

Proses Penerapan Layanan Pemesanan dan Pengiriman Obat Apotek Berbasis Aplikasi Digital

Tommy Jonathan Sinaga^{1,*}, Maria Yolanda Sinaga², Khairul Azhari³

^{1,3}STIKOM Tunas Bangsa, Pematangsiantar, Indonesia

² Institut Kesehatan Medistra, Lubuk Pakam, Indonesia

^{1*}tommyjonathansinaga@outlook.com; ²mariayolandasinaga@gmail.com;

³khairulazhari160200@gmail.com

*Penulis Korespondensi

INFO ARTIKEL

Submitted: 30 Desember
2024

Accepted: 23 Januari
2025

Published: 29 Januari
2025

Kata Kunci:

Produk Perawatan
Kesehatan;
Apotek Online;
Belanja Online;
Digital;
Layanan Kesehatan

ABSTRAK

Dengan pesatnya perkembangan teknologi dan meluasnya penggunaan internet, pelanggan kini memiliki pilihan untuk membeli obat-obatan secara online, yang memiliki beberapa manfaat. Meskipun demikian, persentase pelanggan Indonesia yang menggunakan teknik ini masih cukup rendah. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat sudut pandang penyedia layanan Apotek Komunitas dan menyelidiki variabel-variabel yang berdampak pada penerimaan atau tidak diterima terhadap layanan ini. Pada penelitian ini, kami ingin mengembangkan pendekatan baru dalam meningkatkan platform *e-commerce* di industri farmasi. Untuk mengukur kedekatan dan melibatkan pelanggan Indonesia terhadap teknik ini, sebuah survei online dilakukan kepada mereka dan melengkapi survei tersebut, sebuah wawancara dengan para ahli farmasi Indonesia juga dikembangkan. Studi ini akan meneliti bagaimana para ahli tersebut menanggapi tentang mengenai kebangkitan *e-commerce* di farmasi industri negara ini. Menurut temuan, sebagian besar penduduk Indonesia sudah terbiasa dengan konsep membeli obat-obatan dan perawatan lainnya secara Lokapasar online. Meskipun demikian, juga sebagian besar orang belum pernah menggunakan layanan ini untuk membeli produk seperti ini sebelumnya. Wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa, meskipun ada harapan yang berkembang, Apotek Komunitas di Indonesia masih memiliki beberapa keraguan untuk menjual obat secara online. Kesimpulan yang diambil dari temuan ini adalah bahwa strategi pemasaran yang lebih baik maka, struktur organisasi yang sesuai, dan prosedur logistik yang sudah terdefinisikan dengan baik yang memungkinkan pengantaran yang cepat dan pengiriman yang efisien.

PENDAHULUAN

Konsumen saat ini tidak hanya menggunakan internet untuk mempelajari masalah kesehatan, tetapi juga untuk mendiagnosis diri sendiri dan membeli berbagai macam produk dan layanan kesehatan. Situs web yang menawarkan pengiriman, distribusi, atau pembelian obat melalui internet disebut "Apotek Online". Kedekatan konsumen dengan belanja online, kenyamanan pemesanan melalui pos dan penjualan virtual, serta menurunnya kunjungan medis secara tatap muka merupakan faktor-faktor yang mendorong meluasnya industri apotek online (Navira, 2019). Tentunya pelanggan semakin memilih untuk membeli obat-obatan secara online daripada mengunjungi apotek lokal (Zebua & Sembiring, 2023). Di sini



pembaca dapat menemukan banyak sekali apotek online dan pengecer perlengkapan medis lainnya. Banyak di antaranya adalah perusahaan yang dapat diandalkan untuk memenuhi kesediaan tentang kenyamanan dan anonimitas (Bongso & Kristiawan, 2022). Tingkat kepercayaan yang dimiliki konsumen terhadap apotek lokal mereka harus menerapkan layanan ini (Kurniawan, 2022). Karena pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia mengalami peningkatan pesat dalam beberapa tahun terakhir, akan semakin banyak orang yang beralih ke apotek online untuk mendapatkan resep mereka (Oktaviani et al., 2024). Apotek online diperkirakan akan menjadi perhatian hangat dalam beberapa hari mendatang. Ide untuk menjual obat-obatan melalui internet bukanlah hal yang baru. Beberapa tahun terakhir telah melihat hasil perkembangannya dari internet. Dalam waktu yang lama, masyarakat lokal Indonesia mengandalkan apotek lokal mereka sebagai pasokan utama obat-obatan. Namun, apotek ritel beroperasi dengan baik di daerah-daerah terpencil (Arien et al., 2023). Kebanyakan orang Indonesia tidak membeli obat dari apotek online, karena mereka tidak mengetahuinya atau karena mereka tidak memiliki akses kenyamanan modern seperti internet karena ketersediaan ponsel pintar, konektivitas internet, dan pengetahuan komputer yang telah meningkat (Sujarwo et al., 2023).

Para pelaku bisnis mengetahui proses pengiriman obat-obatan sebagai cara untuk menghindari risiko kesehatan yang serius (Rosyanti & Hadi, 2020). Pelanggan dapat membeli obat dari apotek secara online dan mengirimkannya ke rumah mereka. Sebagian besar aplikasi ini menyediakan berbagai macam produk perawatan kesehatan, sehingga memudahkan pelanggan untuk berbelanja, melakukan pengorderan dari ponsel cerdas, dan melakukan pembayaran online. Pelanggan juga dapat memiliki obat asli yang dikirim langsung ke rumah mereka, dan pembeli bahkan dapat menghemat uang jika mereka mengeluarkan uang secara online.

Proses layanan pengiriman Aptotek berbasis aplikasi digital telah menyaksikan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, mengubah cara kelompok dalam mengakses, menerima obat resep dan produk perawatan kesehatan mereka. Layanan ini menawarkan pendekatan inovatif untuk mengatasi berbagai tantangan di sektor kesehatan, mulai dari meningkatkan ketersediaan minuman obat hingga meningkatkan kenyamanan bagi pasien [12]. Karena teknologi terus membentuk kembali ekosistem yang menyajikan layanan kesehatan, sangat penting untuk menilai dampak dan penerapan layanan apotek digital ini pada penyedia layanan kesehatan pada pasien (Sahdilla, 2019).

Penerapan ini bertujuan untuk menelusuri faktor-faktor utama yang mendorong penerapan layanan pengiriman apotek berbasis aplikasi digital, manfaat yang mereka tawarkan, dan tantangan yang dimunculkan. Penerapan ini juga mempelajari implikasi potensi apotek tradisional, pertimbangan regulasi, dan dampak keseluruhan terhadap aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan (Saputra, 2018). Melalui penerapan ini, kami berusaha untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang layanan pengiriman apotek berbasis aplikasi digital, menjelaskan potensi keuntungan dan kekhawatiran terkait dengan proses yang meluas. Dalam beberapa tahun terakhir, peningkatan jumlah ponsel cerdas dan peningkatan ketersediaan internet dengan kecepatan tinggi telah membuka jalan bagi pertumbuhan platform apotek digital. Platform-platform ini menawarkan berbagai layanan, termasuk pemesanan online obat resep dan perlengkapan kesehatan. Setelah pemesanan dilakukan melalui aplikasi seluler atau situs web, layanan ini memfasilitasi pengiriman obat yang cepat ke depan pintu rumah pasien akan dalam hitungan jam (Handayany, 2020).

Faktor utama yang mendorong diadopsinya layanan pengantaran obat berbasis aplikasi digital meliputi:

Penghematan Biaya: Apotek online dapat menawarkan harga dan diskon yang kompetitif, sehingga berpotensi mengurangi beban keuangan perawatan kesehatan bagi pasien.

Aksesibilitas: Layanan apotek digital memiliki potensi untuk menjembatani kesenjangan akses layanan kesehatan, memungkinkan individu di daerah yang kurang terlayani atau daerah pedesaan untuk menerima obat dan produk kesehatan dengan lebih mudah.

Privasi yang Ditingkatkan: Beberapa pasien lebih menyukai kerahasiaan dan menyembunyikan data yang diterima oleh apotek digital, terutama saat mengumumkan masalah kesehatan yang sensitif di ruang publik.

Jangkauan Produk yang Meluas: Platform digital dapat menawarkan rangkaian produk kesehatan, sehingga dapat memenuhi beragam kebutuhan kesehatan yang lebih luas. Namun, penerapan yang cepat dari layanan pengantaran obat berbasis aplikasi digital juga menimbulkan kekhawatiran dan tantangan. Ini termasuk:

Kepatuhan terhadap Peraturan: Membaca dan mengetahui bahwa apotek digital mematuhi persyaratan peraturan dan standar kualitas adalah hal yang paling penting untuk memastikan keselamatan pasien.

Dampak pada Apotek Tradisional: Munculnya apotek digital dapat berimplikasi pada apotek tradisional, yang berpotensi mempengaruhi model bisnis dan kelangsungan hidup mereka.

Kurangnya Konsultasi Tatap Muka : Tidak adanya interaksi tatap muka dengan tenaga kesehatan profesional ini dapat membatasi kemampuan untuk mengajukan pertanyaan dan meminta konsultasi tentang pengobatan.

Hubungan Pasien dan Apotek: Model apotek digital dapat menyalakan hubungan pasien dengan apoteker, yang secara tradisional dibangun atas kepercayaan dan interaksi pribadi.

Keamanan Obat: Memberikan pembelian dan penggunaan obat yang aman sangat penting, terutama bagi pasien dengan rejimen pengobatan yang kompleks atau banyak obat.

Kepatuhan terhadap Obat: Platform digital sering kali menyertakan fitur yang membantu pasien mengelola pengobatan mereka, memberikan pengingat untuk dosis dan isi ulang. Hal ini secara signifikan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap rutinitas pengobatan.

Proses penerapan ini akan membahas masing-masing faktor tersebut secara lebih rinci, memberikan analisis mendalam tentang penerapan layanan pengiriman apotek berbasis aplikasi digital dan dampaknya terhadap layanan kesehatan dan menumbuhkan layanan kesehatan yang lebih luas. Selain itu, penerapan ini juga akan mempertimbangkan arah potensial untuk penelitian dan pengembangan di masa depan dalam bidang ini yang terus berkembang (KUSUMA, 2014).

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan eksploratif untuk memahami persepsi, manfaat, dan kekurangan aplikasi digital dalam layanan farmasi. Data primer dikumpulkan dari 749 responden yang telah menggunakan aplikasi digital untuk membeli obat, dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Kuesioner dirancang secara logis untuk menjawab

tujuan penelitian, mencakup pertanyaan tentang kepuasan, kemudahan, dan hambatan dalam penggunaan aplikasi farmasi digital.

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Analisis dilakukan dengan metode statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan dan masalah yang dihadapi pengguna, serta statistik inferensial untuk menguji hipotesis terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.

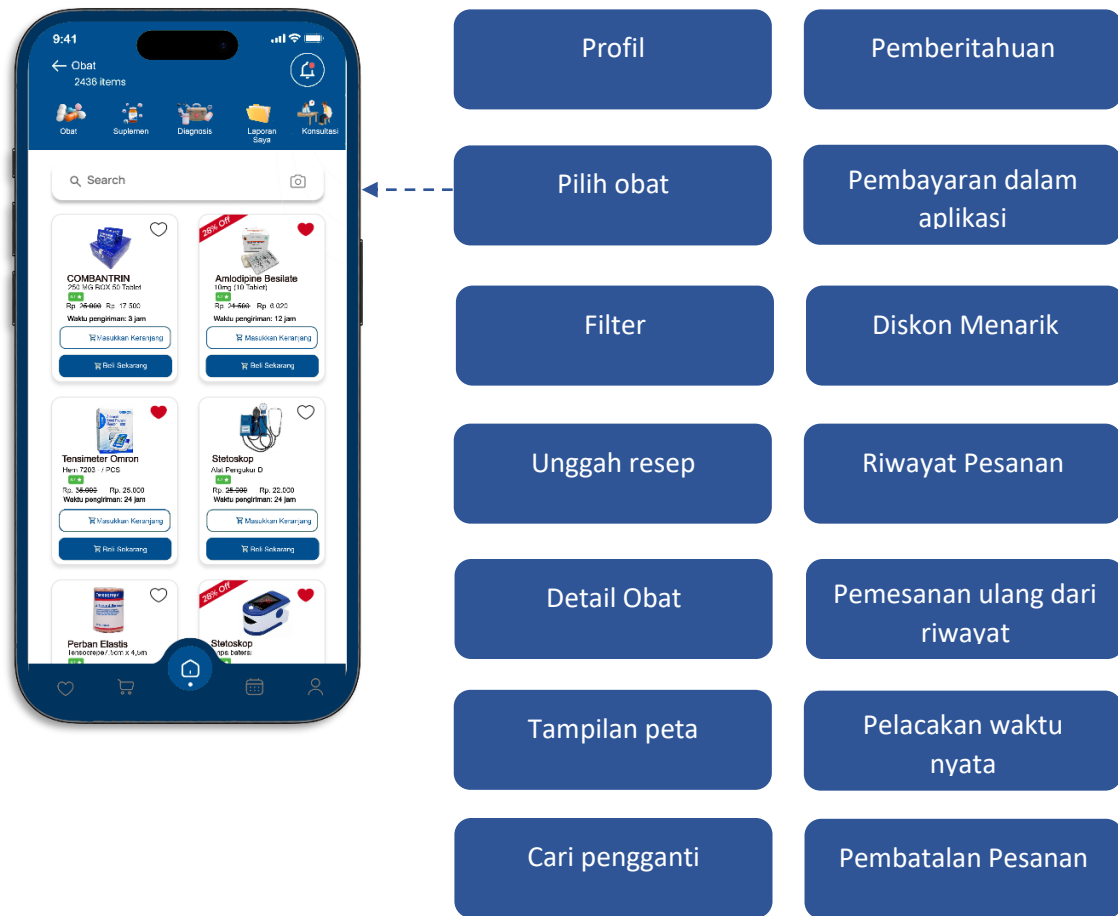
Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memeriksa tingkat kepuasan dan kesulitan yang dialami pengguna dalam menggunakan layanan farmasi berbasis aplikasi digital.
2. Meneliti aspek-aspek dan hambatan yang memengaruhi kebahagiaan pengguna terhadap layanan tersebut.

Pendekatan ini bertujuan memberikan wawasan mendalam mengenai efektivitas layanan farmasi digital dan peluang perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.



Gambar 1. Sistem Pengiriman Obat Secara Keseluruhan



Gambar 2. Perangkat Lunak Pemesanan dan Pengiriman Obat Berbasis Aplikasi Seluler dengan semua Fitur

1. Data Analisis

Analisis data primer melibatkan pemilihan subjek ke dalam kategori berdasarkan karakteristik mereka. Tabel 1 menampilkan informasi kategorisasi data.

Tabel 1. Analisis varians (ANOVA) dilakukan untuk menguji hubungan antara usia responden dan variabel yang diminati.

		Frekuensi	Persenan
Jenis Kelamin	Laki-Laki	122	58.4
	Perempuan	162	62.8
Kelompok Usia Responden	Sampai 25 tahun	120	54.3
	26 hingga 40 tahun	40	17.2

	40 hingga 60 tahun	68	30.6
Kualifikasi Responden	Tidak Sarjana	59	24.5
	Sarjana	110	48.3
	Pascasarjana	60	29.2
	Profesional	18	7.8

Berdasarkan rincian jenis kelamin pada Tabel 1. kita dapat melihat bahwa dari total 749 responden, 122 orang adalah laki-laki dan 162 orang adalah perempuan.

Tabel 1. Analisis varians (ANOVA) dilakukan untuk menguji hubungan antara usia responden dan variabel yang diminati.

		Jumlah Kuadrat	DF	Kuadrat rata-rata	<i>F</i>	nilai <i>p</i>
Faktor yang Mempengaruhi	Antar Kelompok	1120	2	518.52	2	0.426
	Dalam Kelompok	82666.15	222	531.401		
	Total	83786.1	224			
Tantangan	Antar Kelompok	5025.235	2	3811.726	18.6	0.525
	Dalam Kelompok	21155.980	212	107.523	2.0	0.323
	Total	26181.215	214			
Kepuasan	Antar Kelompok	7602.204	2	3801.267	19.977	.000
	Dalam Kelompok	41291.102	217	190.282		
	Total	48893.306	219			

Nilai nilai *p* yang dihitung untuk faktor yang berpengaruh adalah 0,426. Angka ini lebih besar dari 0,05. Hasilnya, uji *F* dapat diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peringkat rata-rata variabel yang berpengaruh tidak terlalu berbeda dengan usia. dan responden wanita menunjukkan tingkat kepuasan yang sama. Terdapat korelasi yang signifikan secara statistik antara usia responden dan tiga faktor lainnya. Responden dalam rentang usia menengah memiliki pengaruh paling besar dan lansia menghadapi kesulitan untuk mengakses layanan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian primer yang meneliti ketiga faktor tersebut yang memengaruhi, kesulitan, dan kepuasan terhadap penyampaian layanan Apotek berbasis aplikasi digital adalah tiga faktor yang diteliti. Ketiga faktor tersebut tidak bergantung satu sama lain tanpa memandang jenis kelamin. Baik laki-laki maupun perempuan melaporkan kesulitan dan tingkat kepuasan yang sama. Kesulitan yang dihadapi oleh responden laki-laki dan perempuan tidak berbeda secara signifikan. Hal ini didukung oleh sumber-sumber primer dan sekunder. Responden pria dan wanita mengungkapkan tingkat kepuasan yang sama. Terdapat korelasi yang signifikan secara statistik antara usia responden dan tiga faktor lainnya. Responden dalam rentang usia menengah memiliki pengaruh paling besar. Sedangkan lansia menghadapi kesulitan besar.

KESIMPULAN

Setelah mulainya COVID-19, semakin banyak pelanggan Indonesia yang beralih ke layanan digital sebagai metode utama mereka dalam berbelanja. Dalam hal pengobatan sendiri, ada kebutuhan mendesak untuk lebih banyak penelitian yang membandingkan bahaya tidak mutlak yang ditimbulkan oleh berbelanja di apotek tradisional dengan bahaya yang ditimbulkan oleh pembelian obat secara online. Pelanggan mendapatkan keuntungan dalam berbagai cara dari berbelanja di apotek online, termasuk harga yang lebih murah, prosedur pemesanan yang efisien, akses yang lebih luas ke berbagai nama merek, dan waktu yang lebih mudah untuk membandingkan harga. Namun demikian, ada beberapa kerugian yang terkait dengan pembelian obat melalui internet. Ini termasuk kemungkinan mendapatkan pesanan yang salah, kurangnya resep-resep, kesulitan dengan pengembalian produk, penjualan barang berkualitas rendah, dan sebagainya. Masalah potensial lainnya termasuk kekurangan resep. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan karakteristik, hambatan, dan tingkat kepuasan pelanggan lain yang terkait dengan penggunaan layanan pengiriman Apotek berbasis aplikasi digital di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arien, W., Maulana, F. F., Shafira, S., Jumaida, S. A., Ridha, M., Ishara, Z. A., Aprillia, R., Ananda, D., Putri, N. A., & Mensa, D. F. (2023). Peran Apotek Hidup Dalam Menyediakan Akses Terhadap Tanaman Obat Tradisional di Lingkungan Kelurahan Air Tiris. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 3(3), 147–154.
- Bongso, L., & Kristiawan, A. (2022). KENYAMANAN ONLINE DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN ONLINE PADA PENGGUNA TOKOPEDIA. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i1.38621>
- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).

- Kurniawan, E. (2022). SOSIALISASI PEMANFAATAN TANAMAN BERKHASIAT OBAT UNTUK APOTEK HIDUP SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS KESEHATAN MASYARAKAT. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sehati*, 1, 82–86. <https://doi.org/10.33651/jpms.v1i2.435>
- KUSUMA, A. P. (2014). *Evaluasi Kinerja Pemasok dengan Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process pada Apotek Sehat Farma*. Universitas Gadjah Mada.
- Navira, A. (2019). *URGENSI PEMBENTUKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERKAIT USAHA APOTEK ONLINE*.
- Oktaviani, D., Ayuni, M., Sembiring, T., Lie, W., Yeo, E., & others. (2024). Analisis dampak kecerdasan buatan dalam peningkatan efisiensi pemasaran digital di industri e-commerce Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(4), 1–10.
- Rosyanti, L., & Hadi, I. (2020). Dampak psikologis dalam memberikan perawatan dan layanan kesehatan pasien COVID-19 pada tenaga profesional kesehatan. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 12(1), 107–130.
- Sahdilla, A. (2019). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJULAN OBAT PADA APOTEK DIAN BERBASIS WEB*. UNIVERSITAS LABUHANBATU.
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 3(2), 72–89.
- Sujarwo, N. A. P., Dewi, S. P., Primanita, S. M., Angelia, C., Choiron, D. S., Dewi, H. K., Ginting, Z. P. A., Wardhana, B. W. K., Amalia, S. R. M., Ayura, A. F., & others. (2023). Tingkat Pengetahuan dan Perilaku Masyarakat tentang Peredaran Obat dan Makanan secara Daring. *Jurnal Farmasi Komunitas*, 10(2), 117–123.
- Zebua, J., & Sembiring, N. (2023). Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan Obat Pada Apotik Mitha Farma Berbasis Web Dan Android. *Data Teknologi: Journal of Informatics and Computers*, 1, 16–23. <https://doi.org/10.56248/datateknologi.v1i1.51>