

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di akhir tahun 2019, dunia dikejutkan akan adanya virus baru yang ditemukan di Kota Wuhan, China. Virus ini dikenal dengan sebutan *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS CoV-2) yang menyerang sistem pernapasan manusia. Adapun gejala-gejala covid-19 yang umum yaitu batuk, demam, dan sesak napas. Penyebaran virus covid-19 dapat melalui droplet dari percikan ludah, batuk atau bersin (Kemenkes RI, 2021). Di Indonesia berdasarkan website Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 per 27 Januari 2022, didapati jumlah kasus positif sebesar 4.309.270, dengan jumlah kesembuhan 4.129.305 dan kematian 144.261 (SATGAS COVID-19, 2021). Hingga saat ini virus covid-19 masih terus menyebar dan bermutasi membentuk varian virus baru. Varian virus baru yang telah masuk dan menyebabkan lonjakan kasus baru di Indonesia diantaranya yaitu varian Omicron dan Delta (Ferry, 2021).

Dengan adanya pandemi ini terdapat beberapa sektor yang berpotensi terdampak, diantaranya sektor pariwisata, transportasi, pendidikan dan spiritual keagamaan (Putra *et al*, 2020). Selain beberapa sektor tersebut pada sektor kesehatan yaitu pelayanan kefarmasian di apotek juga mengalami perubahan. Hal ini ditunjukkan dalam ketentuan operasional apotek berdasarkan Surat Edaran Menteri Perdagangan Nomer 12 Tahun 2020, pegawai yang bertugas di apotek harus melakukan Tes PCR/*Rapid Test* dengan hasil negatif dan suhu tubuh di bawah 37,3°C sebelum bekerja, melakukan disinfektan setiap 2 hari sekali, mengatur jarak antrian di kasir dan jarak kursi di ruang tunggu. Selain itu, pada apotek terdapat pembatasan jumlah pengunjung, tempat cuci tangan, sabun dan hand sanitizer, mewajibkan pembeli memakai masker dan menjaga jarak 1,5 meter serta suhu tubuh di bawah 37,3°C.

Sebelum pandemi covid-19 masuk ke Indonesia, di apotek tidak menerapkan protokol kesehatan yang harus dipenuhi terkait petugas, tempat sarana, dan pasien/pengunjung yang berkunjung ke apotek untuk meminimalkan paparan virus. Selain itu pada pelayanan kefarmasian di apotek interaksi langsung dengan pengunjung lebih banyak dilakukan, tanpa ada pembatasan. Apotek dalam melakukan pelayanan kefarmasian tidak banyak yang memanfaatkan media online seperti telefarmasi ataupun memanfaatkan jasa pengiriman kepada pasien.

Selama pandemi covid-19 terdapat banyak perubahan di apotek pada unsur sumber daya manajemen yang terdiri dari sumber daya manusia (SDM), waktu, keuangan, sarana dan pelayanan. Perubahan pada SDM yaitu, pengurangan jam kerja pegawai, pemberian waktu istirahat selama 30-60 menit antar pergantian shift untuk membatasi kontak antar pegawai di apotek (Dinte et al, 2020). Selain itu pada waktu, apotek melakukan pengurangan jam buka, dan menghapus shift malam (Dinte et al, 2020). Pada kondisi keuangan di apotek mandiri saat pandemi covid-19 mengalami peningkatan omset penjualan yang signifikan. Omset penjualan mengalami peningkatan dibandingkan sebelum masa pandemi covid-19 (Nurazizah, 2021). Selain itu pada apotek jaringan omset penjualan juga mengalami peningkatan, yang sejalan dengan permintaan produksi dan konsumsi produk yang berkaitan dengan pencegahan maupun penanganan covid-19 diantaranya seperti masker, handsanitizer, termometer, suplemen dan multivitamin serta obat-obatan (Amalia, 2021).

Permintaan yang meningkat menyebabkan jumlah persediaan beberapa obat di apotek juga mengalami penurunan (Liu et al, 2020). Hal tersebut berdampak pada kenaikan harga pada beberapa obat, yang menyebabkan terdapat masyarakat kesulitan dalam memenuhi terapinya, terutama pasien covid-19. Jumlah permintaan obat yang meningkat diantaranya vitamin dan antibiotik. Antibiotik yang mengalami kelangkaan salah satunya yaitu azithromycin (Zamzami, 2021). Hal ini terjadi dikarenakan tingginya konsumsi obat-obatan tersebut oleh pasien karena stres yang disebabkan oleh pandemi atau karena *panic buying* dan *stocking* karena takut kekurangan persediaan obat.

Penurunan ketersediaan obat juga disebabkan oleh industri farmasi. Mayoritas melaporkan kekurangan pasokan baik obat-obatan impor maupun lokal 85,7%, sedangkan 14,3% sisanya melaporkan hanya obat-obatan impor (Yimenu et al, 2021). Proses produksi sediaan farmasi mengalami dampak akibat covid-19, karena bahan baku farmasi sebagian besar berasal dari China dan India. Kedua negara tersebut selama pandemi melakukan penutupan akses, dan menyebabkan pasokan bahan baku farmasi terhambat (Kemenperin RI, 2021).

Selain pada SDM, waktu dan keuangan, pada aspek sarana juga mengalami perubahan, yaitu adanya penerapan protokol kesehatan seperti menyediakan handsanitizer dan masker untuk pengunjung (Yimenu et al, 2021). Apotek juga menyediakan tempat cuci tangan yang dilengkapi sabun dan air mengalir, melakukan pengaturan jarak antara pengunjung didepan konter, memberikan lapisan plastik pelindung dan hand sanitizer di konter, dan memberikan tanda pada tempat duduk atau lantai untuk menjaga jarak, serta penggunaan alat pelindung diri oleh tenaga kefarmasian di apotek berupa sarung tangan, masker dan visor (Dinte et al, 2020). Akibat adanya penerapan tersebut pada pemberian layanan informasi, terdapat kesulitan saat

melakukan konseling. Hambatan yang dialami apoteker yaitu diharuskan berbicara lebih keras dan jelas kepada pasien, agar pasien dapat menerima informasi dengan baik (Natalia, 2021). Selain itu, beberapa apotek melakukan pengurangan kontak langsung pasien dengan cara mengantarkan obat ke rumah dengan memberikan informasi obat tertulis atau melalui telepon (Koster et al, 2020).

Perubahan yang terjadi di apotek membuat apoteker harus siap dalam menyesuaikan pola pelayanan selama pandemi covid-19 untuk meminimalisir penyebaran virus SARS CoV-2. Apoteker memiliki peran penting untuk menghambat atau mengurangi penyebaran covid-19 selama pandemi, dan berkontribusi dalam manajemen sistem perawatan kesehatan secara efisien (PP IAI, 2020 dalam Dhirgantara, 2021). Pada pandemi covid-19, apoteker ditantang untuk bisa memanfaatkan platform media sosial dan berinovasi menyediakan layanan telefarmasi untuk lebih menjangkau konsumen di era pandemi covid-19 (Arifia, 2020). Apoteker juga harus memiliki pengetahuan mengenai pencegahan, penyebaran, dan penanganan virus SARS CoV-2 dengan memberikan informasi yang terpercaya kepada pengunjung apotek ataupun masyarakat di tengah maraknya berita *hoax* (Fortunio, 2020). Di apotek, apoteker perlu menyesuaikan perencanaan pembelian obat, alat kesehatan atau bahan medis habis pakai yang disesuaikan dengan pola penyakit dan konsumsi masyarakat selama pandemi covid-19. Selain itu apoteker juga harus lebih memperhatikan tenaga kerja terkait perlindungan, pelatihan, dan motivasi untuk menunjang pekerjaan di masa pandemi covid-19 (Arifia, 2020).

Kabupaten Pasuruan merupakan salah satu kabupaten dengan jumlah penduduk sebanyak 1.637.682 orang pada tahun 2020 (BPS Kab. Pasuruan, 2022). Selama pandemi covid-19, per 27 Januari 2022 telah tercatat sebanyak 8.539 orang terkonfirmasi positif, dengan 644 orang meninggal dunia (SATGAS COVID-19 Kab. Pasuruan, 2022). Berdasarkan peraturan Bupati Pasuruan No. 52 Tahun 2020, apotek di Kabupaten Pasuruan harus memberikan edukasi serta menerapkan protokol kesehatan dalam pencegahan dan pengendalian covid-19. Di Kabupaten Pasuruan jumlah apotek yang terdaftar sebanyak 87 apotek (Petalokasi, 2016). Apotek merupakan salah satu tempat yang berpotensi terjadi penyebaran covid-19. Oleh karena itu apotek perlu menerapkan protokol kesehatan sebagai tindakan pencegahan dan mengurangi penyebaran covid-19 (Hoti et al, 2020).

Berdasarkan hal tersebut, hingga saat ini belum diketahui dampak adanya pandemi covid-19 pada unsur manajemen sumber daya dan pelayanan kefarmasian yang dialami apotek wilayah Kabupaten Pasuruan selama pandemi covid-19. Serta hingga saat ini belum banyak penelitian yang dilakukan di Kabupaten Pasuruan mengenai hal ini. Maka dari itu, fenomena yang terjadi terkait perubahan pelayanan kefarmasian di apotek wilayah Kabupaten Pasuruan

selama pandemi covid-19 akan diteliti. Sekaligus dilakukan identifikasi terkait unsur SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, threats*) berdasarkan perubahan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana perubahan pelayanan kefarmasian di apotek pada masa pandemi wilayah Kabupaten Pasuruan ?
2. Bagaimana unsur SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) pada perubahan pelayanan kefarmasian di apotek pada masa pandemi covid-19 di wilayah Kabupaten Pasuruan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perubahan pelayanan kefarmasian di apotek pada masa pandemi covid-19 wilayah Kabupaten Pasuruan
2. Untuk mengidentifikasi unsur SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) pada perubahan pelayanan kefarmasian di apotek pada masa pandemi covid-19 di wilayah Kabupaten Pasuruan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran kepada apoteker mengenai perubahan pelayanan kefarmasian di apotek selama masa pandemi. Untuk dijadikan evaluasi pada pelayanan kefarmasian di apotek, serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan usaha apotek kedepannya. Data ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai pendahuluan untuk penelitian selanjutnya ataupun referensi penelitian yang terkait di masa mendatang.