

SKRIPSI

**PERUBAHAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
SELAMA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN PASURUAN**



SALSABILLAH AMALIA FURTINA

**FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
DEPARTEMEN FARMASI PRAKTIS
SURABAYA
2022**

Lembar Pengesahan

**PERUBAHAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK
SELAMA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Farmasi Pada
Fakultas Farmasi Universitas Airlangga**

2022

Oleh:

**Salsabillah Amalia Furtina
NIM: 051811133066**

**Skripsi ini telah disetujui
Tanggal 18 Agustus 2022 oleh:**

Pembimbing Utama



apt. Anila Impian Sukorini, S.Si., M.Farm
NIP. 197905302003122001

Pembimbing Serta



apt. Hanni P. Puspitasari, S.Si., M.Phil., Ph.D
NIP. 197905122002122001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Salsabillah Amalia Furtina

NIM : 051811133066

adalah mahasiswa Fakultas Farmasi, Universitas Airlangga, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Naskah Skripsi yang saya tulis dengan judul:

PERUBAHAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SELAMA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN PASURUAN

adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa isi Naskah Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Salsabillah Amalia Furtina

NIM 051811133066

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Salsabillah Amalia Furtina

NIM : 051811133066

menyatakan bahwa demi kepentingan perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui abstrak Skripsi yang saya tulis dengan judul:

PERUBAHAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SELAMA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN PASURUAN

untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu Digital Library Perpustakaan Universitas Airlangga untuk kepentingan akademik, sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Salsabillah Amalia Furtina

NIM 051811133066

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan petunjuk dan karunia-Nya, serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERUBAHAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SELAMA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN PASURUAN”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Airlangga.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini melibatkan pihak-pihak yang mendukung dan membantu. Pada kesempatan kali ini dengan segenap kerendahan hati, izinkan penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan mendoakan agar segala kebaikan yang diberikan kepada penulis dapat dibalas oleh Allah SWT. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu apt. Anila Impian Sukorini, S. Si., M. Farm dan Ibu apt. Hanni Prihastuti Puspitasari, S.Si.,M.Phil., Ph.D selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan dengan tulus, ikhlas, dan penuh kesabaran, serta dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
2. Bapak Prof. Dr. M. Nasih, S.E., MT., Ak., CMA. selaku Rektor Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas agar penulis dapat belajar hingga menyelesaikan Program Sarjana Farmasi di Universitas Airlangga.
3. Bapak Prof apt. Junaidi Khotib, S.Si., M.Kes., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Airlangga yang telah memberi kesempatan dan fasilitas agar penulis dapat belajar hingga menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan Apoteker di Fakultas Farmasi Universitas Airlangga.
4. Bapak apt. Andi Hermansyah, S.Farm., M.Sc., Ph.D., selaku Ketua Departemen Farmasi Praktis Fakultas Farmasi Universitas Airlangga yang telah memfasilitasi dan memberikan kesempatan agar penulis dapat melakukan penelitian skripsi ini.
5. Bapak apt. Andi Hermansyah, S.Farm., M.Sc., Ph.D dan Ibu Dr. apt. Liza Pristianty, M.Si, MM. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan nasehat kepada penulis untuk memperbaiki skripsi.
6. Ibu Dr. Tutiek Purwanti, M. Si., Apt. selaku dosen wali yang telah memotivasi, mendukung dan membimbing penulis selama 4 tahun perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Pendidikan Apoteker.

7. Seluruh dosen Fakultas Farmasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu selama 4 tahun perkuliahan.
8. Seluruh staf dan civitas akademika Fakultas Farmasi Universitas Airlangga yang telah membantu dalam penelitian skripsi dan perkuliahan .
9. Anggota PC IAI Kab. Pasuruan atas izin, kesempatan dan bantuan yang banyak diberikan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian di apotek pada wilayah Kabupaten Pasuruan.
10. Kedua orang tua tercinta, Bapak Moh. Furqon, SH dan Ibu Kustina, saudara kandung, Nabilah Khanza Furtina dan Rania Amanda Furqon, serta segenap keluarga besar penulis yang selalu memberikan kasih sayang yang tak terhingga, doa, nasihat, motivasi dan kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah kehidupan penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup.
11. Teman-teman Flakka 2018 khususnya kelas B yang telah menemani dalam belajar dan perjalanan perkuliahan penulis.
12. Teman satu tim skripsi dan satu dosen pembimbing, Naura, Rizma, Amalia Teja, Siti Rahmania dan Alysa Intan yang saling membantu dan berdiskusi agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
13. Sahabat penulis, Nurul Khikmiyah yang telah menjadi tempat berkeluh kesah, suka duka dan menemani setiap langkah dalam kehidupan perkuliahan. Semoga kita dapat sukses dan mewujudkan mimpi masing-masing.
14. Sahabat penulis, Cladita P. Putri, Setyoningrum Oktaviani, Galuh Yala P, Niken Diyah dan Annisa Valiani yang saling mendukung selama perkuliahan.
15. Sahabat penulis, Rega D. Anjarsari dan Maulid D. yang selalu memberikan motivasi dan kebersamaan hingga saat ini.
16. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis selama berkuliah di Universitas Airlangga hingga menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang dibuat ini masih jauh dari sempurna, hal tersebut tidak terlepas dari keterbatasan penulis dalam pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh sebab itu, penulis menghargai dan menerima setiap saran dan kritikan yang membangun demi terwujudnya hasil penulisan yang lebih baik dimasa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Penulis

RINGKASAN

**Perubahan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Selama Pandemi Covid-19
di Kabupaten Pasuruan**

Salsabillah Amalia Furtina

Virus yang ditemukan pada akhir tahun 2019 di Kota Wuhan, China dikenal dengan sebutan *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS CoV-2) yang menyerang sistem pernapasan manusia. Virus ini dinyatakan sebagai pandemi covid-19 dan dapat menyebar dengan cepat antar manusia melalui droplet percikan ludah, batuk dan bersin. Pandemi covid-19 memberikan dampak pada banyak sektor, salah satunya pada pelayanan kefarmasian di apotek. Apoteker merupakan garda terdepan yang harus bisa menyesuaikan pola pelayanan kefarmasian di apotek selama pandemi covid-19 untuk meminimalisir penyebaran virus. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui perubahan pelayanan kefarmasian di apotek pada masa pandemi covid-19 wilayah Kabupaten Pasuruan, serta mengidentifikasi unsur SWOT dalam perubahan yang terjadi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan fenomenologi, dengan tujuh informan apoteker di apotek yang bekerja sebelum dan saat pandemi covid-19 wilayah Kabupaten Pasuruan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur. Berdasarkan wawancara terhadap tujuh informan, selama pandemi covid-19 di apotek wilayah Kabupaten Pasuruan mengalami perubahan pelayanan kefarmasian di apotek. Selama masa pandemi covid-19 terjadi perubahan manajemen operasional apotek, baik pada manajemen SDM, manajemen waktu, manajemen keuangan, serta manajemen sarana dan prasarana. Perubahan yang dirasa memiliki dampak besar yaitu pemberian jaminan kesehatan yang dilakukan oleh semua informan. Pemberian jaminan kesehatan selama pandemi covid-19 ini bertujuan untuk menjaga kondisi kesehatan SDM dalam melakukan pelayanan kefarmasian.

Selain perubahan pada unsur manajemen apotek, pada pengelolaan dan pelayanan juga mengalami perubahan. Pada pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan BMHP aspek perubahan yang dilihat adalah aspek perencanaan, pengadaan dan pengendalian. Pertimbangan tiga aspek yang dipilih dalam penelitian yaitu aspek yang terdampak atau mengalami perubahan selama pandemi covid-19. Pada aspek perencanaan semua informan melakukan perencanaan yang disesuaikan pola konsumsi masyarakat. Masyarakat banyak meminta obat flu dan vitamin, sehingga untuk produk-produk tersebut saat pengadaan jumlahnya mengalami peningkatan. Namun saat melakukan pengadaan setiap PBF memiliki kebijakan masing-masing. PBF selama pandemi covid-19 juga mengalami ketersediaan yang minim, sehingga PBF memberikan batasan pembelian, serta memprioritaskan apotek yang melakukan pembayaran tunai. Akibat pengadaan yang berlebih menurut dua informan terjadi *overstock* saat hingga setelah pandemi covid-19. Untuk mengatasi *overstock* satu informan melakukan penawaran produk ke pasien untuk menunjang pengobatan pasien.

Pada pelayanan farmasi klinik di apotek selama pandemi covid-19 juga mengalami perubahan pada pelayanan obat tanpa resep dan resep, PIO, konseling dan *home pharmacy care*. Pada pelayanan PIO lebih banyak memberikan informasi terkait prokes dan gejala covid-19, konseling banyak dilakukan melalui *whatsapp* dan terdapat apotek yang menghentikan pelayanan *home pharmacy care* akibat kondisi pandemi covid-19. Hal ini dikarenakan status wilayah yang termasuk zona merah, dan untuk meminimalkan penyebaran covid-19. Pelayanan *home pharmacy care* diadakan terutama untuk pasien yang keadaan fisiknya tidak

memungkinkan untuk melakukan kunjungan ke apotek. Pelayanan *home pharmacy care* dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu selain kunjungan ke rumah juga dapat dilakukan melalui telepon. Pelayanan ini bertujuan untuk pemberian informasi penggunaan obat, konseling dan monitoring penggunaan obat pasien.

Berdasarkan perubahan pelayanan kefarmasian di apotek selama pandemi covid-19 kemudian diidentifikasi unsur SWOT. Pada aspek kelebihan yaitu tersedianya pelayanan online, berupa pemesanan maupun konseling melalui *whatsapp*. Kelemahan yang dimiliki apotek yaitu kurangnya jam operasional dan keterbatasan SDM dalam melakukan pelayanan. Untuk aspek peluang, tiga informan menjelaskan bahwa *telepharmacy* merupakan peluang dalam menghadapi covid-19. *Telepharmacy* bertujuan untuk memudahkan masyarakat serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kefarmasian. Dan pada aspek ancaman, empat informan merasakan adanya ancaman terhadap kondisi kesehatan SDM, yang mana SDM di apotek selama pandemi covid-19 merupakan garda terdepan dalam melakukan pelayanan yang memiliki risiko untuk terpapar lebih besar.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberika kepada apoteker di apotek dalam menghadapi perubahan jika mengalami kondisi serupa. Apoteker dapat memonitoring kondisi SDM yang ada di apotek dengan memperhatikan beban kerja, sehingga diharapkan produktifitas SDM dalam melakukan pelayanan kefarmasian tetap terjaga. Pada pengelolaan dalam melakukan perencanaan apoteker dapat memperhatikan jumlah stok yang ada dan juga memantau kondisi melalui media, sehingga dapat meminimalkan terjadinya *overstock*. Pada pelayanan farmasi klinik apotek yang memiliki pelayanan *home pharmacy care* selama pandemi covid-19 tetap dapat menjalankan pelayanan tanpa harus mengunjungi rumah pasien dengan memanfaatkan telepon atau *whatsapp*.

ABSTRACT

Changes in Pharmaceutical Service at Community Pharmacies During the Covid-19 Pandemic in Pasuruan Regency

Salsabillah Amalia Furtina

The covid-19 pandemic that has hit the world has had an impact on many sectors, one of which is providing pharmaceutical services at pharmacies. The pattern of pharmaceutical services in pharmacies during the covid-19 pandemic must adjust to minimize the spread of the virus. The purpose of this study was to determine the changes in pharmaceutical services in pharmacies during the covid-19 pandemic in the Pasuruan Regency and to identify the SWOT element in the changes that occurred. This study uses a phenomenological approach, with seven pharmacist informants in pharmacies who worked before and during the covid-19 pandemic in the Pasuruan Regency. The data collection technique in this research is a semi-structured interview. Based on interviews with seven informants, during the covid -19 pandemic, the pharmacy in the Pasuruan Regency experienced a change in pharmaceutical services at the pharmacy. Changes occur in the elements of management in pharmacies, management, and services in pharmacies. In the management element, changes occur in the aspects of human resource management, time, finance, and infrastructure. Changes in the management aspect of the planning stage, pharmacists adjust to people's consumption patterns during the covid-19 pandemic, where the procurement of products that people are interested in is increased. However, this excess procurement causes an excess stock condition during the Covid-19 pandemic. In addition, in clinical pharmacy services, pharmacies that have home care pharmacy services are not temporarily carried out, due to the area being a red zone, so patients during the pandemic cannot get these services.

Keywords: COVID-19 pandemic, clinical pharmacy services, pharmacist, pharmacy

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
SURAT PERNYATAAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pandemi Covid-19	6
2.2 Apotek	7
2.3 Unsur Manajemen Sumber Daya di Apotek.....	8
2.4 Pelayanan Kefarmasian di Apotek	10
2.4.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP).....	10
2.4.2 Pelayanan Farmasi Klinik	11
2.5 Apoteker	12
2.6 Kabupaten Pasuruan	13
2.7 Analisis SWOT.....	14
BAB III KERANGKA OPERASIONAL	18
3.1 Kerangka Konseptual	18
3.2 Narasi Kerangka Konseptual.....	19
BAB IV METODE PENELITIAN	20
4.1 Rancangan Penelitian	20
4.2 Sumber Data.....	20

4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
4.4 Sampel Penelitian.....	20
4.5 Metode Pengumpulan Data.....	21
4.6 Instrumen Penelitian.....	23
4.7 Variabel Penelitian.....	23
4.8 Kerangka Operasional.....	24
4.9 Definisi Operasional.....	26
4.10 Analisis Data.....	28
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
5.1 Gambaran Umum Penelitian.....	32
5.3 Perubahan Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	33
5.3.1 Unsur Manajemen Sumber Daya di Apotek.....	33
5.3.2 Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	41
5.4 Analisis SWOT.....	52
5.4.1 Kelebihan.....	52
5.4.2 Kelemahan.....	54
5.4.3 Peluang.....	55
5.4.4 Ancaman.....	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
6.1 Kesimpulan.....	64
6.1.1 Perubahan pelayanan kefarmasian di apotek pada masa pandemi covid-19 wilayah Kabupaten Pasuruan.....	64
6.1.2 Unsur SWOT pada perubahan pelayanan kefarmasian di apotek pada masa pandemi covid-19 di wilayah Kabupaten Pasuruan.....	65
6.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
IV.1 Tabel Variasi Informan.....	21
IV.2 Tabel Variabel Penelitian	24
V.1 Karakteristik Informan.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
3.1 Kerangka Konsep Penelitian Berdasarkan Aspek Perubahan di Apotek.....	18
4.1 Skema Metode Pengumpulan Data.....	22
4.2 Skema Kerangka Operasional Penelitian.....	25
5.1 Skema Hasil Tema Unsur Manajemen Sumber Daya di Apotek.....	34
5.2 Skema Hasil Tema Pengelolaan.....	41
5.3 Skema Hasil Tema Pelayanan Klinik	47
5.4 Skema Hasil Tema Analisis SWOT.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
1. Surat Keterangan Layak Etik.....	75
2. Halaman Informasi dan Persetujuan Informan	76
3. Daftar Pertanyaan Penelitian.....	79
4. Hasil Transkrip Wawancara.....	81