

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada tanggal 31 Desember 2019, Tiongkok melaporkan kasus Pneumonia misterius yang tidak diketahui penyebabnya. Dalam 3 hari, pasien dengan kasus tersebut berjumlah 44 pasien dan terus bertambah hingga saat ini berjumlah ribuan kasus. Pada awalnya data epidemiologi menunjukkan 66% pasien dengan virus misterius tersebut beraktifitas di suatu pasar *seafood* atau pasar tradisional di kota Wuhan, Provinsi Hubei Tiongkok. Sampel isolat dari pasien diteliti dengan hasil menunjukkan adanya infeksi Covid-19. Pada tanggal 11 Februari 2020, *World Health Organization (WHO)* memberi nama virus baru tersebut *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2 (SARS-CoV-2)* dan nama penyakitnya sebagai *Coronavirus disease 2019 (Covid-19)*. Pada mulanya transmisi virus ini belum dapat ditentukan cara penyebarannya. Jumlah kasus terus bertambah seiring dengan waktu. Akhirnya dikonfirmasi bahwa transmisi pneumonia ini dapat menular dari manusia ke manusia. Pada tanggal 11 Maret 2020, WHO mengumumkan bahwa Covid-19 menjadi pandemi di dunia (Perhimpunan Dokter Paru Indonesia, 2020).

Orang dapat tertular Covid-19 dari orang lain yang terinfeksi virus ini. Covid-19 dapat menyebar terutama dari orang ke orang melalui *droplet* yang keluar dari hidung atau mulut saat orang yang terinfeksi Covid-19 batuk, bersin, bernafas atau berbicara. *Droplet* ini relatif berat, perjalanannya tidak jauh dan jatuh ke tanah dengan cepat. Orang dapat terinfeksi Covid-19 jika menghirup percikan *droplet* orang yang terinfeksi virus ini. Oleh karena itu, penting bagi kita untuk menjaga jarak minimal 1 meter dari orang lain. *Droplet* ini dapat menempel di benda dan permukaan lainnya di sekitar orang seperti meja, gagang pintu, dan pegangan tangan. Orang dapat terinfeksi dengan menyentuh benda atau permukaan tersebut, kemudian menyentuh mata, hidung, atau mulut

mereka. Inilah sebabnya penting untuk mencuci tangan secara teratur dengan sabun dan air bersih mengalir, atau membersihkannya dengan cairan antiseptik berbahan dasar alkohol (World Health Organization, 2020).

Dalam rangka upaya penanggulangan dini wabah Covid-19, Menteri Kesehatan telah mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/104/2020 tentang “Penetapan Infeksi Novel Coronavirus (Infeksi 2019-nCoV) sebagai Jenis Penyakit Yang Dapat Menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangannya. Penetapan didasari oleh pertimbangan bahwa Infeksi Novel Coronavirus (Infeksi 2019-nCoV) telah dinyatakan WHO sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia (KKMMD) /*Public Health Emergency of International Concern* (PHEIC). Selain itu meluasnya penyebaran Covid-19 ke berbagai negara dengan risiko penyebaran ke Indonesia terkait dengan mobilitas penduduk, memerlukan upaya penanggulangan terhadap penyakit tersebut” (Kemenkes RI, 2020).

Peningkatan jumlah kasus berlangsung cukup cepat, dan menyebar ke berbagai negara dalam waktu singkat. Sampai dengan tanggal 9 Juli 2020, WHO melaporkan 11.84.226 kasus konfirmasi dengan 545.481 kematian di seluruh dunia (*Case Fatality Rate/CFR* 4,6%). Indonesia melaporkan kasus pertama pada tanggal 2 Maret 2020. Kasus meningkat dan menyebar dengan cepat di seluruh wilayah Indonesia. Sampai dengan tanggal 9 Juli 2020 Kementerian Kesehatan melaporkan 70.736 kasus konfirmasi Covid-19 dengan 3.417 kasus meninggal (*CFR* 4,8%) (Kemenkes RI, 2020).

Di Provinsi Lampung hingga tanggal 10 Agustus 2021 tercatat sebanyak total kasus terkonfirmasi sebanyak 39.813 orang dengan sebanyak 2705 kasus meninggal dunia dan di Kota Bandar Lampung sebanyak 9410 kasus positif Covid-19 dengan sebanyak 602 kasus meninggal dunia (Pemprov Lampung, 2021).

Apotek adalah suatu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat. Apotek harus mudah diakses oleh masyarakat. Sarana dan prasarana apotek dapat

menjamin mutu Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai serta kelancaran praktik Pelayanan Kefarmasian (Kemenkes RI, 2016).

Menurut Standar Prosedur Operasional yang dikeluarkan oleh Ikatan Apoteker Indonesia yang bertujuan mencegah penyebaran virus Covid-19 di apotek (Ikatan Apoteker Indonesia, 2020), personel yang melakukan pembersihan ruangan harus menggunakan masker, sarung tangan, dan alat pembersihan yang memadai, melakukan pengukuran suhu secara mandiri sebelum memulai aktivitas dan pastikan tidak melebihi 38 °C. Personel apotek yang berada di meja pelayanan atau yang berinteraksi dengan pelanggan wajib menggunakan masker, sarung tangan, dan kacamata untuk perlindungan. Selama bertugas seluruh personel apotek wajib menggunakan masker serta melakukan skrining pada setiap pelanggan apotek di pintu masuk apotek dengan pengukuran suhu tubuh. Apabila terdapat pelanggan dengan suhu tubuh lebih dari 38 °C, lakukan tindakan sesuai “SOP Alur Pelayanan Pasien Diduga Covid-19 di apotek Komunitas selama pandemi Covid-19”, sediakan *handsanitizer* di pintu masuk dan meja pelayanan, Mintalah pelanggan untuk melakukan pembersihan tangan dengan *handsanitizer*, lakukan pengaturan jarak antrian setiap pelanggan minimal 1 meter, jika diperlukan berikan penanda batas antrian berwarna kuning di lantai depan meja pelayanan, untuk petugas pelayanan harus menjaga jarak aman berkomunikasi dengan pelanggan minimal 1 meter. Apotek menyediakan pembatas fisik yang memisahkan antara petugas dan pengunjung. Pembatas terbuat dari kaca atau mika dan dapat dipasang pada: loket pendaftaran, apotek, penerimaan resep, kasir, dan lain-lain (Kemenkes RI, 2020).

Berdasarkan hasil survei pra penelitian yang penulis lakukan beberapa apotek sudah menerapkan protokol kesehatan seperti penyediaan barrier, penyediaan *handsanitizer* dan penyediaan garis pembatas, namun ada juga yang belum menerapkan protokol kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang tersebut pada masa pandemi saat ini penerapan protokol pencegahan penyebaran Covid-19 harus dijalankan dengan baik agar penyebaran Covid-19 dapat sedikit ditekan, maka peneliti ingin membuat laporan tugas akhir yang berjudul “Gambaran Penerapan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pelanggan Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Beberapa Apotek Di Kota Bandar Lampung”.

B. Rumusan Masalah

Selama pandemi Covid-19 profesi yang tetap dituntut untuk berinteraksi dengan masyarakat salah satunya adalah farmasi yang dapat berisiko terinfeksi Covid-19 oleh karena itu penerapan protokol kesehatan di apotek dapat berperan untuk meminimalkan resiko penyebaran Covid-19 di lingkungan apotek dan masyarakat sekitar apotek.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran penerapan protokol kesehatan di beberapa apotek di Bandar Lampung

2. Tujuan Khusus

- a. mengetahui persentase apotek yang menerapkan SPO pelayanan pelanggan berupa sanitasi ruangan apotek
- b. mengetahui persentase apotek yang menerapkan SPO pelayanan pelanggan terkait perlindungan diri personel apotek
- c. mengetahui persentase apotek yang menerapkan SPO pelayanan pelanggan terkait pelayanan pelanggan apotek
- d. mengetahui persentase apotek yang menerapkan SPO pelayanan pelanggan terkait sarana edukasi pencegahan Covid-19

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang penerapan protokol kesehatan dalam upaya pencegahan Covid-19 di apotek-apotek di Bandar Lampung.

2. Bagi Institusi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan sumber referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Apotek

Memberi masukan terhadap pelayanan kefarmasian dalam masa pandemi Covid-19 .

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi terhadap gambaran penerapan standar prosedur operasional pelayanan pelanggan selama masa pandemi Covid-19 menurut Ikatan Apoteker Indonesia tahun 2020. Penelitian ini hanya dibatasi pada pengamatan kelengkapan penerapan protokol kesehatan di beberapa apotek di Bandar Lampung. Jenis penelitian ini bersifat *survei* deskriptif dengan teknik pengambilan sampel adalah *Simple Random Sampling* (SRS) dan menggunakan analisis data univariat dan waktu penelitian dilaksanakan pada April-Juni 2021.