

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman dimana semua lini industri dimudahkan dengan adanya layanan daring membuat konsumen terlena dengan semua kemudahan yang ada. Kemajuan ini dirasakan di hampir semua aspek dalam kehidupan manusia, mulai dari bidang informasi, ilmu pengetahuan hingga sarana-sarana yang seharusnya dilakukan langsung oleh manusia, kini sudah mulai digantikan dengan sistem daring. Seperti dalam memberikan pelayanan kesehatan termasuk dalam bidang kefarmasian (BEMFarmasiUMS,2019).

Di Indonesia, adanya platform digital masih terbatas, namun demikian di tengah segala keterbatasan digital di Indonesia telah mencapai pertumbuhan 49% per tahun (KOMINFO, 2021). Di pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian di Apotek wilayah Kota Bandar Lampung sudah cukup banyak yang menggunakan pelayanan kefarmasian yang hingga saat ini menjadi kontroversial yang lebih ramah atau disebut dengan pelayanan Telefarmasi. Apotek dapat memberikan Pelayanan Kefarmasian secara elektronik (Telefarmasi) dan pengantaran obat.

Telefarmasi adalah pelayanan kefarmasian melalui penggunaan teknologi telekomunikasi dan sistem informasi kepada pasien dalam jarak jauh. Dalam melakukan pelayanan Telefarmasi secara jejaring, Apotek harus bermitra dengan Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi (PSEF) dalam penggunaan sistem elektronik berupa *retail online* atau *marketplace* pada fitur khusus kefarmasian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Permenkes RI No. 14/2021).

Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi (PSEF) diatur dalam PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) No. 14 Tahun 2021 yaitu badan hukum yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik farmasi untuk keperluan fasilitas pelayanan kefarmasian. Sistem Elektronik Farmasi adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, menganalisis, menyimpan, menampilkan,

mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik dalam rangka mendukung pekerjaan kefarmasian (Permenkes RI No. 14/2021).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di Apotek meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) dan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan prasarana. Pelayanan Kefarmasian secara Elektronik adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kefarmasian dengan menggunakan Sistem Elektronik Farmasi (Permenkes RI No. 14/2021).

Penyelenggara Sistem Elektronik Farmasi (PSEF) memiliki sistem pengendalian terhadap penyelenggaraan Sistem Elektronik Farmasi yang dapat menyebabkan gangguan, kerusakan, kerugian atau risiko terhadap keamanan, khasiat/manfaat dan mutu sediaan farmasi, BMHP, suplemen kesehatan, keselamatan pasien/masyarakat, kerahasiaan pasien/masyarakat. Sistem Elektronik Farmasi digunakan untuk mendukung fasilitas Pelayanan Kefarmasian, meliputi: Informasi ketersediaan obat; Pelayanan resep elektronik; Pelayanan Swamedikasi; Pengantaran Obat; dan/atau Pelayanan kefarmasian secara elektronik lain sesuai standar kefarmasian (Permenkes RI No. 14/2021).

Menurut PMK No 14 tahun 2021. Sistem elektronik farmasi memuat semua informasi kepada masyarakat berupa:

- a) Informasi Apotek, meliputi profil Apotek, nomor izin Apotek dan lokasi Apotek yang dilengkapi dengan sistem pemosisian global.
- b) Informasi Apoteker, meliputi nama Apoteker, Nomor Surat Izin Praktik (SIP) Apoteker dan jadwal praktik Apoteker.
- c) Informasi sediaan farmasi, BMHP dan suplemen kesehatan, meliputi namaproduk dilengkapi dengan nama generik, nomor izin edar, golongan

obat, bentuk sediaan, kemasan, kekuatan, komposisi, waktu kadaluwarsa, harga, jumlah, ketersediaan dan informasi lainnya jika diperlukan.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Ayu Setianingrum (2021), dijelaskan bahwa jumlah apotek yang menggunakan aplikasi di beberapa Apotek wilayah Kota Bandar Lampung sebanyak 20 Apotek dan Aplikasi yang digunakan yaitu Halodoc, Whatsapp Bussiness, MOS Health, dll. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Gambaran Pelayanan Telefarmasi di Apotek Wilayah Kota Bandar Lampung.

## **B. Rumusan Masalah**

Di Indonesia saat ini perkembangan teknologi digital di berbagai bidang sangat berkembang pesat hingga mencapai 49% per tahun (Kominfo,2021). Pesatnya perkembangan teknologi *digital* terkait pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kefarmasian di Beberapa Apotek wilayah Kota Bandar Lampung sudah cukup banyak yang menggunakan pelayanan kefarmasian yang hingga saat ini menjadi kontroversial yang lebih ramah atau disebut dengan pelayanan Telefarmasi. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Gambaran Pelayanan Telefarmasi di Beberapa Apotek Wilayah Kota Bandar Lampung.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk memperoleh Gambaran Pelayanan Telefarmasi di Beberapa Apotek Wilayah Kota Bandar Lampung.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui Karakteristik Apotek di beberapa Apotek wilayah Kota Bandar Lampung
- b. Mengetahui Gambaran pelayanan telefarmasi yang meliputi: Aplikasi yang bekerjasama dalam pelayanan Telefarmasi, jumlah aplikasi yang digunakan dalam penggunaan Telefarmasi, jasa pengantaran yang bekerjasama dengan Apotek, jenis produk yang dibeli di Aplikasi, penerapan pelayanan BPJS

*online* di Apotek dan hambatan dalam penggunaan Telefarmasi di beberapa Apotek wilayah Kota Bandar Lampung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Penulis

Menambah pengetahuan mengenai gambaran pelayanan Telefarmasi di beberapa Apotek Wilayah Kota Bandar Lampung.

2. Apotek

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat terkait pelaksanaan Telefarmasi di beberapa Apotek Wilayah Kota Bandar Lampung.

3. Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan pustaka dan referensi bagi mahasiswa/i Politeknik Kesehatan Tanjung Karang.

#### **E. Ruang Lingkup**

Penelitian ini akan membahas mengenai karakteristik Apotek, aplikasi yang digunakan, jumlah aplikasi yang digunakan, jasa pengantaran yang digunakan, produk yang dibeli di Aplikasi, penerapan pelayanan BPJS Online, dan hambatan dalam penggunaan Telefarmasi di beberapa Apotek wilayah kota Bandar Lampung.