

ABSTRAK

Penggunaan *telemedicine* meningkat pesat, khususnya di kalangan Generasi Z yang sangat akrab dengan teknologi, termasuk dalam konteks konsultasi farmasi. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penggunaan *telemedicine* dalam konsultasi farmasi di kalangan Generasi Z di Pontianak. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, menggunakan kuesioner google formulir yang disebarakan kepada mahasiswa di Pontianak melalui teknik *sampling insidental*. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan responden menyatakan setuju terhadap aspek persepsi manfaat (53%), persepsi kemudahan pengguna (52.3%), kehadiran sosial dari antarmuka (54,5%), kehadiran sosial dari interaksi (47.7%), validasi sosial (43%), reputasi aplikasi (50%), kepercayaan pelanggan (51%), kepuasan (51.5%), menghemat waktu (54%), menghemat biaya (47.25%), harapan kinerja (52.5%), dan niat untuk menggunakan terus menerus (45.5%) menunjukkan bahwa 12 aspek tersebut menjadi faktor yang mempengaruhi penggunaan *telemedicine*.

Kata kunci: *Telemedicine*, konsultasi farmasi, Generasi Z, persepsi pengguna, layanan digital kesehatan.

/

ABSTRACT

The use of telemedicine has rapidly increased, particularly among Generation Z, who are highly adept with technology, including in the context of pharmacy consultations. This research aims to describe the use of telemedicine for pharmacy consultations among Generation Z in Pontianak. The study employed a quantitative, cross-sectional approach, utilizing a Google Forms questionnaire distributed to university students in Pontianak through incidental sampling. Data analysis was performed using SPSS version 20. The research findings indicate that respondents expressed agreement with various aspects perceived beneficial (53%), perceived ease of use (52.3%), social presence of the interface (54.5%), social presence of interaction (47.7%), social validation (43%), application reputation (50%), customer trust (51%), satisfaction (51.5%), saving time (54%), saving cost (47.25%), performance expectancy (52.5%), and intention to use continuously (45.5%). These results collectively suggest that these 12 aspects are dominant factors in the use of telemedicine.

Keywords: Telemedicine, pharmaceutical consultation, Generation Z, user perception, digital health services.

BAB 1

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kesehatan adalah aspek yang sangat krusial dalam kehidupan manusia. Kesehatan dapat dijelaskan sebagai kondisi yang sehat, baik dari segi fisik, mental, spiritual, maupun sosial, yang memungkinkan setiap individu untuk hidup secara produktif dalam konteks sosial dan ekonomi (Republik Indonesia 1945). Kesehatan juga dipahami sebagai sesuatu yang bernilai dan bermanfaat untuk kehidupan manusia dalam mencapai cita-cita dan harapan. Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kesehatan individu adalah layanan kesehatan. Layanan kesehatan merupakan sektor industri yang menyediakan jasa bagi masyarakat secara keseluruhan, termasuk pengobatan, pencegahan penyakit, dan upaya peningkatan kesehatan.

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk menilai sejauh mana tingkat kesehatan individu memenuhi harapan (*consumer satisfaction*), melalui layanan terbaik yang diberikan oleh penyedia yang memenuhi harapan (*provider satisfaction*) dan lembaga pelayanan yang diorganisir (*institutional satisfaction*).

Seiring dengan perkembangan era digital, teknologi informasi berkembang sangat pesat sehingga menawarkan gaya hidup baru bagi masyarakat yang tidak dapat dipisahkan dari perangkat elektronik. Di era digital ini, masyarakat mengalami banyak perubahan dalam perilaku

mereka, di antaranya memengaruhi cara mereka berkomunikasi, berinteraksi, bertransaksi, dan bersosialisasi secara luas. Masyarakat lebih cenderung memanfaatkan teknologi *digital* dalam kegiatan sehari-hari, seperti melakukan pembayaran, berkomunikasi melalui pesan teks dan *videocall*, berbelanja, berkonsultasi tentang kesehatan, serta bekerja dengan memanfaatkan teknologi *digital* (Puspita et al., 2022). Ini membawa dampak pada perubahan kebiasaan hidup masyarakat yang semakin banyak dilakukan secara daring, termasuk dalam sektor kesehatan. *Telemedicine* muncul sebagai salah satu solusi untuk mengatasi masalah terbatasnya akses terhadap layanan kesehatan.

Penggunaan teknologi *telemedicine* di Indonesia sudah ada sejak tahun 90an, namun masih banyak penduduk yang belum memanfaatkan teknologi ini karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang *telemedicine*. Trend penggunaan *telemedicine* mengalami peningkatan setiap tahunnya disebabkan adanya penyebaran virus Covid-19. Layanan konsultasi kesehatan *digital* makin banyak diminati karena lebih praktis dan masyarakat tetap bisa memantau status kesehatan dari rumah tanpa harus datang ke fasilitas kesehatan. Berdasarkan penelitian terdahulu didapatkan data melalui survei kepada 2.108 responden, data penggunaan layanan *telemedicine* di Indonesia pada tahun 2022 meningkat sebesar 44,1% dengan 33,6% responden menggunakan layanan ini karena Covid-19 dan 20% responden lainnya memakai untuk penyakit umum, seperti flu dan maag (Rania 2022).

Telemedicine adalah layanan kesehatan yang dilakukan dari jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi elektronik untuk mendiagnosis, merawat, mencegah penyakit dan cedera, melakukan penelitian dan pendidikan,sertapelatihanuntukpenyedia layanan kesehatan(Maulianaet al., 2022).Salahsatujenis konsultasi dalam *telemedicine* adalah konsultasi di bidang farmasi. Konsultasi farmasi menyediakan layanan kesehatan seperti tinjauan terhadap obat, konseling bagi pasien, dan validasi resep oleh apoteker yang berlisensi untuk pasien yang berada jauh dari rumah sakit, apotek, atau fasilitas kesehatan yang jauh, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan dalam pemakaian obat yang tidak sesuai dan kurangnya efisiensi (Putri et al., 2021).

Berdasarkan PMK No. 14 tahun 2021, kemampuan *telemedicine* dalam sistem elektronik farmasi yang digunakan untuk mendukung layanan kefarmasian, mencakup informasi mengenai ketersediaan obat, pelayanan resep elektronik, pelayanan swamedikasi, pengantaran obat dan/atau layanan kefarmasian elektronik lainnya yang sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian. Selain itu, fitur-fitur tambahan dalam *telemedicine* meliputi pembelian obat-obatan tanpa resep dokter, konsultasi melalui telepon, video, atau pesan teks (Rahayu et al., 2023).

Telemedicine diciptakan untuk memberikan layanan kesehatan dari jauh dengan berbagai kelebihan yaitu kecepatan dan responsif terhadap situasi darurat yang mungkin terjadi di lingkungan atau bahaya biologis. *Telemedicine* memudahkan pengguna dalam hal akses, mudah digunakan, memiliki fitur yang mudah dimengerti, serta biaya yang terjangkau.

Pengguna layanan *telemedicine* mencakup berbagai rentang usia mulai dari usia muda hingga usia tua. Berdasarkan penelitian terdahulu rentang usia pengguna *telemedicine* terbanyak pada usia 20-30 tahun, hal ini menunjukkan jika jangkauan pasar layanan *telemedicine* banyak diminati oleh usia dewasa muda dibandingkan dengan kelompok usia dewasa 31-40 tahun dan usia dewasa lanjut atau di atas 40 tahun (Yuliaty et al. 2022). Generasi Z (12-27 tahun) gemar menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari karena tersedianya berbagai macam informasi untuk meningkatkan pengetahuan. Generasi Z lebih mudah dalam mengikuti perkembangan teknologi serta lebih mudah dalam beradaptasi dengan teknologi, termasuk pengguna *telemedicine* yang menjadi jalan untuk memeriksa kesehatan tanpa perlu melakukan pertemuan secara tatap muka. Dari latar belakang di atas penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian dengan judul “Gambaran Penggunaan *Telemedicine* Dalam Konsultasi Farmasi Pada Generasi Z (Studi Kasus Mahasiswa Di Pontianak)”. Penelitian ini mencerminkan trend terkini dalam layanan kesehatan, tetapi juga memenuhi kebutuhan khusus Generasi Z yang menginginkan akses yang lebih mudah, cepat, dan efisien.

Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran penggunaan *telemedicine* dalam konsultasi farmasi pada generasi Z?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran penggunaan *telemedicine* dalam konsultasi farmasi pada generasi Z

Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan keilmuan dan pengalaman, dijadikan referensi dalam melakukan kajian atau penelitian dengan pokok permasalahan yang sama serta sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan langsung dengan penelitian ini.

2. Bagi Penyediaan Layanan

Hasil penelitian dapat memberikan gambaran mengenai kepuasan pengguna dan dimensi kualitas layanan *telemedicine* sebagai bahan dalam melakukan evaluasi maupun mengambil keputusan untuk peningkatan kualitas oleh penyedia layanan yang mencakup pihak pemerintah, provider *telemedicine*, dan jasa ekspedisi.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai tambahan informasi yang akan memperkaya kajian dalam ilmu kefarmasian dan kebijakan kesehatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Telemedicine

Secara etimologis *Telemedicine* berasal dari kata *tele* yang berarti jauh pada suatu jarak, sehingga *Telemedicine* dapat diartikan sebagai pelayanan kesehatan jarak jauh. Menurut Permenkes Nomor 20 Tahun 2019, *Telemedicine* didefinisikan sebagai penyampaian pelayanan kesehatan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Ini mencakup pertukaran informasi mengenai diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, serta pendidikan berkelanjutan bagi penyedia layanan kesehatan demi meningkatkan kesehatan individu dan masyarakat.

Bentuk-Bentuk *Telemedicine*

Bentuk *telemedicine* menurut (Haris et al. 2021) yaitu:

- a. Layanan *telemedicine* untuk memberikan konseling dan monitoring antartim medis. Layanan ini tidak hanya memungkinkan staf medis untuk berinteraksi secara tatap muka dengan pasien, tetapi juga melibatkan staf medis lain yang terhubung melalui *telemedicine*. Umumnya, kedua praktisi perawatan kesehatan tersebut dapat menjadi dokter, seperti dokter umum dan spesialis, atau perawat rumah sakit dan dokter.
- b. Layanan *telemedicine* untuk tujuan keahlian. Jenis layanan *telemedicine* ini dilaksanakan melalui konsultasi antara dokter umum dengan dokter spesialis atau residen dan konsultan medisnya untuk mendapatkan

keahlian penelitian penunjang tertentu dari profesional atau spesialis terkait. Salah satu layanan *telemedicine* yang banyak digunakan yaitu teleradiologi, memanfaatkan teknologi untuk mengirimkan data radiologis kepada ahli radiologi lokal untuk interpretasi. Layanan ini sangat bermanfaat dalam mengatasi kekurangan tenaga radiologi di daerah tertentu.

- c. Layanan *telemedicine* untuk konsultasi antar dokter dan pasien. Makin banyak program *telemedicine* berbasis internet dan aplikasi ponsel muncul di Indonesia dan dunia, menawarkan saran kesehatan dengan niat dan tujuan yang baik, jenis layanan *telemedicine* mengalami beberapa tantangan yaitu keterbatasan informasi pasien, kesenjangan harapan antara dokter dan pasien, dan masalah kerahasiaan. Hal ini menimbulkan potensi masalah etika.

Tujuan dan Manfaat *Telemedicine*

Tujuan layanan *telemedicine* yaitu mengupayakan terwujudnya pelayanan kesehatan serta meningkatkan kualitas pelayanan secara merata di seluruh Indonesia serta menghemat biaya (Bakhtiar 2022). Dengan adanya tujuan ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut (Mauliana et. al 2022):

- a. Mengomunikasikan kebutuhan pasien terkait konsultasi kondisi dirinya kepada dokter ketika pasien tidak dapat mengakses fasilitas kesehatan.
- b. Melalui penggunaan *telemedicine*, pasien dengan gejala penyakit yang ringan dapat memperoleh perawatan yang dibutuhkan tanpa

harus bertemu dengan pasien lain yang mungkin dapat memperburuk keadaan.

- c. Memudahkan masyarakat khususnya di daerah pedesaan dan daerah terpencil untuk melakukan konsultasi dengan dokter tanpa perlu menempuh jarak yang jauh.
- d. Memberikan kesempatan kepada pasien untuk mengurangi frekuensi kunjungan ke rumah sakit serta mengurangi tekanan pada sistem kesehatan yang meningkat akibat perawatan di rumah sakit. Menurut WHO, ada empat elemen yang berkaitan erat dengan *telemedicine*, yakni (Ridwan 2022):
 - a. Bertujuan memberikan dukungan klinis.
 - b. Berguna untuk mengatasi hambatan geografis dan jarak.
 - c. Melibatkan penggunaan berbagai jenis perangkat teknologi informasi.
 - d. Bertujuan meningkatkan kesehatan.

Prinsip *Telemedicine*

Adapun beberapa prinsip *telemedicine* yaitu sebagai berikut (Azikin 2017):

- a. *Controlled*, berfungsi sebagai pengatur dalam proses pengambilan keputusan sehingga setiap langkah yang diambil didasarkan pada fakta-fakta logis yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b. *Service*, memenuhi segala aspek pelayanan yang menyeluruh tanpa terbatas ruang dan waktu.

- c. *Educative*, dapat menjadi sarana pendidikan dengan pola problem based learning antar tenaga kesehatan.
- d. *Easy*, mudah dalam penggunaan, dokumentasi, dan transfer informasi yang cepat serta berkualitas.

Faktor-Faktor *Telemedicine*

Ada 3 faktor yang memengaruhi layanan *telemedicine* menurut (Mauliana et al. 2022):

a. Keuangan

Keuangan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi layanan *telemedicine*. *Telemedicine* membantu mengurangi beban biaya, perjalanan, dan waktu terkait kunjungan klinik secara langsung.

b. Infrastruktur teknologi

Telemedicine memberikan layanan yang optimal, dilakukan pengecekan alamat pasien menggunakan satelit terdekat. *Telemedicine* memberikan kepuasan kepada pengguna dengan memberikan pelayanan menggunakan teknologi *video conference* yang memudahkan pengguna untuk berkomunikasi dengan jelas kepada pemberi layanan kesehatan.

c. Aturan dan peraturan organisasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Pasal 1 ayat (2), menyatakan bahwa untuk mempercepat akses layanan kesehatan spesialistik dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan, terutama di daerah terpencil, berbagai langkah perlu diambil. Salah

satu langkah tersebut adalah penerapan teknologi informasi dalam bidang kesehatan, yang mencakup konsultasi antar fasilitas kesehatan melalui *telemedicine*. Selain itu, untuk mewujudkan layanan *telemedicine* yang aman, berkualitas, tidak diskriminatif, dan efektif, serta yang mengedepankan kepentingan dan keselamatan pasien, diperlukan pengaturan secara khusus mengenai layanan *telemedicine* antar fasilitas kesehatan. Dengan adanya aturan dan peraturan organisasi, *telemedicine* telah mengalami perkembangan yang signifikan, termasuk peningkatan dalam jumlah kunjungan pasien dan pemanfaatan *telemedicine*.

Ada 12 faktor yang memengaruhi niat pelanggan untuk menggunakan *telemedicine* menurut (Fandika et al., 2023):

- a. Persepsi manfaat (*perceived benefit*) adalah perspektif yang menjelaskan sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem baru akan memberikan manfaat bagi penggunaannya, dengan cara mempermudah dan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Hapsari et al. 2023).
- b. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah ukuran sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan untuk membantu pekerjaan (Hapsari et al. 2023).
- c. Kehadiran sosial dari antarmuka (*social presence of the interface*) adalah kehadiran sosial sebagai sejauh mana seseorang dianggap sebagai sosok “nyata” dalam komunikasi

yang dimediasi komputer atau *Computer Mediated Communication* (CMC) (Nuryadin et al. 2023).

- d. Kehadiran sosial dari interaksi (*social presence of the interaction*) didefinisikan sebagai derajat kehadiran orang lain dalam interaksi dan konsekuensi keberadaan dalam hubungan interpersonal (Fernanda et al. 2019).
- e. Validasi sosial (*social validation*) adalah keadaan ketika orang lain mengakui, menerima, menyetujui seseorang dengan berdasarkan apa yang seseorang itu lakukan, katakan, dan perlihatkan di media sosial (Pamungkas et al. 2024)
- f. Reputasi aplikasi (*application reputation*) merupakan penilaian terhadap sebuah organisasi/produk yang di dalamnya melekat faktor *trust* (kepercayaan) dari khalayak (Trimannah 2012).
- g. Kepercayaan pelanggan (*costumer trust*) merupakan sikap dan perilaku yang timbul saat konsumen merasa percaya bahwa penyedia produk atau layanan akan bertindak untuk keuntungan terbaik mereka, meskipun mereka tidak memiliki pengaruh langsung atas tindakan tersebut (Kotler 2016).
- h. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Apabila hasilnya kurang dari yang diharapkan, pelanggan

merasa tidak puas. Jika kinerja semakin melebihi harapan, pelanggan amat puas (Ruslim et al 2016).

- i. Menghemat waktu (*saving time*), *telemedicine* menghemat waktu baik bagi dokter maupun pasien, memiliki manfaat potensial dalam perawatan sekunder dan mengplorasi menggunakan *videoconference*, dalam mendukung tindak lanjut rumah sakit pada orang lanjut usia dengan penyakit kronis, menggantikan beberapa aktivitas rawat jalan (Ganiem 2021).
- j. Menghemat biaya (*saving cost*), *telemedicine* memungkinkan untuk biaya lebih rendah, membantu menghemat biaya pengobatan dan isi perjalanan dan waktu (Ganiem 2021).
- k. Harapan kinerja (*performance expectancy*) merupakan tingkat di mana seseorang memercayai bahwa menggunakan sebuah sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerja (Fransiska 2020).
- l. Niat untuk menggunakan terus menerus (*intention to use continuously*) merupakan situasi di mana pengguna merasa puas dengan sistem informasi yang dipakai, sehingga mendorong mereka untuk berencana menggunakan sistem tersebut secara rutin di masa depan (Kordina, Putra, and Herlambang 2019).

Kelebihan *Telemedicine*

Menurut (Mauliana et al. 2022) layanan

telemedicine memiliki kelebihan diantaranya:

- a. Memberikan efisiensi waktu yang baik bagi dokter dan pasien, potensi dalam perawatan sekunder sangat menjanjikan, dan penggunaan *videoconference* dapat mendukung tindak lanjut rumah sakit bagi lansia dengan penyakit kronis, serta dapat menggantikan beberapa kunjungan rawat jalan.
- b. Meningkatkan aksesibilitas, memberikan dukungan klinis, dan menawarkan berbagai perangkat komunikasi, meningkatkan kualitas layanan kesehatan bagi pasien, biaya yang lebih rendah, serta efisien karena mengatasi hambatan geografis.
- c. *Telemedicine* memungkinkan kardiolog dapat membaca dan memberikan penjelasan rencana manajemen sebelum ada pergerakan pasien, sehingga mempercepat proses perawatan.
- d. *Telemedicine* meningkatkan kepatuhan pengobatan pada pasien dengan kondisi mental seperti depresi, gangguan bipolar, dan schizophrenia.

Kekurangan *Telemedicine*

Menurut (Mauliana et al. 2022) layanan *telemedicine* memiliki beberapa kekurangan, yaitu:

- a. *Telemedicine* mengurangi pertemuan fisik antara dokter dan pasien, hal ini dapat membatasi komunikasi verbal dan nonverbal, meningkatkan risiko kesalahan komunikasi, interpretasi, dan pencatatan yang tidak akurat dalam dialog digital.
- b. *Telemedicine* menimbulkan kekhawatiran terkait privasi dan kerahasiaan data pasien, serta potensi untuk menciptakan sistem

layanan yang impersonal,serta risiko kesalahan dalam penggunaanteknologi.

- c. Kurangnya infrastruktur yang memadai menjadi hambatan utama dalam pengembangan dan penerapan *telemedicine* dalam praktik medis.
- d. Aspek terkait penggunaan informasi pasien untuk tujuan pengobatan menimbulkan tantangan yang kompleks, yang dapat memerlukan biaya yang signifikan untuk diselesaikan.
- e. Ketidadaan protokol dan regulasi yang jelas dalam praktik *telemedicine* menimbulkan kekhawatiran bagi pasien mengenai kerahasiaan data dan informasi pasien.

Pelayanan Kefarmasi

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan, menyebutkan pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk mencapai hasil yang jelas dengan meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan kefarmasian secara elektronik adalah kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kefarmasian dengan menggunakan Sistem Elektronik Farmasi (SEF). Apoteker memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien dengan tujuan untuk meningkatkan hasil terapi serta mengurangi kemungkinan efek samping obat, dengan menjaga keselamatan

pasien(*patientsafety*)agar kualitas hidup pasien(*quality of life*)tetapterjaga.

Pelayananfarmasi secara elektronikdapat dilakukan pada sediaanfarmasi,alat kesehatan,danBMHP.Platformtidakmenyediakanpelayan pembelianobat pada narkotika, psikotropika, implant KB, dan sediaan dalam bentukinjeksi(kecualiinsulin). Informasi dan layanan yang disediakan,meliputiinformasi ketersediaanobat, pelayananresepelektronik,swamedikasi,pelayananinformasi obat atau konseling,pengantaranobat dan/atau pelayanankefarmasianelektroniklain yang sesuai denganstandarpelayanankefarmasian(KemenkesRI,2021).

PelayananKefarmasiansecara Elektronik

Pelayananfarmasi secara elektronikmengacu kepadaKeputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/4829/2021tentangPendomanPelayananKesehatan melalui*Telemedicine*padaMasaPandemi*CoronaVirusDisease*2019 (COVID-19)yangmenyebutkanpelayanankefarmasianjarakjauhberbasisdigitalatauteknologitelekomunikasidifasilitaspelayanankefarmasiandilaksanakandengan ketentuan:

- a. Pelayananresepelektronikdilaksanakanolehapotekerdenganmen gacupada standar pelayanankefarmasiansesuai denganketentuanperaturanperundang-undangan.
- b. Apotekermelakukankomunikasi dengandokterpenulisresepuntuk melakukankonfirmasi ataumemberikanrekomendasiyang dapat

menyebabkan perubahan pada resepelektronik.

- c. Sediaanfarmasi, alat medis,BMHP, dan/atau suplemenke sehatandisiapkansesua idenganresepelektronikdapat diberikankepadapasienatau keluarganyadi tempatpelayanankefarmasian,atau melaluipengirimansediaanfarmasi,alatmedis,BMHP,dan/atau suplemenke sehatan.

Ketentuandalampengantaransediaanfarmasi,alatke sehatan,BMHP, dan/atau suplemenke sehatankepadapasiensebagai berikut:

- a. Pengirimandilakukan olehpetugasdari fasilitas pelayanankefarmasianataumelaluilayananpengantaran;
- b. Fasilitas pelayanankefarmasianatau jasa pengantarandalam melakukanpengantaran,harus:
 - 1) Memastikankeamanandan mutu sediaanfarmasi, alat ke sehatan,BMHP,dan/atausuplemenke sehatanyangdikirim;
 - 2) Menjagaprivasipasienterjaga;
 - 3) Mengirimkansediaanfarmasi, alat ke sehatan,BMHP, dan/atau suplemenke sehatandalamkemasanyangtertutupdantidak transparan.
 - 4) Memastikansediaanfarmasi,alatke sehatan,BMHP,dan/atau suplemenke sehatanyang dikirim sampai pada tujuan;
 - 5) Mendokumentasikanserahterimasediaanfarmasi, alat ke sehatan,BMHP,dan/atausuplemenke sehatan;dan
 - 6) Pengantarandilengkapidengandokumentasipengantaran,dan nomor teleponyang dapat dihubungi.

- c. Apoteker wajib menyampaikan informasi sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP, dan/atau suplemen kesehatan kepada pasien secara tertulis dan/atau melalui sistem elektronik dan melalui konseling serta pemantauan penggunaan obat jika diperlukan.
- d. Pasien yang telah menerima sediaan farmasi, alat kesehatan, BMHP, dan/atau suplemen kesehatan harus menggunakan obat sesuai dengan resep dokter dan informasi dari apoteker.

Dalam Sistem Elektronik Farmasi (SEF), hal yang dapat dilakukan apoteker dalam pelayanan kefarmasian secara digital di mana dapat melakukan verifikasi terhadap keaslian resep dan berkomunikasi kepada penulis resep, menolak permintaan pelayanan resep/sediaan farmasi yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku terhadap keselamatan pasien, membuat salinan resep yang disampaikan kepada pasien dalam hal pasien mengambil sebagian dari keseluruhan jumlah obat yang tertulis pada resep, menyediakan fitur komunikasi *real time* dengan pasien, serta menerima dan mendokumentasikan resep asli (Kemenkes RI, 2021).

Dalam masyarakat, hal yang dapat dilakukan saat melakukan pelayanan kefarmasian secara digital untuk menambatkan obatnya itu dapat menentukan apotek yang akan memberikan pelayanan kefarmasian dan menentukan obat yang diambil sendiri atau melalui jasa pengantaran yang telah berkerjasama (Kemenkes RI, 2021).

Generasi Z

Generasi memiliki pengertian yaitu, sekelompok orang yang memiliki umur, tahun lahir, dan lokasi yang sama, serta kesamaan pengalaman yang bersejarah dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pertumbuhan individu tersebut (Sekar Arum et al. 2023). Generasi Z sendiri memiliki pengertian yaitu generasi sesudah generasi milenial. Seseorang dikatakan sebagai generasi Z adalah mereka yang lahir di rentang tahun antara 1997 sampai 2012, tepatnya setelah generasi *millennium* atau generasi Y. Selain itu, generasi Z adalah golongan generasi yang lahir pada tahun 1998 hingga 2009 (Sekar Arum et al. 2023).

Berdasarkan data Sensus Penduduk 2020 yang dikumpulkan selama Februari hingga September 2020, terlihat bahwa penduduk Indonesia didominasi oleh kelompok usia muda (Sekar Arum et al. 2023). Generasi Z, yang mencakup individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, tercatat berjumlah 75,49 juta jiwa, mewakili 27,94% dari teori populasi

Indonesia. Hal ini menjadikan generasi Z sebagai kelompok pertama yang mendominasi populasi penduduk Indonesia, diikuti oleh generasi milenial dan generasi X, menurut klasifikasi kelompok penduduk oleh William H. Frey.

Generasi Z, lahir dan tumbuh di era teknologi, sering disebut *Generation* atau generasi *Net*. Mereka mengenal internet sejak usia dini, dengan media sosial menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari. Kedekatannya dengan teknologi telah membentuk cara mereka berpikir, berkomunikasi, dan berinteraksi dengan dunia. Generasi Z lebih terbiasa

dengan kecepatan dan efisiensi dalam mengakses informasi dan berkomunikasi, serta lebih mudah beradaptasi dengan teknologi baru dan lebih terbiasa dengan pembelajaran online. Namun, ketergantungan pada teknologi juga menimbulkan beberapa tantangan. Generasi Z lebih rentan terhadap gangguan dan kecanduan media sosial. Meskipun demikian, generasi Z memiliki potensi besar untuk mengubah dunia. Generasi Z adalah generasi yang inovatif, kreatif, dan adaptif.

Karakteristik Generasi Z

Karakteristik merupakan sifat atau ciri yang dapat meningkatkan kualitas hidup (Nasrullah et al. 2020). Setiap individu memiliki karakteristik unik, yang membuat mereka berbeda satu sama lain. Begitu juga dengan generasi Z, yang memiliki ciri khas tersendiri yang membedakan mereka dari generasi sebelumnya. Karakteristik setiap individu dalam generasi Z bervariasi, dipengaruhi oleh latar belakang tempat tinggal, kondisi keluarga, status ekonomi, dan pola komunikasi yang lebih terbuka.

Terdapat 7 karakteristik ideal generasi Z di Amerika dan negara-negara lainnya, antara lain (Sekar Arum et al. 2023):

1) Digital

Generasi Z hidup dalam dunia digital yaitu sebuah perpaduan antara dunia nyata dan *digital* yang tak terpisahkan. Teknologi telah mengubah cara mereka hidup, bekerja, dan berinteraksi. Kemudahan akses informasi dan layanan melalui aplikasi dan situs *online* telah membuat generasi Z terbiasa dengan efisiensi waktu dan kenyamanan di dunia *digital*. Meskipun interaksi fisik berkurang

generasi Z tidak menganggapnya sebagai masalah. Bagi mereka, dunia *digital* dan teknologi adalah bagian integral dari kehidupan mereka dan mereka dengan mudah beradaptasi dengan apa yang terhubung ini.

2) Hiper-kustomisasi

Hiper-kustomisasi dalam konteks ini menunjukkan bahwa generasi Z tidak ingin terikat oleh label atau stigma. Mereka lebih memilih untuk mengekspresikan keunikan dan kelebihan individu sebagai bagian dari identitas mereka, tanpa terpengaruh oleh agama, suku, atau ras. Generasi Z berusaha untuk menyesuaikan identitas mereka sebanyak mungkin di mata masyarakat, sehingga penilaian tentang seberapa unik mereka dibandingkan orang lain dalam lingkungan serupa dapat muncul dari karakteristik tersebut.

Generasi Z cenderung enggan untuk dikategorikan ke dalam kelompok tertentu, yang dapat memberikan kesan bahwa mereka suka membangkang dan sulit diatur. Mereka berusaha menjauh dari norma-norma yang umum dan sering diikuti oleh orang lain. Sejak remaja, banyak dari mereka sudah memiliki keinginan kuat untuk menentukan cita-cita dan tujuan hidup mereka sendiri, serta memilih cara yang akan mereka tempuh untuk mencapainya.

3) Realistis

Pengaruh dari orang tua (generasi X) yang sering memiliki pandangan pesimistis karena kehidupan mereka tidak sesuai dengan cita-cita juga memengaruhi cara berpikir generasi Z. Mereka

cenderung tidak berekspektasi tinggi terhadap masa depan, bukan karena skeptisisme tetapi karena pendekatan yang realitis. Akibatnya, generasi Z lebih memilih pembelajaran berbasis praktik daripada teori. Mereka fokus pada bagaimana menjual produk atau memberikan solusi untuk masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari.

Sejalan dengan karakteristik sebelumnya, generasi Z bersedia mengustomisasi diri untuk memenuhi kebutuhan mereka pada depan. Meskipun terkesan kurang percaya pada mimpi, tindakan mereka lebih berfokus pada kenyataan yang pada akhirnya berdampak positif bagi lingkungan sekitar (Sekar Arum et al. 2023).

Dengan segera mulai bekerja, mereka dapat mengumpulkan lebih banyak pengalaman.

4) *Fear of Missing Out (FOMO)*

Generasi Z yang dikenal sebagai generasi digital, mencari informasi di internet yang mereka anggap penting dan bermanfaat untuk pekerjaan mereka. Mereka takut tertinggal dari informasi tersebut, karena hal itu dapat menghambat dan merugikan hasil kerjanya. Rasa ingin tahu yang tinggi juga membuat mereka gelisah jika tidak mendapatkan informasi terbaru. Hal ini menciptakan kekhawatiran untuk tidak tertinggal dari orang-orang di sekitar mereka. Mereka ingin memahami dan mengambil intisari dari apa yang sedang dikerjakan orang lain. Hal ini merupakan peluang bagi Generasi Z untuk meningkatkan daya saing mereka.

5) *Weconomist*

Generasi Z merupakan satu di antara sekian generasi yang mengenalkan kolaborasi, terutama pada bidang ekonomi. Biasanya dikenal sebagai Ekonomi Berbagi atau *Weconomist*, mereka turut berpengaruh pada pasar industri digital, seperti Gojek, Grab, dan Disney+ Hotstar. Generasi Z cenderung lebih terbuka. Tanpa adanya ikatan erat, mereka dapat menjalin mitra dengan siapa pun asalkan sesuai dengan kesepakatan yang ada.

6) *Do It Yourself (D.I.Y)*

Generasi Z dikenal sebagai generasi yang mandiri, di mana mereka tidak lagi memerlukan bimbingan saat ingin belajar hal baru. Dengan mencari *tutorial* di youtube, mereka dengan mudah menyelesaikan apa yang mereka butuhkan. Namun, sifat mandiri ini juga membuat mereka dianggap kurang mampu bekerja sama dalam tim. Mereka cenderung lebih memilih fokus pada tugas yang dapat mereka selesaikan sendiri dan menyerahkan sisanya kepada rekan kerja. Karakteristik ini menjadi salah satu alasan besar bagi mereka untuk berwirausaha, karena generasi Z ingin mengejar minat mereka tanpa terikat pada pekerjaan yang dianggap monoton.

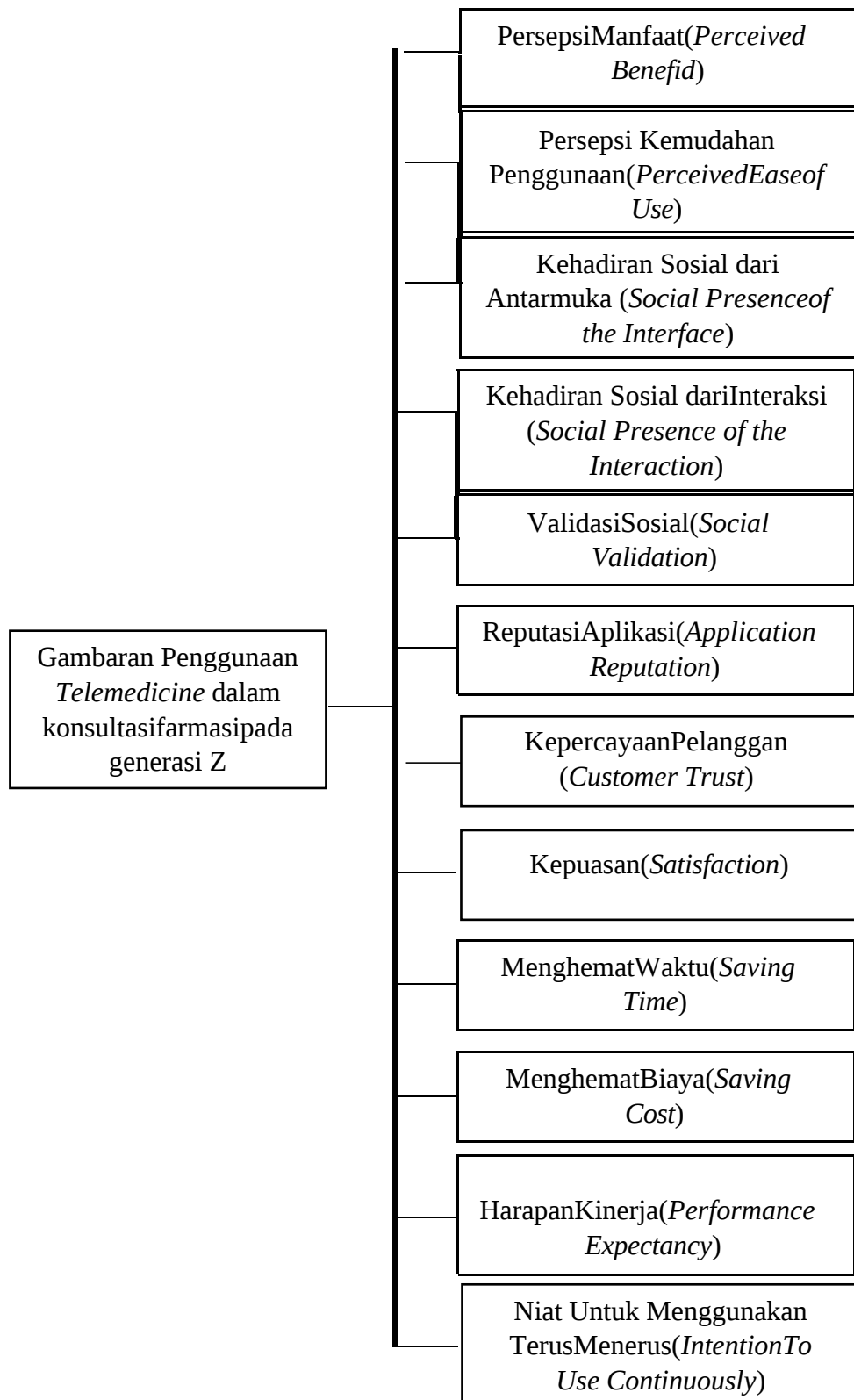
7) *Terpacu*

Generasi Z memang dikenal realistis dan mungkin tidak memiliki mimpi besar seperti generasi sebelumnya. Namun, mereka memiliki keinginan kuat untuk membawa perubahan positif pada lingkungan sekitarnya dengan memanfaatkan teknologi yang ada di

genggaman mereka. Mereka rela berjuang lebih besar demi men
 datangkan manfaat bagi banyak orang yang
 membutuhkan bantuan mereka. Dengan semangat dan tekad yang kuat
 , generasi
 dapat membangun dan mengenalkan *personal branding* mereka di
 dunia untuk mempersiapkan diri dalam aksi-aksi besar di masa
 mendatang.

Kerangka Konsep

Kerangka konsep pada penelitian ini adalah
 melakukan *survey* dengan mengisi kuesioner berkaitan dengan penggunaa
 n *telemedicine* dalam
 konsultasi farmasi yang diisi oleh generasi Z (mahasiswa di Pontianak).



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini

merupakan penelitian *survey* dengan jenis penelitian kuantitatif.

Metode pengumpulan data.

Penelitian ini

menggunakan pendekatan *crosssectional*. *Crosssectional* merupakan de

sain penelitian yang mempelajari risiko dan efek dengan cara

observasi, dan tujuannya untuk mengumpulkan data

secara bersama atau satu waktu (Herdiani 2021). Instrumen yang

digunakan untuk

mengumpulkan data pada penelitian ini adalah kuesioner secara online yang

di lakukan melalui *google form*.

Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Waktu

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Pontianak

2. Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2025

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Pontianak.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menggambarkan keseluruhan populasi yang diambil. Sampel dalam penelitian

ini adalah mahasiswa di Pontianak yang pernah menggunakan *telemedicine* dalam konsultasi farmasi yang berhasil ditemukan oleh peneliti dan bersedia mengisi kuesionernya yang disebar oleh peneliti. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah

dengan *sampling insidental*. *Sampling Insidental* adalah metode pemilihan sampel yang didasarkan pada kebetulan, artinya siapa pun yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2019).

Jumlah sampel dalam penelitian mengacu pada buku *Research Methods for Business* oleh Roscoe. Menurut Roscoe (Sugiyono 2019:144) menyatakan bahwa:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.

4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s.d. 20.

Mengacu pada poin nomor 1 yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500, maka dari itu peneliti memutuskan jumlah sampel sebesar 100 sampel.

Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono, definisi operasional merujuk pada penetapan sifat atau karakter yang akan dianalisis, sehingga bisa menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional ini menjelaskan metode khusus yang digunakan dalam penelitian dan pengoperasian karakter, sehingga memberikan kesempatan bagi peneliti lainnya untuk melakukan pengukuran dengan cara yang serupa atau mengembangkan metode pengukuran karakter yang lebih efektif.

Tabel 3.1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasioanal	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Gambaran penggunaantelemedicine dalam konsultasi farmasi pada generasi Z (studi kasus mahasiswa di Pontianak)	Pengetahuan generasi (mahasiswa di Pontianak) terhadap penggunaantelemedicine dalam konsultasi farmasi yang meliputi persepsi manfaat (perceived benefit), persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use), kehadiran sosial dari antarmuka (social presence of the interface), kehadiran sosial dari interaksi (social presence of the interaction), validasi sosial (social kasi	Z Kuesioner	STS: sangat tidak setuju TS: tidak setuju KS: kurang setuju S: setuju SS: sangat setuju	Likert

(application reputation),
kepercayaan pelanggan (customer trust),
kepuasan (satisfaction),
menghemat waktu
(saving time), menghemat biaya
(saving cost), harapan
kinerja (performance expectancy),
niat untuk
menggunakan terus menerus
(intention to use continuously)

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberisepangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.

2.6 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini berupa kuesioner daring dalam bentuk kuesioner Google Formulir. Kuesioner dirancang dengan mengacu pada skala likert 5 poin untuk mengukur persepsi pengguna mengenai gambaran penggunaan *telemedicine* dalam konsultasi farmasi pada generasi Z. Skor jawaban skala likert 5 poin yang digunakan pada penelitian yang tercantum pada tabel 1.

Tabel 3.2. Skor Jawaban Skala Likert

Skala Likert	Skor Jawaban
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4

SangatSetuju	5
--------------	---

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Sugiyono (2019:176) menjelaskan bahwa validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur data yang terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Pada penelitian ini, pernyataan yang terdapat dalam kuesioner berkaitan dengan persepsi manfaat (*perceived benefit*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kehadiran sosial dari antarmuka (*social presence of the interface*), kehadiran sosial dari interaksi (*social presence of the interaction*), validasi sosial (*social validation*), reputasi aplikasi (*application reputation*), kepercayaan pelanggan (*customer trust*), kepuasan (*satisfaction*), menghemat waktu (*saving time*), menghemat biaya (*saving cost*), harapan kinerja (*performance expectancy*), niat untuk menggunakan terus menerus (*intention to use continuously*) terhadap *telemedicine* dalam melakukan konsultasi farmasi diuji validitasnya. Pernyataan kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam menyusun kuesioner mengacu pada jurnal *Factors That Affecting Customer Intention To Use Telemedicine Applications Continuously After Covid-19 Pandemic In Indonesia* (Fandika and Kusumawati 2023).

Penelitian ini melakukan uji validitas terhadap data uji coba yang diperoleh sebelum penelitian sebenarnya pada responden yang memiliki karakteristik sama dengan subjek penelitian. Menurut (Alfian & Putra, (2017)), uji validitas ini menggunakan korelasi

pearson product moment pada kuesioner. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Kriteria item dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($N=30, R_{tabel}=0,361$).

2. Uji Realibilitas

Instrumen yang *reliable* adalah instrumen yang dapat digunakan berkali-kali saat mengukur objek yang sama dan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2019). Pengujian realibilitas dilakukan terhadap data uji coba yang diperoleh dari responden yang memiliki karakteristik sama dengan subjek penelitian. Pada penelitian ini, alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dalam pengukuran satu kali saja. Reliabilitas instrumen peneliti diuji menggunakan program SPSS melalui teknik Cronbach's Alpha. Menurut Ghazali (2018) menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha dapat diterima jika $> 0,6$. Semakin dekat Cronbach's Alpha ke 1, semakin tinggi realibilitas konsistensi internal.

Teknik Analisis Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistic Package for Social Science*). Pengolahan data hasil peneliti dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- 1) *Editing* yaitu tindakan pengecekan data yang telah diperoleh untuk menghindari kekeliruan kemudian mengalokasikan data-data

tersebut dalam bentuk kategori-

kategori yang telah ditentukan, meliputi:

- Memeriksa kelengkapan identitas pengisian
- Memeriksa masing-masing kekurangan isi data

2) *Coding* atau mengodifikasi data. Pemberian kode sangat diperlukan terutama dalam rangka pengelolaan data-data menggunakan komputer.

3) *Entry Data* dilakukan dengan terlebih dahulu membuat program *entry data* pada program SPSS sesuai dengan variabel yang diteliti untuk mempermudah proses analisis hasil penelitian. Selanjutnya data-data yang telah terkumpul dari hasil kuesioner dimasukkan (*entry*) ke dalam komputer berdasarkan program *entry data* yang telah dibuat sebelumnya.

4) *Cleaning Data* dilakukan untuk membersihkan kesalahan yang mungkin terjadi selama proses input data. Proses ini dilakukan dengan menganalisis frekuensi pada semua variabel. Adapun data *missing* dihilangkan dengan menginput data yang benar.

5) *Scoring* yaitu pemberian skor untuk setiap variabel penelitian dengan tujuan memudahkan mengidentifikasi variabel penelitian dan kemudian dilakukan pengelompokan berdasarkan nilai rata-rata untuk setiap variabel.

2. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji statistik pada program SPSS yaitu

Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan analisa yang dilakukan untuk mengetahui gambaran karakteristik responden yang meliputi kelompok jenis kelamin, umur, perguruan tinggi (kampus), jurusan. Adapun analisis univariat juga dilakukan untuk mengetahui gambaran penggunaan *telemedicine* berdasarkan dimensi persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kehadiran sosial antarmuka, kehadiran sosial dari interaksi, validasi sosial, reputasi aplikasi, kepercayaan pelanggan, kepuasan, menghemat waktu, menghemat biaya, harapan kinerja, niat untuk menggunakan terus menerus. Selain itu, analisis ini akan menunjukkan gambaran penggunaan *telemedicine* dalam konsultasi farmasi pada generasi Z di wilayah Pontianak tahun 2025.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *telemedicine* dalam konsultasi farmasi oleh Generasi Z di kota Pontianak tergolong tinggi dan positif. Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa layanan *telemedicine* mempermudah akses konsultasi farmasi, mudah digunakan, aman, dan memuaskan. Dimensi yang paling dominan dalam memengaruhi penggunaan *telemedicine* adalah reputasi aplikasi. Generasi Z juga menunjukkan niat berkelanjutan untuk terus menggunakan layanan ini di masa depan. Hal ini mencerminkan bahwa *telemedicine* berpotensi menjadi solusi efektif dalam pelayanan farmasi berbasis digital untuk kalangan muda yang terbiasa dengan teknologi.

Saran

Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dapat menggali lebih dalam perspektif, pengalaman, dan motivasi Generasi Z dalam menggunakan *telemedicine* untuk konsultasi farmasi. Metode seperti wawancara mendalam atau focus group discussion dapat memberikan pemahaman yang lebih kaya dan komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi preferensi, kepuasan, serta tantangan yang dihadapi Generasi Z dalam memanfaatkan layanan konsultasi farmasi jarak jauh ini. Dengan demikian, hasil penelitian kualitatif dapat melengkapi temuan kuantitatif dan memberikan gambaran

yang lebih mendalam tentang fenomena penggunaan *telemedicine* dalam konsultasi farmasi di kalangan Generasi Z.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvina, Terencia, Daniel C. A. Nugroho, Hendi Wicaksono, and Ida A. Triastuti. 2023. "Pengaruh Usia Terhadap Penggunaan Telekonsultasi Sebagai Bagian Dari Penerimaan Telehealth Oleh Masyarakat D.I Yogyakarta." *Seminar Nasional Riset Kedokteran* 73–79.
- Apriliani, Baiq Dian, Mahacita Andanalusia, Siti Rahmatul Aini, Universitas Mataram, Pendidikan Profesi Apoteker, and Universitas Mataram. 2024. "Review Artikel: Pengetahuan, Persepsi Dan Bentuk Pelayanan Terhadap Telefarmasi." 8:32763–68.
- Azikin, Naisyah. 2017. "Pelayanan Telemedicine Kota Makassar. DJPK: Dapertemen Keuangan." 6.
- Bakhtiar, Handina Sulastrina. 2022. "Dikotomi Eksistensi Telemedicine Bagi Masyarakat Terpencil: Perspektif Teori Kemanfaatan." *Jurnal Paradigma: Jurnal Multidisipliner Mahasiswa ...* 3(2):115–25.
- Fandika, Gilang, and Nurrani Kusumawati. 2023. "Factors That Affecting Customer Intention To Use Telemedicine Applications Continuously After Covid-19 Pandemic In Indonesia." *Journal Integration of Management Studies* 1(2):167–75. doi: 10.58229/jims.v1i2.111.
- Fernanda, A., and R. Dan Rachmawati. 2019. "Social Presence Dan Sense of Community Pada Anggota Komunitas Seni." *Psychology Journal of Mental Health* 1(1):66–77.
- Fransiska. 2020. "Pengaruh Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Sistem Pembayaran Elektronik." *Agora* 8:1–6.
- Ganiem, Leila Mona. 2021. "EFEK TELEMEDICINE PADA MASYARAKAT (Kajian Hukum Media McLuhan: Tetrad)." *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi* 9(2):87–97. doi: 10.14710/interaksi.9.2.87-97.
- Hapsari, Nurma Murti, R. Rizky S. Prawiradilaga, and Muhardi Muhardi. 2023. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor Dalam Penggunaan Layanan Telemedicine (Studi Pada Pengguna Aplikasi Halodoc, Alodokter,

- Yesdok).” *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* 4(3):100–119. doi: 10.47747/jnmpsdm.v4i3.1363.
- Haris, Fahni, Kellyana Irawati, and Ferry Fadzlul Rahman. 2021. “Adaptation of Telemedicine amidst COVID-19 towards Indonesian Physicians: Benefits, Limitations, and Burdens.” *Bali Medical Journal* 10(3 Special issue):1289–93. doi:10.15562/bmj.v10i3.2900.
- Herdiani, Febri Dolis. 2021. “Penerapan Oracle Enterprise Architecture Development (OADP) Dalam Perancangan Arsitektur Sistem Informasi Manajemen Aset Properti: Studi Kasus PT. Pos Properti Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi* 5(1):31–38. doi: 10.22437/jiituj.v5i1.12886.
- Kementrian kesehatan Republik indonesia. 2021. “Kemenkes RI Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Klinik.” *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia* 101, Jakarta.
- Kordina, Lili, Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, and Admaja Dwi Herlambang. 2019. “Evaluasi Keadaan Continuance Intention to Use Dan Citizen Support Pada Implementasi Layanan Website Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo.” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 3(5):4951–60.
- Kotler. 2016. *Kepercayaan Pelanggan*.
- Mauliana, Resty, Misnaniarti Misnaniarti, and Rizma Adlia Syakurah. 2022. “Implementasi Layanan Telemedicine Di Masa Pandemi Covid-19: Literature Review.” *Holistik Jurnal Kesehatan* 16(3):279–88. doi: 10.33024/hjk.v16i3.7171.
- Nuryadin, Asep, Nandang Rusmana, Dindin Abdul Muiz Lidinillah, Adi Prehanto, and Sri Ariyani Desmawati. 2023. “Kehadiran Sosial (Social Presence) Dalam Pembelajaran Online: Analisis Bibliometrik Terhadap Publikasi Tahun 2012–2022.” *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan* 5(1):335–47. doi: 10.31004/edukatif.v5i1.4252.
- Pamungkas, Ridho Putra, and Soni Sadono. 2024. “VISUALISASI VALIDASI DIRI LEWAT MEDIA SOSIAL DENGAN FILM.” 11(2):4439–51.

- Puspita, Ayu, and Anik Nur Handayani. 2022. "Dampak Teknologi Digital Terhadap Perilaku Sosial Masyarakat 5.0." *Jurnal Inovasi Teknologi Dan Edukasi Teknik* 2(10):446–51. doi:10.17977/um068v2i102022p446-451.
- Putri, W..., and Imam. A. Wicaksono. 2021. "Review Artikel: Pelayanan Telefarmasi Di Masa Pandemi Covid-19." *Farmaka* 19(3):93–102.
- Rahayu, Firda Riska, Iqbal Sujida Ramadhan, and Rini Hendriani. 2023. "Review Artikel : Pelaksanaan Telefarmasi Pada Pelayanan Kefarmasian Di Farmasi Komunitas." *Journal of Pharmaceutical and Sciences* 6(1):273–80. doi: 10.36490/journal-jps.com.v6i1.60.
- Rania, Firna. 2022. "Literature Review: Analisis Penggunaan Telemedicine Di Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia." *Journal Medical Health* 5(4):123–30.
- Ratnasari, Sri Langgeng, Martinus Buulolo, and Herni Widiyah Nasrul. 2020. "Analisis Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Iklim Organisasi, Motivasi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen & Organisasi Review (Manor)* 2(1):15–25. doi: 10.47354/mjo.v2i1.175.
- Republik Indonesia. 1945. "Undang-Undang Dasar 1945." 4(1):1–12.
- Ridwan. 2022. "Upaya Pengendalian Covid-19 Melalui Layanan Telemedicine Perspektif Permenkes Nomor 20 Tahun 2019." *As-Shahifah : Journal of Constitutional Law and Governance* 1(2):176–92. doi: 10.19105/asshahifah.v1i2.6936.
- Ruslim, Tommy Setiawan, and Mukti Rahardjo. 2016. "Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 2(1):55.
- Sekar Arum, Lingga, Amira Zahrani, and Nickyta Arcindy Duha. 2023. "Karakteristik Generasi Z Dan Kesiapannya Dalam Menghadapi Bonus Demografi 2030." *Accounting Student Research Journal* 2(1):59–72. doi: 10.62108/asrj.v2i1.5812.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung.
- Susanti, Susanti, Rostika Flora, and Mohammad Zulkarnain. 2023. "Pengaruh Teknologi Digital Terhadap Peningkatan Kesehatan Reproduksi Perempuan." *Electronic Journal Scientific of Environmental Health And Disease*

3(2):143–53. doi:10.22437/esehad.v3i2.27656.

Trimanah.2012.“ReputasiDalamKerangkaKerjaPublicRelations.” *Jurnal Ilmiah Komunikasi* 3(1):92–102.

Yuliaty, Farida, Yudhan Triyana, Chevy Wirawan, and Fitri Sya’bandyah. 2022. “Faktor-FaktorYangMempengaruhiKeputusanPasienUntukBerkonsultasi Melalui Aplikasi Telemedicine.” *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis* 11(2):61–68. doi: 10.56486/kompleksitas.vol11no2.265.

KARYA TULIS ANGGI RAHMADHANI 2291005.docx

ORIGINALITY REPORT

17 %	10 %	4 %	12 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	2 %
2	repository.unhas.ac.id Internet Source	1 %
3	dspace.umkt.ac.id Internet Source	1 %
4	ejurnalmalahayati.ac.id Internet Source	1 %
5	Submitted to Universitas Riau Student Paper	1 %
6	id.scribd.com Internet Source	1 %
7	Submitted to Universitas Muhammadiyah Palembang Student Paper	1 %
8	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
9	anzdoc.com Internet Source	<1 %