

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Kita sekarang dapat mengetahui berbagai informasi yang terjadi di berbagai wilayah di dunia secara langsung karena kemajuan teknologi (globalisasi). Tentunya kemajuan teknologi ini dapat menyebabkan perubahan yang sangat besar terhadap eksistensi manusia dengan segala perkembangan dan kebudayaannya. Perubahan ini juga dapat berdampak besar terhadap perubahan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Di Indonesia, saat ini kita dapat melihat bahwa kemajuan teknologi telah berdampak pada kualitas sosial yang dimiliki masyarakat, baik masyarakat perkotaan maupun pedesaan (modernisasi). Dengan demikian, seluruh informasi, baik positif maupun negatif, dapat dengan mudah diperoleh masyarakat luas (Wahyudi, H.S., & Sukmasari, M.P., 2014).

Menurut *World Health Organization*, 2020, Platform kesehatan digital merupakan infrastruktur informasi kesehatan digital umum (struktur informasi) bahwa aplikasi dan sistem kesehatan digital dibangun untuk memberikan kesehatan digital layanan untuk mendukung pemberian layanan kesehatan secara konsisten dan terintegrasi. Dampak yang diperoleh dari pelayanan kesehatan menggunakan platform digital atau menggunakan internet juga menunjukkan kemanfaatan dari sudut pandang tenaga kesehatan maupun pasien (Schneider, 2013). Pelayanan kefarmasian yang dapat dilakukan antara lain meliputi, konseling, edukasi, pemberian informasi obat, serta pemantauan terapeutik obat, memungkinkan juga terjadi komunikasi dengan penulis resep dan dapat digunakan untuk media dalam membantu pelaksanaan pemantauan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai (Hedima & Okoro, 2021).

Perkembangan teknologi informasi yang terus berlangsung telah menyentuh berbagai bidang dan bagian kehidupan, salah satunya adalah bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah salah satu bidang yang telah memanfaatkan

perkembangan teknologi tersebut, baik klinis maupun non-klinis. Penggunaan platform digital merupakan sebuah keterampilan dalam melakukan pelayanan kesehatan dimana didukung oleh tingkat pengetahuan seseorang dan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan adalah usia (Kehrer et al., 2013). Pemanfaatan platform digital atau teknologi informasi di bidang kesehatan kini diyakini memberikan berbagai manfaat bagi penyedia pelayanan kesehatan. Keuntungan yang dapat diperoleh dengan bantuan teknologi ini antara lain tersedianya data kesehatan pasien yang akurat dan menyeluruh, sehingga penyedia layanan kesehatan dapat memberikan pengobatan yang paling tepat. Selain itu, penggunaan teknologi informasi yang lengkap dan tepat dapat membantu dalam analisa penanganan, membatasi kesalahan klinis, dan dapat memberikan layanan kesehatan yang aman dengan biaya rendah (Cholik, 2021).

Menurut (UU No. 17 Tahun 2023) mengenai tenaga vokasi farmasi dijelaskan bahwa tenaga vokasi farmasi adalah tenaga kefarmasian dengan pendidikan terakhir lulusan diploma tiga farmasi yang dapat memberikan pelayanan kefarmasian dengan kewenangan apoteker dalam batas tertentu. Tenaga vokasi farmasi bertugas membantu apoteker dalam melakukan pelayanan kefarmasian dengan pengawasan apoteker serta dalam batas tertentu. Selain itu, tenaga vokasi farmasi bertugas melayani resep dokter sesuai dengan kewajiban dan pedoman ahli yang bergantung pada kepentingan masyarakat dan melayani penawaran obat yang dapat dibeli tanpa resep dokter atau swamedikasi (Sukmawati et al., 2021). Salah satu organisasi pakar kefarmasian adalah PAFI atau “Persatuan Ahli Farmasi Indonesia”. Jadi dalam penelitian ini responden yang digunakan adalah anggota PAFI cabang Klungkung keseluruhannya saat ini adalah 90 anggota dengan jumlah tenaga vokasi farmasi adalah 81 anggota.

Mengingat gambaran diatas, peneliti tertarik untuk mengarahkan penelitian berkaitan dengan hubungan antara usia dengan tingkat pengetahuan penggunaan platform digital untuk pelayanan farmasi tenaga vokasi farmasi anggota PAFI cabang Klungkung. Penelitian ini diyakini dapat meningkatkan informasi yang diharapkan dapat menumbuhkan keterampilan tenaga vokasi farmasi, khususnya dalam bidang teknologi komunikasi dan informasi yang dapat dimanfaatkan

sebagai alat untuk melakukan pelayanan kefarmasian kepada pasien. Penelitian ini juga dilakukan dengan tujuan untuk memahami peningkatan sifat sumber daya manusia melalui pengembangan dan penggunaan teknologi, yang juga akan membantu kinerja pelayanan publik secara terkoordinasi untuk mewujudkan manajemen yang efektif dan efisien. Artinya pemanfaatan teknologi digital pada pelayanan kesehatan akan menambah kontribusi pada efektivitas pelayanan kesehatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah terdapat hubungan antara usia dengan tingkat pengetahuan penggunaan platform digital untuk pelayanan farmasi tenaga vokasi farmasi anggota PAFI cabang Klungkung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui hubungan antara usia dengan tingkat pengetahuan penggunaan platform digital untuk pelayanan farmasi tenaga vokasi farmasi anggota PAFI cabang Klungkung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi mengenai hubungan antara faktor usia, dimana usia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan tenaga vokasi farmasi terkait dalam penggunaan platform digital untuk melangsungkan pelayanan kefarmasian.

### **1.4.2 Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk menambah informasi mengenai hubungan antara usia dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga vokasi farmasi terhadap penggunaan platform digital untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian dan menghadirkan riset dengan peluang baru untuk memajukan teori dan konsep pelayanan kesehatan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengetahuan**

Pengetahuan adalah sumber utama kemajuan masyarakat, terlepas dari maju atau tidaknya dan dimulai dari kepedulian masyarakat terhadap ilmu pengetahuan. Hal ini ditunjukkan dengan hadirnya berbagai peradaban dunia yang menjadikan bangsa ini semakin maju, mengingat pertimbangan karakter pada masa itu. Oleh karena itu, pengetahuan sangatlah penting dan memerlukan perhatian dalam menjalani kehidupan yang lebih baik (Oktaviana, 2021).

##### **2.1.1 Tingkat pengetahuan**

Menurut Notoatmodjo, dalam (Sukarini, 2018), pengetahuan mempunyai 6 tingkatan, yaitu:

1. Tahu (*know*)

Mengetahui dapat diartikan sebagai mengingat kembali materi yang telah dipusatkan. Tingkat pengetahuan ini meliputi peninjauan sesuatu secara spesifik dari semua materi yang dipikirkan atau dorongan yang telah diperoleh.

2. Memahami (*comprehension*)

Hal ini diartikan sebagai kemampuan untuk memahami secara akurat tentang objek yang diketahui dan mampu menguraikan materi secara akurat. Orang yang sudah memahami suatu objek atau materi harus mempunyai kemampuan untuk memahami, memberi model, menyelesaikan, mengantisipasi, dan lain-lain sehubungan dengan objek yang dipelajari.

3. Aplikasi (*application*)

Dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memanfaatkan materi yang telah dipelajari dalam keadaan nyata. Aplikasi disini dapat diartikan sebagai penerapan atau pemanfaatan peraturan, rumus, teknik, standar, dan lain-lain dalam lingkungan atau keadaan yang berbeda.

#### 4. Analisis (*analysis*)

Analisis adalah kemampuan untuk menggambarkan suatu materi atau objek menjadi komponen-komponen, namun dalam suatu struktur organisasi tetap berhubungan satu sama lain. Kemampuan analisis ini harus terlihat dari penggunaan kata-kata tindakan: dapat menggambarkan, membedakan, memisahkan, mengelompokkan, dan sebagainya.

#### 5. Sintesis (*synthesis*)

Sintesis adalah kemampuan untuk menempatkan atau menghubungkan bagian-bagian menjadi keseluruhan yang lain. Secara keseluruhan, sintesis adalah kemampuan untuk mengembangkan formulasi baru berdasarkan formulasi yang sudah ada.

#### 6. Evaluasi (*evaluation*)

Kemampuan untuk mengevaluasi suatu materi atau objek. Evaluasi ini bergantung pada tindakan yang diputuskan sendiri atau menggunakan model yang ada.

### 2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan

Menurut Notoatmodjo, 2014, beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang, yaitu:

#### 1. Umur

Semakin matang umur seseorang, maka akan semakin matang pula derajat perkembangan dan kekuatannya dalam berpikir dan bekerja mengenai kepercayaan. Masyarakat yang lebih dewasa akan lebih percaya dibandingkan individu yang belum cukup dewasa. Hal ini disebabkan oleh wawasan atau pengalaman jiwa.

#### 2. Pengalaman

Pengalaman adalah guru terbaik, pepatah ini dapat diartikan bahwa pengalaman adalah sumber pengetahuan atau pengalaman adalah metode untuk mendapatkan realistik pengetahuan. Oleh karena itu, pengalaman individu juga dapat digunakan sebagai upaya untuk memperoleh pengetahuan. Hal ini dilakukan dengan mengulangi informasi yang telah diperoleh dalam menangani masalah yang dibahas sebelumnya.

### 3. Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin banyak pula pengetahuan yang dimilikinya. Sedangkan, semakin sedikit pendidikan yang dijalani seseorang, maka hal ini akan semakin menghambat peningkatan sikap seseorang terhadap nilai yang baru saja diperkenalkan.

### 4. Jenis kelamin

Jenis kelamin adalah tanda biologis yang memisahkan manusia berdasarkan kelompok laki-laki dan perempuan. Jenis kelamin mengacu pada cara berperilaku dan penampilan seseorang sesuai jenis kelaminnya.

### 5. Pekerjaan

Tempat kerja dapat memberdayakan seseorang untuk memperoleh wawasan dan pengetahuan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

### 6. Minat

Sebagai kecenderungan atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Minat membuat seseorang berusaha dan mencari sesuatu dan pada akhirnya memperoleh pengetahuan lebih lanjut.

## 2.2 Komunikasi

Pada dasarnya, sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan komunikasi agar bisa berinteraksi. Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi merupakan suatu kegiatan yang penting. Komunikasi ini dimulai dari strategi yang mudah hingga yang rumit, bahkan kini masyarakat dapat menyampaikannya dengan menggunakan bantuan teknologi modern. Komunikasi tidak terbatas pada kata-kata yang diungkapkan, namun dapat berupa senyuman, anggukan kepala, dan gerakan tubuh lainnya (Sarmadi, 2017).

### 1. Komunikasi dalam pelayanan farmasi

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang muncul karena kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang biasanya diharapkan. Dalam memberikan pelayanan, tenaga kesehatan tidak dapat dipisahkan dari pandangan dan perilaku positif dalam berbicara dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun fakta bahwa sarana

dan prasarana sering kali digunakan sebagai bagian dari nilai oleh pasien, namun ukuran utama dalam penilaian tetaplah sikap dan perilaku pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas (Tamara et al., 2022).

### **2.3 Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk menangani informasi, termasuk mengolah data, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, mengendalikan informasi dengan berbagai cara untuk menghasilkan data yang berkualitas, khususnya data yang signifikan, tepat, dan ideal. Baru-baru ini, dunia kesehatan mengalami perubahan yang sangat besar. Perkembangan teknologi di bidang kesehatan akan memudahkan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan. Jika dahulu komunikasi pelayanan kesehatan dilakukan secara tatap muka, sekarang komunikasi pelayanan kesehatan bisa dilakukan dengan digitalisasi. Saat ini, pasien dapat berkonsultasi dengan dokter hanya melalui aplikasi kesehatan berbasis internet di ponsel pintar (Cholik, 2021). Pemberian layanan kesehatan, tenaga vokasi farmasi dapat menggunakan platform digital seperti, *Halodoc*, *GoApotik*, *K24Klik*, dan platform kesehatan lainnya (Juwita, 2020).

### **2.4 Sistem Informasi Kesehatan**

Mengingat Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan (SIK) yang memberi makna bahwa sistem informasi kesehatan merupakan kerangka pengawasan informasi dan data kesejahteraan di seluruh tingkatan pemerintahan secara efisien dan terkoordinasi untuk membantu para pelaksana pelayanan kesehatan sehubungan dengan pengembangan lebih lanjut manajemen kesehatan di daerah setempat. Mengembangkan sistem informasi kesehatan yang kuat dan mampu mendukung peningkatan kesejahteraan untuk mencapai masyarakat yang sehat, bebas, dan adil merupakan tujuan dari sistem informasi kesehatan (Kasman, 2018).

## 2.5 Platform Digital Kesehatan

Platform kesehatan digital merupakan infrastruktur informasi kesehatan digital umum (struktur informasi) bahwa aplikasi dan sistem kesehatan digital dibangun untuk memberikan kesehatan digital layanan untuk mendukung pemberian layanan kesehatan secara konsisten dan terintegrasi. Contoh platform kesehatan digital yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan kefarmasian adalah, *Halodoc*, *GoApotik*, *K24Klik*, dan juga platform kesehatan lainnya (Juwita, 2020).

Penyelenggaraan Sistem Elektronik Farmasi (PSEF) yang diberikan oleh Dinas Kesehatan, apabila Penyelenggaraan Sistem Elektronik Farmasi berdomisili di Indonesia, harus menyetujui peraturan yang berlaku. Dengan tunduk pada Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Farmasi, Peraturan Pemerintah Tahun 2021 Tentang Perizinan Usaha Berbasis Risiko, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan, BPOM Pedoman Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Peredaran Makanan secara online (Destyarini, 2023).

### 1. *Halodoc*

Dengan adanya aplikasi *Halodoc*, masyarakat merasa terbantu dan mudah mendapatkan data kesehatan sesuai kebutuhannya karena adanya fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi *Halodoc* dan dokter yang profesional umumnya memberikan informasi yang detail dan dapat diandalkan mengenai keluhan penyakit yang dikonsultasikan. Terdapat keunggulan antara pemanfaatan aplikasi *Halodoc* terhadap pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan (Meylani et al., 2021).

### 2. *K24Klik*

Aplikasi *K24Klik* dapat digunakan oleh masyarakat untuk membeli obat secara online sehingga pasien tidak lagi membeli obat langsung ke apotek. Platform digital *K24Klik* ini membuat pasien dapat memilih obat yang dibutuhkan sesuai dengan ketersediaan stok yang ada di apotek (Yuliandari, 2024).

### 3. GoApotik

*GoApotik* merupakan layanan aplikasi platform *aggregator* apotek online dari PT Global Urban Esensial, salah satu digital *healthcare startup*, yang didanai oleh salah satu perusahaan farmasi terbesar di Indonesia, yang memegang lisensi Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) serta telah menerapkan prinsip-prinsip penyaluran dan pelayanan kefarmasian khususnya obat-obatan melalui *e-commerce*. *GoApotik* berhasil mengakuisisi 1600 apotek di Indonesia dengan 15 ribu transaksi setiap bulan pada tahun 2019, kemudian pada tahun 2020, terjadi pandemi Covid-19 yang menyebabkan meningkatnya tren penggunaan aplikasi *GoApotik* (Wibowo, 2023).

#### 1. Keuntungan menggunakan platform digital

DHP (*Digital Health Platform*) diharapkan dapat mempercepat inovasi dalam kesehatan digital yang terintegrasi dan dapat dioperasikan, memungkinkan sektor kesehatan mencapai tujuan kesehatan serta perawatannya dengan cara yang lebih dapat diprediksi, efisien, dan hemat biaya dengan pengurangan resiko (Juwita, 2020).

1. Kualitas keseluruhan serta kontinuitas perawatan.
2. Kepatuhan terhadap pedoman klinis dan praktik terbaik.
3. Efisiensi dan keterjangkauan layanan serta komoditas kesehatan, dengan mengurangi duplikasi upaya dan memastikan penggunaan waktu dan sumber daya yang efektif.
4. Model dan proses pembiayaan kesehatan.
5. Regulasi pengawasan serta keselamatan pasien yang dihasilkan dari peningkatan ketersediaan kinerja data dan pengurangan kesalahan.
6. Pembuatan kebijakan kesehatan serta alokasi sumber daya berdasarkan data berkualitas lebih baik.

## 2.6 Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan dapat diandalkan bagi pasien yang terkait dengan sediaan farmasi yang sepenuhnya bertujuan mencapai hasil yang jelas untuk lebih mengembangkan mutu kehidupan pasien. Seiring

dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, di bidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) tidak saja sebagai pengelola obat serta dari sudut pandang yang lebih luas termasuk pemberian informasi untuk membantu pemanfaatan obat yang tepat dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk menentukan tujuan akhir dan kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (Tuwongena et al., 2021).

## 2.7 Tenaga Vokasi Farmasi

Menurut (UU No. 17 Tahun 2023) mengenai tenaga vokasi farmasi dijelaskan bahwa tenaga vokasi farmasi adalah tenaga kefarmasian dengan pendidikan terakhir lulusan diploma tiga farmasi yang dapat memberikan pelayanan kefarmasian dengan kewenangan apoteker dalam batas tertentu. Pemberian yang diberikan oleh tenaga vokasi farmasi sendiri berada di bawah pengawasan dan tanggung jawab apoteker (Ikhsan, 2022). Fasilitas Pelayanan Kefarmasian merupakan sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, khususnya apotek, instalasi farmasi rumah sakit, klinik, toko obat, atau praktek bersama.

## 2.8 Metode

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah yang bertujuan untuk memperoleh suatu diperlukan metode yang relevan dan valid untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Sugiyono, 2018). Metode penelitian kuantitatif bisa diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, dapat digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pada umumnya, teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik. Karena didasarkan pada prinsip matematika dan dapat diinterpretasikan dengan menggunakan analisis statistik, maka penelitian yang dilakukan dengan metode analisis kuantitatif dianggap objektif secara ilmiah dan rasional. Selain itu, penelitian analitik kuantitatif frekuensi perubahan perilaku objek penelitian terbilang sedikit dibandingkan dengan analitik data kualitatif. Sementara itu, kekurangan metode

analitik kuantitatif adalah responden hanya dapat menjawab pernyataan secara singkat tanpa menjelaskan alasannya, sehingga peneliti tidak dapat melihat dari persepsi yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang akurat sampel yang dibutuhkan skala besar.

## **2.9 Analisis Statistik**

Analisis statistik merupakan suatu bentuk atau cara dalam memberikan penjelasan dan digunakan dalam ilmu sosial yang berperan dalam mengenai suatu masalah untuk diteliti dan dapat memberikan penjelasan dari suatu hubungan fenomena antara variabel-variabel yang ada. Analisis statistik bersifat menjelaskan suatu level atau tingkatan dengan petunjuk-petunjuk tertentu yang menjadi dasar suatu variabel untuk dianalisa (Adiyanta, F.S., 2020).

### **2.9.1 Analisis kuantitatif**

Pada umumnya dalam penelitian kuantitatif alat-alat pengumpulan informasi/instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti dibentuk dari jabaran variabel penelitian yang dihasilkan dari teori-teori yang akan diuji melalui kegiatan penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, sebelum instrumen penelitian dibuat untuk mengumpulkan informasi mengenai objek atau responden asli, instrumen tersebut harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Pemahaman peneliti terhadap validitas dan reliabilitas instrumen merupakan hal yang sangat penting bagi peneliti kuantitatif.

### **2.9.2 Jenis analisis kuantitatif**

Analisis kuantitatif yang biasa digunakan adalah analisis statistik (Sholikhah, 2016). Analisis kuantitatif dibagi menjadi dua kelompok, diantaranya yaitu:

#### **1. Statistik deskriptif**

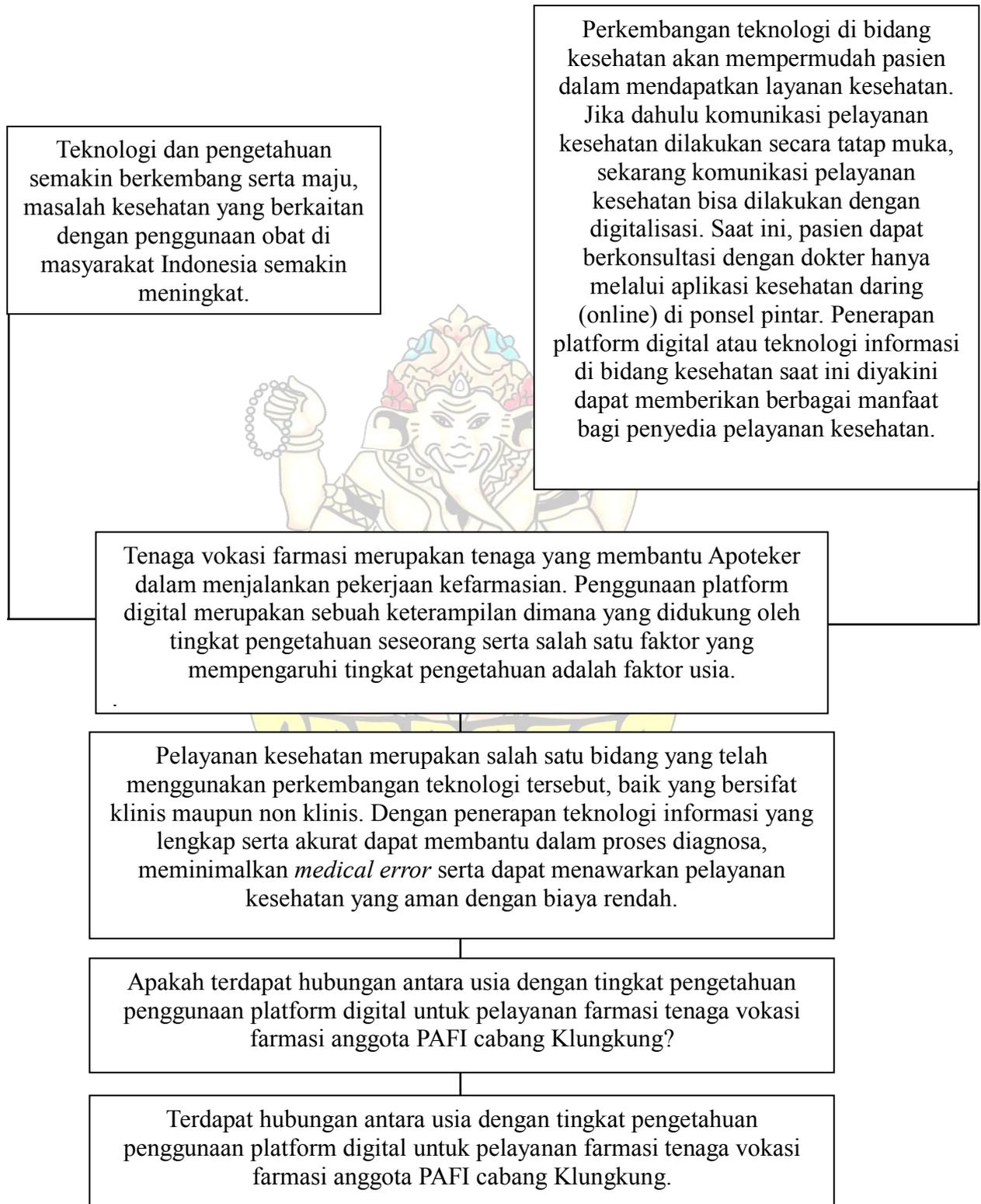
Statistik deskriptif adalah statistik wawasan yang tingkat kerjanya menggabungkan pendekatan untuk mengumpulkan, menyusun atau mengatur, mengolah, memperkenalkan dan memeriksa data angka untuk memberikan gambaran yang teratur, singkat, dan jelas tentang suatu gejala, peristiwa atau keadaan.

## 2. Statistik inferensial

Statistik inferensial adalah statistik yang memberikan keputusan atau yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencoba mencapai kesimpulan umum dari sekumpulan data yang telah disusun dan diolah. Selanjutnya, statistik inferensial lebih bersifat mendalam dan merupakan tingkat lanjut dari statistik deskriptif.



## 2.10 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

## 2.11 Hipotesis Penelitian

Terdapat hubungan antara usia dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga vokasi farmasi dalam penggunaan platform digital.

