

## ORIGINAL ARTICLE

**Pelayanan Apotek sebagai Upaya Adaptasi di Masa COVID-19**

Husnia Nurul Izzati, Prisma Sari Dewi, Hanifah Yusuf Baraja, Dwi Ayu Indriani, Nathaza Berliana, Alfina Fikri Nabila, Sahnaz, Sinta Renita Rahmadani, Huzaifah Arofik, Wafaa Ginong Pratidina, Maheswari Nirwasita Ismanindratm, Wilya Christiane, Fakhira Tahta Shabrina, Arie Sulistyarini\*

Departemen Farmasi Praktis Fakultas Farmasi Universitas Airlangga  
Jl. Dr. Ir. H. Soekarno, Mulyorejo, Kec. Mulyorejo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60115 Indonesia

\*E-mail: arie-s@ff.unair.ac.id

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan di apotek wilayah Pulau Jawa pada masa pandemi COVID-19. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan pendekatan *cross-sectional* melalui survei. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik *non-random sampling* secara *accidental sampling* menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden secara offline maupun online. Kriteria inklusi pada penelitian ini antara lain apoteker dan tenaga teknis kefarmasian yang bekerja di apotek di wilayah Pulau Jawa. Data dianalisis secara deskriptif dan disajikan dalam tabel distribusi frekuensi. Dalam survei ini diperoleh 177 responden tenaga kefarmasian yang terdiri dari apoteker (40%) dan tenaga teknis kefarmasian (60%). Mayoritas responden adalah perempuan (84%) dan berusia 17-25 tahun. Lokasi apotek terbesar berada di Jawa Timur (89%) dan didominasi oleh jenis apotek mandiri (72%). Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa sebagian besar apotek telah memberikan pelayanan adaptif selama pandemi dan memberikan informasi terkait COVID-19 kepada pasien. Sebagian besar apotek (78%) telah menerapkan pelayanan berbasis online sebagai upaya adaptasi selama masa pandemi. Pelayanan kefarmasian di apotek telah beradaptasi dengan kondisi pandemic namun perlu adanya peningkatan pada aspek pemberian informasi terbaru mengenai perkembangan situasi pandemi. Apotek yang belum menerapkan layanan online diharapkan dapat meluaskan pelayanannya di bidang telefarmasi.

**Kata Kunci:** Apotek, COVID-19, Pelayanan Kefarmasian

**ABSTRACT**

*This study aims to determine pharmaceutical services in pharmacy in Java during COVID-19 pandemic. A cross-sectional approach through a survey was used in this study. The data was collected by using non-random sampling technique by accidental sampling. Inclusion criteria were a pharmacist or pharmacy technician who work in community pharmacy in Java. The data was analyzed descriptively and presented in the table of frequency distribution. The questionnaires were distributed to the respondents both online and offline. There were 177 respondents consisting of pharmacists (40%) and pharmaceutical technicians (60%). The majority were women (84%) and aged 17-25 years. Most of the respondents worked in pharmacies located in East Java (89%) and were dominated by independent pharmacies (72%). According to this study the majority of pharmacies had given an adaptive service during pandemic and provided information related to COVID-19 for the patients. Most pharmacies (78%) had implemented online-based services as an adaptation during the pandemic. The pharmaceutical services in the community pharmacy had adapted with pandemic situation. Several aspects that still can be increased were conducting telepharmacy and providing updated information regarding the pandemic.*

**Keywords:** Pharmacy, COVID-19, Pharmaceutical Care

## PENDAHULUAN

COVID-19 adalah penyakit pandemi yang muncul dengan ancaman cukup besar bagi kesehatan masyarakat (Alhamad et al., 2020). Menurut World Health Organization (WHO), orang yang terinfeksi virus SARS-CoV-2 dapat mengalami infeksi ringan sampai sedang pada saluran pernafasan bahkan membahayakan manusia sehingga memerlukan perawatan khusus. Data yang diperoleh dari laman *worldometer*, jumlah kematian akibat COVID-19 di Indonesia sampai tanggal 19 September 2021 mencapai 140 ribu jiwa. Hal tersebut meningkatkan tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik (World Health Organization, 2021).

Dalam penanganan pandemi COVID-19, apotek memiliki peran strategis dalam hal penyediaan obat-obatan maupun informasi tentang kesehatan. Selama pandemi COVID-19 apoteker perlu beradaptasi terhadap peran dan tanggung jawabnya pada pelayanan kefarmasian sesuai *International Pharmaceutical Federation* (2020) yang meliputi pemastian penyimpanan dan persediaan untuk produk dan alat farmasi yang sesuai, memberikan informasi dan edukasi ke masyarakat, penyuluhan, melakukan perujukan, mempromosikan pencegahan penyakit, mempromosikan pengendalian infeksi, berkolaborasi dengan profesional kesehatan lainnya dalam memberikan perawatan, farmakovigilans, dan pemantauan hasil pengobatan. Apotek dituntut untuk tetap melayani kebutuhan masyarakat namun dengan meminimalkan resiko penularan dan mengelola persediaan obat secara rasional untuk menghindari kekosongan (Hayden & Parkin, 2020).

Seperti halnya dengan tenaga kesehatan lain, selama pandemi COVID-19 tenaga kefarmasian di Apotek terlibat aktif memberikan pelayanan dalam penanganan serta pencegahan COVID-19 (Hoti et al., 2020). Oleh karena itu, terkait dengan hal-hal diatas perlu dilakukan *survey* mengenai pelayanan kefarmasian oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian di apotek sesuai kondisi di lapangan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh apotek dalam di masa pandemi COVID-19.

## METODE PENELITIAN

Survei ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian observasional melalui pendekatan *cross-sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik *non-random sampling* secara *accidental sampling* dengan pemberian kuesioner kepada responden yang merupakan apoteker dan tenaga teknis kefarmasian yang bekerja di apotek di wilayah Pulau Jawa.

Kuesioner dibagikan secara *online* melalui Google Form dan secara *offline* dengan mengunjungi apotek secara langsung. Kuesioner terdiri dari dua bagian yaitu data demografi responden dan pertanyaan mengenai pelayanan tenaga kefarmasian di apotek sebagai upaya adaptasi di masa pandemi COVID-19.

Pertanyaan yang diberikan sejumlah 12 pertanyaan dengan skala Likert. Validasi yang dilakukan adalah validasi isi dan rupa. Data hasil survei dianalisis secara deskriptif. Kemudian data disajikan pada tabel dalam bentuk frekuensi (n) dan persentase (%).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data demografi tenaga kefarmasian di apotek

Dalam survei ini diperoleh 177 responden tenaga kefarmasian. Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden adalah perempuan (84%). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian serupa di Kabupaten Banyumas tahun 2019 yakni profil tenaga kefarmasian juga lebih besar yang berjenis kelamin perempuan (Manan et al., 2021). Begitu pula dengan jenis apotek yang digunakan untuk mengambil data dalam penelitian ini yang didominasi apotek mandiri (72%), yang hasilnya serupa dengan penelitian mengenai distribusi apotek di Kabupaten Banyumas yang 65,4% merupakan apotek sendiri (Manan et al., 2021).

Tabel 1. Demografi Responden

	Karakter	n (%)
Usia	17-25	104 (59%)
	26-35	49 (28%)
	36-45	8 (4%)
	46-55	14 (8%)
	56-65	2 (1%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	28 (16%)
	Perempuan	149 (84%)
Pendidikan terakhir	SMF	53 (30%)
	D3 Farmasi	28 (16%)
	S1 Farmasi	24 (13%)
	Profesi Apoteker S2/S3 Farmasi	69 (39%) 3 (2%)
Lama Masa Kerja	<5 tahun	115 (65%)
	5-10 tahun	32 (18%)
	>10 tahun	30 (17%)
Jenis Apotik	Mandiri	127 (72%)
	BUMN	19 (11%)
	Waralaba	31 (17%)
Profesi	Apoteker	71 (40%)
	TTK	108 (60%)

Lokasi apotek responden terbesar berada di Jawa Timur (89%). Dari keseluruhan sampel diperoleh 40% apoteker dan 60% tenaga teknis kefarmasian. Sedangkan untuk lama masa kerja, proporsi responden terbanyak adalah yang bekerja kurang dari 5 tahun (65%).

Mayoritas usia responden adalah 17-25 tahun. Usia berpengaruh terhadap produktivitas dan kinerja pegawai. Pegawai dengan usia yang lebih tua cenderung lebih stabil, lebih berpengalaman, lebih seimbang ketika mengalami tekanan, sehingga lebih kuat mental dalam bekerja (Manan et al., 2021).

Berdasarkan data Tabel 2 yang diperoleh, apotek telah memberikan pelayanan yang adaptif selama pandemi COVID-19. Adaptif yang dimaksud

merupakan suatu kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kondisi yang baru yaitu pandemi COVID-19. Dilihat dari pola hasil jawaban, mayoritas apotek selalu mengatur ketersediaan obat esensial yang dibutuhkan selama masa pandemi COVID-19 (58%). Banyaknya kebutuhan terkait obat untuk merawat pasien COVID-19 dan adanya gangguan rantai pasokan di sektor-sektor lain secara umum akibat wabah ini, kemungkinan akan menyebabkan kekosongan (*stock-out*) sumber daya yang diperlukan untuk layanan-layanan esensial. Ketersediaan suplai akan naik turun selama terjadinya pandemi dan risiko ketidakcukupan meningkat (World Health Organization, 2021), sehingga penting untuk apotek mampu mengatur stok ketersediaan obat esensial selama pandemi COVID-19. Dari hasil survei diperoleh 64% apotek selalu mengatur stok obat.

Tabel 2. Pelayanan yang Disediakan Apotek sebagai Upaya Adaptasi di Masa COVID-19 (n= 177)

Pelayanan	TP	KD	SR	SL
Mengatur stok obat	2%	1%	23%	64%
Menjamin ketersediaan obat	2%	14%	26%	58%
Penyediaan APD untuk internal staf apotek dan untuk diperjualbelikan	1%	4%	22%	73%
Pemberian informasi seputar COVID-19	2%	31%	43%	24%
Sosialisasi penerapan 5M	1%	17%	42%	40%
Pelaksanaan protokol kesehatan	0%	5%	31%	64%
Memastikan apotek dalam keadaan bersih	0%	3%	22%	75%
Memasang media infografis	14%	27%	26%	33%
Konseling protokol kesehatan	1%	14%	35%	50%
Layanan pesan antar obat secara daring	22%	25%	16%	37%
Memberikan konseling daring	2%	25%	25%	30%
Kerjasama dengan tenaga profesional kesehatan lain	15%	15%	19%	51%

Keterangan:

TP : Tidak Pernah                      SR : Sering  
 KD : Kadang-kadang                SL : Selalu

Selain stok obat, apotek perlu mengelola penyediaan alat pelindung diri. Pada hasil survei telah diperoleh hasil yang baik yakni sebesar 73% apotek selalu mengelola ketersediaan APD. Pelaksanaan protokol kesehatan juga tak kalah penting harus diterapkan selama masa pandemi COVID-19 ini. Sebesar 64% apotek mayoritas telah melaksanakan protokol kesehatan, meliputi menjaga jarak, memakai APD, dan menyediakan sarana cuci tangan.

Upaya lain sebagai bentuk adaptasi yang dilakukan apotek selama masa pandemi COVID-19 adalah selalu menjaga kebersihan apotek. Dari hasil survei diperoleh bahwa 75% apotek selalu memastikan apotek dalam keadaan bersih (terdesinfeksi).

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian COVID-19, dimana disebutkan bahwa setiap individu harus menggunakan alat pelindung diri berupa masker yang menutupi hidung dan mulut hingga dagu, membersihkan tangan secara teratur dengan cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan cairan antiseptik berbasis alkohol seperti *hand sanitizer*, serta menjaga jarak minimal 1 meter dengan orang lain (Kementerian Kesehatan RI, 2020).

Apoteker merupakan praktisi kesehatan yang menjadi pilihan pertama untuk seorang pasien memperoleh pengobatan dikarenakan kemudahan jangkauan apotek (Siregar & Amalia, 2004). Hal ini menunjukkan bahwa apotek dapat menjadi titik awal untuk melakukan sosialisasi maupun promosi mengenai kesehatan. Hasil survei menyatakan 42% apotek sering memberikan sosialisasi mengenai penerapan 5M kepada pasien yang datang ke apotek sebagai bentuk upaya pencegahan penyebaran COVID-19.

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa 43% apotek sering memberikan informasi kepada pasien seputar COVID-19 mulai dari pencegahan, mengenali gejala, maupun berita terbaru mengenai COVID-19 baik secara lisan maupun dengan memasang media infografis berupa poster, pamflet, atau sejenisnya 33%. Media infografis merupakan salah satu upaya promosi kesehatan yang bertujuan untuk mempermudah pemahaman pasien serta memperkecil interaksi secara verbal (Notoatmodjo, 2005).

Disisi lain, masih banyak apotek yang belum melaksanakan pelayanan *online* seperti menerapkan layanan pesan antar obat *online* (37%) maupun memberikan konseling obat secara *online* (30%). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Puslitbang Sumberdaya dan Pelayanan Kesehatan, masih sedikit apotek yang melakukan layanan telefarmasi. Pemanfaatan teknologi informasi melalui layanan telefarmasi memang harus dilakukan sekarang terutama dalam kondisi pandemi COVID-19. Era pandemi COVID-19 merupakan peluang untuk memulai pembaharuan dalam pelayanan kefarmasian. Namun tentunya diperlukan kebijakan dan pengawasan untuk menjamin keamanan konsumen karena banyaknya *sales* tidak resmi (*black market*) yang menjual produk obat dan alat kesehatan secara *online* (Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan RI, 2020).

Selain itu juga masih banyak apotek yang belum melakukan kerjasama dengan tenaga profesional kesehatan lain (51%). Hambatan yang menyebabkan rendahnya kolaborasi antara apoteker dengan tenaga

kesehatan lain dipengaruhi oleh faktor personal seperti kekuasaan serta perbedaan kedudukan, organisasi dan tingkatan sistem (Moncatar et al., 2021).

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terkait pelayanan yang disediakan oleh apotek wilayah Jawa sebagai upaya adaptasi di masa pandemi COVID-19 didapatkan hasil bahwa tenaga kefarmasian di apotek sebagian besar telah adaptif dalam melakukan pelayanan selama pandemi COVID-19. Kedepannya diharapkan semua apotek dapat menyesuaikan pelayanan kefarmasian dengan kondisi dan perkembangan situasi yang terjadi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diberikan peneliti kepada seluruh responden dan semua pihak yang memberikan dukungan terhadap penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alhamad, H., Abu-Farha, R., Albahar, F. and Jaber, D. (2021) 'Public perceptions about pharmacists' role in prescribing, providing education and delivering medications during COVID-19 pandemic era.', *International Journal of Clinical Practice*, 75(4), pp. 1-15. doi: 10.1111/ijcp.13890.
- Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan RI (2020) "Modernisasi" Apotek Dalam Momentum Pandemi Covid-19.
- Hayden, J. C. and Parkin, R. (2020) 'The challenges of COVID-19 for community pharmacists and opportunities for the future.', *Irish Journal of Psychological Medicine*, 37(3), pp. 198–203. doi: 10.1017/ipm.2020.52.
- Hoti, K., Jakupi, A., Hetemi, D., Raka, D., Hughes, J. and Desselle, S. (2020) 'Provision of community pharmacy services during COVID-19 pandemic: a cross sectional study of community pharmacists' experiences with preventative measures and sources of information.', *International Journal of Clinical Practice*, 42(4), pp. 1197-1206. doi: 10.1007/s11096-020-01078-1.
- International Pharmaceutical Federation (2020) FIP health advisory COVID-19: guidelines for pharmacists and the pharmacy workforce.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020) Keputusan Menteri Kesehatan. Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).
- Manan, A., Utami, P. I. and Siswanto, A. (2021) 'Profil distribusi apotek di Kabupaten Banyumas berdasarkan sistem informasi geografi dan korelasinya dengan jumlah kunjungan dan resep tahun 2019.', *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 11(2), pp. 142-155.
- Moncatar, T. R. T., Nakamura, K., Siongco, K. L. L., Seino, K., Carlson, R., Canila, C., Janvier, R. and Lorenzo, F. M. E. (2021) 'Interprofessional collaboration and barriers among health and social workers caring for older adults: a Philippine case study.', *Human Resources for Health*, 15(52), pp. 1-14.
- Notoatmodjo, S. (2005) *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siregar, C. J. P and Amalia, L. (2004) *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- World Health Organization. (2021) Health Topics: Coronavirus disease (COVID-19) viewed 19 September 2021. <https://www.who.int/westernpacific/health-topics/coronavirus>
- World Health Organization. (2020) Health Topics: COVID-19 essential supplies forecasting tool viewed 16 November 2021. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-Tools-Essential-forecasting-2021>.
- Worldometer. (2021) Jumlah Kematian Akibat COVID-19 di Indonesia viewed 19 September 2021. <https://www.worldometers.info/coronavirus/country/indonesia/>.