

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP LAYANAN TELEFARMASI DI APOTEK X KOTA DENPASAR

Ni Putu Dewi Agustini^{1*}, Fitria Megawati², I Gusti Ayu Dwi Cahyani Yuda³, Ni Luh Santhi
Utami Wiryani⁴, Yulia Pratiwi⁵

¹⁻⁴Universitas Mahasaraswati Denpasar

⁵Institut Teknologi Kesehatan Cendekia Utama Kudus

Email: dewiagustini789@unmas.ac.id

ABSTRAK

Telefarmasi merupakan layanan kefarmasian oleh apoteker yang terdaftar melalui pemanfaatan teknologi komunikasi kepada pasien dari jarak jauh. Ketersediaan penggunaan telefarmasi ini didukung dengan adanya persepsi pasien mengenai telefarmasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran dan hubungan pengetahuan dan persepsi pasien mengenai layanan telefarmasi. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Responden penelitian ini merupakan pasien yang berkunjung ke Apotek X KOTA DENPASAR dengan kriteria inklusi berusia >17 tahun dan kriteria eksklusi yaitu tidak mengisi kuesioner secara lengkap. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Data diambil melalui pengisian kuesioner langsung oleh responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *Spearman*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Apotek X Kota Denpasar memiliki pengetahuan yang baik (55%) dan persepsi yang positif (96%) mengenai telefarmasi. Hasil uji korelasi *spearman* menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan dan persepsi ($p = 0,000$) dengan kekuatan hubungan cukup dan arah hubungan positif ($r = 0,479$).

Kata Kunci : Apotek, Pengetahuan, Persepsi, Layanan, Telefarmasi.

ABSTRACT

Telepharmacy is a pharmaceutical service provided by registered pharmacists through the use of communication technology to patients remotely. Willingness to use telepharmacy is supported by patient knowledge and perceptions regarding telepharmacy. Therefore, this study aims to determine the description and relationship between patient knowledge and perceptions regarding telepharmacy services. This is a descriptive quantitative study using a cross-sectional approach. Respondents were patients visiting Apotek X Kota Denpasar with inclusion criteria of being over 17 years old and exclusion criteria of not completing the questionnaire completely. Sampling was carried out using the accidental sampling method. Data were collected through direct questionnaire completion by respondents. Data analysis in this study used the Spearman correlation test. The results showed that the majority of patients at Apotek X Kota Denpasar had good knowledge (55%) and positive perceptions (96%) regarding telepharmacy. The results of the Spearman correlation test showed a significant relationship between knowledge and perception ($p = 0.000$) with moderate strength and a positive direction ($r = 0.479$).

Keywords : Pharmacy, Knowledge Perception, Service, Telepharmacy

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat telah membawa perubahan yang signifikan terhadap berbagai macam aspek kehidupan, salah satunya dalam bidang kesehatan. Perubahan tersebut telah mendorong munculnya inovasi layanan kesehatan digital seperti *telemedicine* dan telefarmasi. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 *telemedicine* merupakan layanan kesehatan jarak jauh yang ditawarkan oleh tenaga medis profesional dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang mencakup informasi diagnosis pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian, penilaian, dan pendidikan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan profesional (Permenkes RI, 2019). Seiring dengan kemajuan *telemedicine*, berkembang pula model layanan serupa yang secara spesifik mengarah pada bidang kefarmasian, yang kemudian dikenal dengan istilah telefarmasi. Konsep telefarmasi ini selanjutnya dipertegas dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2024 sebagai pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan untuk pasien dari jarak jauh dengan menggunakan teknologi komunikasi dan sistem informasi (Permenkes RI, 2024).

Selama masa pandemi COVID-19 pemanfaatan dan penggunaan layanan kesehatan digital mengalami lonjakan yang signifikan, karena pemerintah memberlakukan langkah untuk mengendalikan penyebaran virus salah satunya yaitu mengurangi kontak fisik langsung (Kemenkes RI, 2020). Situasi inilah yang menjadi penyebab layanan kesehatan digital seperti *telemedicine* dan telefarmasi yang sebelumnya dianggap sebagai layanan opsional, kini menjadi penting untuk memastikan keberlangsungan layanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Farid *et al.*, (2022) yang menunjukkan bahwa penggunaan telefarmasi selama pandemi dinilai efektif oleh masyarakat, meskipun pemahaman dan minat terhadap layanan tersebut masih tergolong rendah.

Telefarmasi memiliki banyak keuntungan jika dilihat dari perspektif apoteker, keuntungan tersebut antara lain memudahkan akses ke layanan kesehatan, meningkatkan efisiensi, meningkatkan kepatuhan pasien dalam penggunaan obat, meningkatkan kepuasan pasien dan memungkinkan konsultasi yang lebih personal dan terfokus antara pasien dan apoteker (Poudel & Nissen, 2016). Namun, adopsi dan pemanfaatan telefarmasi tidak serta merta berjalan mulus, karena masih terdapat tantangan dalam penerapannya. Tantangan tersebut antara lain terbatasnya pengetahuan mengenai telefarmasi serta persepsi masyarakat yang lebih memilih layanan kesehatan tatap muka langsung. Penelitian yang dilakukan oleh Alfian *et al.*, (2023) menyatakan bahwa pengetahuan responden tentang telefarmasi masih terbatas, hanya 13,2% yang memiliki pengetahuan tinggi. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Moulaei *et al.*, (2023) menyatakan bahwa sebagian besar pasien lebih memilih kunjungan tatap muka dibandingkan layanan jarak jauh karena pasien menganggap pemeriksaan dapat lebih akurat jika kunjungan tatap muka. Hal tersebut turut memperlambat proses penerimaan dan adopsi layanan kefarmasian berbasis digital.

Apotek yang terletak di Kota Denpasar yang memiliki kondisi yang relevan dengan situasi telefarmasi saat ini. Meskipun fasilitas pelayanan kefarmasian jarak jauh telah tersedia di Apotek X Kota Denpasar namun pemanfaatannya oleh pasien masih belum berjalan optimal. Hal ini dilihat dari rendahnya jumlah pasien yang menggunakan layanan konsultasi dan pemesanan obat secara daring dibandingkan pasien yang berbelanja langsung ke Apotek. Rendahnya pemanfaatan tersebut diduga akibat keterbatasan pengetahuan pasien mengenai keberadaan telefarmasi serta persepsi masyarakat yang lebih percaya terhadap layanan tatap muka langsung dibandingkan yang berbasis teknologi.

Berdasarkan Penelitian Alfian *et al.*, (2023), yang menyatakan masih rendahnya rendahnya pengetahuan dan persepsi yang negatif terhadap telefarmasi ini menciptakan sebuah kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan penerimaannya di kalangan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran dan hubungan pengetahuan dan persepsi pasien mengenai layanan telefarmasi di Apotek X Kota Denpasar.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu Apotek X Kota Denpasar yang terletak di Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar, Provinsi Bali. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2025 sampai dengan bulan Maret 2026.

Alat dan Bahan Penelitian

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi alat tulis, lembar *informed consent*, kuesioner penelitian yang terdiri dari pertanyaan mengenai pengetahuan dan persepsi terhadap layanan telefarmasi dan perangkat lunak IBM SPSS versi 26.

Prosedur Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Responden penelitian ini merupakan pasien yang berkunjung ke Apotek X Jota Denpasar dengan kriteria inklusi berusia >17 tahun dan kriteria eksklusi yaitu tidak mengisi kuesioner secara lengkap. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Jumlah responden sebanyak 103 orang. Pengambilan data dilakukan melalui pengisian kuesioner langsung oleh responden yang telah memberikan persetujuan dengan mencentang jawaban yang benar benar sesuai menurut responden. Data yang diperoleh kemudian diolah melalui proses *editing, coding, entry, dan cleaning* sebelum dianalisis.

Analisis Data

Data dianalisis secara univariat untuk mengetahui gambaran pengetahuan dan persepsi pasien mengenai layanan telefarmasi. Penilaian kuesioner dilakukan menggunakan sistem skoring skala *Guttman* pada variabel pengetahuan dan skala *Likert* pada variabel persepsi. Kemudian dilakukan analisis bivariat menggunakan SPSS untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan dan persepsi pasien terhadap layanan telefarmasi. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas kepada 38 responden dengan taraf signifikansi 5% yaitu 0,320 dan reabilitas dengan skor *cronbach's alpha* > 0,6. Kemudian menggunakan uji *Spearman Rank* untuk mencari korelasinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan kemampuan pengoperasian *smartphone*.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	45	44
Perempuan	58	56
Usia		
Remaja (18-18 th)	8	8
Dewasa (19-44 th)	73	71

Pra lanjut usia (45-59 th)	20	19
Lanjut usia (>60 th)	2	2
Pendidikan Terakhir		
SD	1	1
SMP	5	5
SMA	65	63
Diploma	9	9
Sarjana	20	19
Pascasarjana	3	3
Pekerjaan		
Tenaga Kesehatan	0	0
Non Tenaga Kesehatan	85	83
Belum/Tidak Bekerja	18	17
Kemampuan menggunakan <i>smartphone</i>		
Ya	103	103
Tidak	0	0

Berdasarkan distribusi jenis kelamin, responden yang berkunjung ke Apotek X Kota Denpasar didominasi oleh perempuan dengan persentase 56%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih aktif dalam berpartisipasi dalam penelitian maupun dalam memanfaatkan layanan kesehatan di apotek, sejalan dengan penelitian Cahyani *et al.*, (2025) yang mengatakan bahwa perempuan cenderung lebih komunikatif dengan tenaga kefarmasian.

Berdasarkan distribusi usia, mayoritas responden yang berkunjung ke Apotek X Kota Denpasar berada pada kelompok usia dewasa dengan persentase 71%. Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh individu usia produktif yang umumnya memiliki kemampuan lebih baik dalam memahami dan memanfaatkan teknologi termasuk layanan telefarmasi yang sejalan dengan penelitian (Kartika, 2020). Pada kelompok usia Dewasa masyarakat sangat familiar menggunakan *smartphone* sehingga sangat mudah memahami penggunaan aplikasi digital dan dengan sangat mudah dapat menerima alayanan telefarmasi yang berkembang di masyarakat.

Berdasarkan distribusi pendidikan terakhir, mayoritas responden yang berkunjung ke Apotek X Kota Denpasar memiliki tingkat pendidikan SMA/Sederajat dengan persentase 63%. Tingkat pendidikan SMA/Sederajat menunjukkan bahwa responden telah memiliki kemampuan literasi dasar yang cukup untuk lebih mudah menerima dan memahami informasi layanan kesehatan termasuk telefarmasi (Santoso *et al.*, 2024). Semakin tinggi tingkat Pendidikan seseorang maka dengan dapat mempengaruhi kemampuan individu dalam memahami informasi Kesehatan dan penggunaan layanan Kesehatan digital.

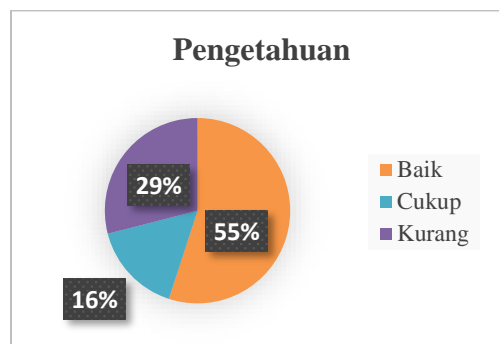
Berdasarkan distribusi pekerjaan, sebagian besar responden yang berkunjung ke Apotek X KOTA DENPASAR memiliki pekerjaan dibidang Non Tenaga Kesehatan dengan persentase 83%. Hal ini tercermin dari komposisi tenaga kesehatan yang masih tergolong minoritas dibandingkan dengan yang Non Tenaga Kesehatan (Kemenkes RI, 2023).

Berdasarkan distribusi kemampuan pengoperasian *smartphone*, dalam penelitian ini seluruh responden dapat menggunakan dan mengoperasikan *smartphone*, yang menunjukkan bahwa responden telah memiliki sarana utama yang diperlukan untuk mengakses layanan telefarmasi. Hal ini tercermin dari tingginya persentase pengguna *smartphone* di Indonesia (Nelta & Dwatra, 2026). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Alfian *et al.*, (2023)

menyatakan bahwa sebagian besar pasien yang memiliki tingkat penggunaan *smartphone* yang lebih maju berkemungkinan memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi tentang layanan telefarmasi. Kepemilikan dan kemampuan penggunaan *smartphone* menunjukkan bahwa responden secara teknis telah siap untuk mengakses layanan telefarmasi.

Pengetahuan dan Persepsi Pasien Mengenai Layanan Telefarmasi

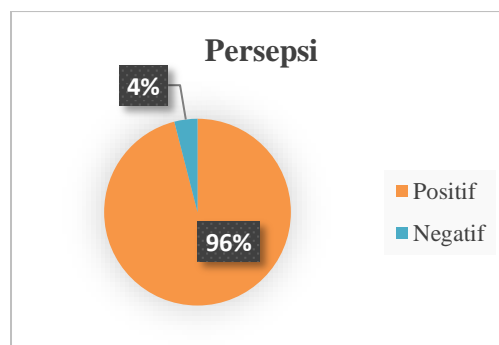
1. Pengetahuan Pasien tentang Layanan Telefarmasi



Gambar 1. Distribusi Frekuensi Kategori Pengetahuan

Hasil penelitian pada Gambar 1 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di Apotek X KOTA DENPASAR memiliki tingkat pengetahuan yang baik tentang telefarmasi, yaitu sebanyak 57 orang dengan persentase 55%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki pemahaman yang baik mengenai layanan telefarmasi. Pengetahuan yang baik memungkinkan pasien memahami manfaat telefarmasi, seperti kemudahan akses layanan kefarmasian, efisiensi waktu, serta peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Alfian *et al.*, 2023). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tjiptoatmadja & Alfian, (2022) yang menyatakan lebih dari setengah partisipan mengetahui dan pernah mendengar tentang layanan telefarmasi.

2. Persepsi Pasien terhadap Layanan Telefarmasi



Gambar 2. Distribusi Frekuensi Kategori Persepsi

Berdasarkan hasil penelitian pada Gambar 2 sebagian besar pasien di Apotek X Kota Denpasar memiliki persepsi positif terhadap layanan telefarmasi yaitu sebanyak 96%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien memiliki pandangan yang baik terhadap layanan telefarmasi walaupun belum pernah menggunakan dan tidak sepenuhnya mengetahui tentang layanan telefarmasi. Tingginya persepsi positif terhadap layanan telefarmasi pada responden dengan tingkat pengetahuan yang tergolong cukup dan kurang dapat dipengaruhi oleh keterbatasan pengalaman dalam menggunakan layanan telefarmasi. Responden yang belum pernah menggunakan telefarmasi cenderung membentuk penilaian berdasarkan informasi umum

mengenai manfaat dan kemudahan dalam mendapatkan akses informasi, tanpa mempertimbangkan secara langsung informasi yang didapatkan valid atau tidak. Hal ini didukung oleh penelitian Tjiptoatmadja & Alfian, (2022) yang menunjukkan bahwa meskipun hanya sekitar 51% responden mengetahui telefarmasi, lebih dari 98% memiliki persepsi positif dan sebagian besar belum pernah menggunakan layanan tersebut. Hasil ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan Alfian *et al.*, (2023) dimana hanya 13,2% responden memiliki pengetahuan tinggi, namun 66,5% menunjukkan persepsi positif terhadap telefarmasi. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap suatu layanan tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti manfaat dan kemudahan penggunaan. Dalam konteks ini, telefarmasi dipandang sebagai layanan yang praktis dan efisien serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern, sehingga membentuk penilaian yang positif meskipun pemahaman responden masih terbatas. Selain itu, tidak adanya pengalaman langsung dalam menggunakan layanan telefarmasi menyebabkan responden belum sepenuhnya mengetahui berbagai kekurangan dari layanan tersebut, sehingga persepsi yang terbentuk cenderung didasarkan pada ekspektasi positif. Dengan demikian, tingginya persepsi positif dalam penelitian ini kemungkinan dipengaruhi oleh kurangnya pengalaman penggunaan telefarmasi di kalangan masyarakat.

Hubungan Antara Pengetahuan dan Persepsi

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Pengetahuan dan Persepsi

Variabel	Persepsi		
	N	<i>p value</i>	Nilai r
Pengetahuan	103	0,000	0,479

Berdasarkan hasil uji korelasi spearman variabel pengetahuan dan persepsi pada Tabel 2, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan koefisien korelasi (*r*) sebesar 0,479. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan dan persepsi pasien terhadap layanan telefarmasi. Nilai koefisien korelasi (*r*) sebesar 0,479 mengindikasikan bahwa kekuatan hubungan antara kedua variabel tergolong cukup dengan arah hubungan positif. Dengan demikian, semakin baik tingkat pengetahuan pasien terhadap layanan telefarmasi, maka semakin positif pula persepsi pasien terhadap layanan tersebut. Secara teori pengetahuan merupakan hasil dari proses penginderaan yang diperoleh melalui pancaindra, yang kemudian berperan dalam membentuk sikap atau persepsi individu terhadap suatu objek, termasuk dalam hal penerimaan layanan kesehatan (Notoatmodjo, 2018). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tjiptoatmadja & Alfian, (2022) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan persepsi merupakan faktor penting dalam penerimaan layanan telefarmasi, dimana responden dengan tingkat pengetahuan yang memadai cenderung memiliki persepsi yang positif terhadap layanan telefarmasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Apotek X Kota Denpasar dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien memiliki pengetahuan dan persepsi yang baik mengenai layanan telefarmasi dengan persentase pengetahuan baik sebanyak 55% dan persepsi positif sebanyak 96%. Hasil analisis hubungan antara pengetahuan dan persepsi menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan, karena nilai *p-value* = 0,000 $< 0,05$ dan diperoleh nilai koefisien korelasi (*r*) yaitu 0,479, artinya kekuatan hubungan antara kedua variabel cukup dengan arah hubungan positif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, khususnya kepada pasien Apotek X KOTA DENPASAR yang telah bersedia menjadi responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, S. D., Khoiry, Q. A., Pratama, M. A. A., Pradipta, I. S., & Kristina, S. A. (2023). Knowledge, perception, and willingness to provide telepharmacy services among pharmacy students: a multicenter cross-sectional study in Indonesia. *BMC Medical Education*, 1–9.
- Cahyani, N. M., Tahar, N., Leboe, D. W., Farmasi, P., Islam, U., Alauddin, N., & Gowa, K. (2025). Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Penggunaan Obat Keras dan Obat Bebas Terbatas tanpa Resep di Apotek X Farma. *Jurnal Farmasi UIN Alauddin*, 13(1), 30–39. <https://doi.org/10.24252/jfuinam.v13i1.58251>
- Farid, A., Firdausy, A., Sulaiman, A., Simangunsong, D., Sulistyani, F., Varianti, F., Ong, K., Kristiany, L., Mustika, N., Febiani, N., Komalasari, S., Salsabila, S., Azzahra, S., Zulfah, Y., & Aryani, T. (2022). Efektivitas Penggunaan Layanan Telefarmasi di Era Pandemi COVID-19 dari Perspektif Masyarakat. *Jurnal Farmasi Komunitas*, 9(2), 152–157. <https://doi.org/10.20473/jfk.v9i2.32924>
- Kartika, I. R. (2020). Survey Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pembelajaran. *REAL in Nursing Journal (RNJ)*, 3(1).
- Kemendes RI. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). 2019.*
- Kemendes RI. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia 2023.*
- Kissi, J., Kwame, D., Quansah, K., Nutakor, J. A., & Boadi, A. (2022). Telehealth during COVID-19 pandemic era: a systematic review. *AIMS Medical Science*, 9(December 2021), 81–97. <https://doi.org/10.3934/medsci.2022008>
- Moulaei, K., Sheikhtaheri, A., Fatehi, F., Shanbehzadeh, M., & Bahaadinbeigy, K. (2023). Patients' perspectives and preferences toward telemedicine versus in-person visits: a mixed-methods study on 1226 patients. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 4, 1–21. <https://doi.org/10.1186/s12911-023-02348-4>
- Nelta, Y. Y., & Dwatra, F. D. (2026). Pengaruh Intensitas Penggunaan Smartphone dan Kesepian Terhadap Nomophobia Pada Generasi Z di Kota Padang. *MASALIQ: Jurnal Pendidikan Dan Sains*, 6(1), 457–475.
- Notoatmodjo, S. (2018). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. *Journal of Chemical Information and Modeling*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Permenkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan (20). 20.* <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138613/permenkes-no-20-tahun-2019>
- Permenkes RI. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan (17). 17.* <https://peraturan.bpk.go.id/Details/308446/permenkes-no-17-tahun-2024>
- Poudel, A., & Nissen, L. M. (2016). *Telepharmacy: a pharmacist's perspective on the clinical benefits and challenges.* 75–82.

- Santoso, B. S., Budiyanti, R. T., & Nandini, N. (2024). Analisis Pemanfaatan Layanan Telemedicine Pasca Pandemi COVID-19 di Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(2).
- Tjiptoatmadja, N. N., & Alfian, S. D. (2022). Knowledge, Perception, and Willingness to Use Telepharmacy Among the General Population in Indonesia. *Frontiers in Public Health*, 10(May), 1–6. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.825554>