online.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Untuk Peneliti

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan farmasi digital serta menjadi landasan dalam penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Untuk Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, referensi dalam proses pembelajaran, menambah literatur ilmiah, dan untuk mengembangkan penelitian mahasiswa selanjutnya.

1.4.3 Manfaat Untuk Masyarakat

Memberikan informasi bagi masyarakat mengenai persepsi masyarakat pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah terhadap pembelian obat melalui platform digital.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini dibatasi pada pengukuran persepsi masyarakat terhadap pembelian obat melalui platform digital. Responden yang diteliti adalah masyarakat yang

berkunjung ke RSUD Bandung Kiwari dan memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Penelitian hanya menilai persepsi responden berdasarkan aspek produk, harga, tempat, promosi, pelayanan kefarmasian, dan informasi obat. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan instrumen kuesioner berskala Likert. Pengumpulan data dilakukan pada periode April sampai Mei 2026. Penelitian ini tidak membahas efektivitas terapi obat, keamanan klinis penggunaan obat, tingkat keberhasilan pengobatan, maupun perbandingan kualitas antarplatform digital tertentu. Selain itu, keterbatasan penelitian juga terletak pada penggunaan teknik accidental sampling sehingga hasil penelitian hanya menggambarkan persepsi responden yang menjadi sampel pada lokasi dan waktu penelitian serta tidak dapat digeneralisasikan secara luas kepada seluruh masyarakat Indonesia. Keterbatasan dana dan waktu penelitian menyebabkan cakupan wilayah penelitian hanya dilakukan di satu rumah sakit, yaitu RSUD Bandung Kiwari.