




Pharmacists' Efforts to Limit Interaction with Consumers During the Implementing Emergency Community Activity Restrictions

Sania Husna Annavisa, Setiyo Budi Santoso[✉]

Department of Pharmacy, Universitas Muhammadiyah Magelang, Indonesia

 sb@unimma.ac.id

 <https://doi.org/10.53017/ujmr.119>

Received: 13/08/2021

Revised: 22/09/2021

Accepted: 27/09/2021

Abstract

The spread of Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) peaked on July 15, 2021 due to an uncontrollable spike since the previous month. The government responded by implementing Emergency Community Activity Restrictions (ECAR). However, pharmacies can still operate normally at that time. This article presents the efforts of pharmacists in limiting interactions with pharmacy consumers during ECAR. This study involved two pharmacies in the Temanggung Regency, Central Java. Observation activities took place from June to July 2021. Researchers collected 100 samples of interactions that took place between pharmacists and patients, by recording all conversations that occurred. Researchers classify the nodes of conversation (utterances) in two communication functions; therapeutic and social functions. The research data are presented in descriptive form. In emergency ECAR situations, pharmacy staff have tried to limit interaction with pharmacy consumers, by shortening the face-to-face duration. Within the limited duration of interaction, pharmacists are more dominant in conveying information exchange, and prioritizing information on the therapeutic aspect. The results of this study confirm to all parties that efforts to prevent the spread of the Covid-19 virus also include effectiveness in health services. Although there are restrictions on interactions in pharmaceutical services, health service providers still prioritize the fulfillment of the quality of information exchange to patients.

Keywords: Covid-19, Communication, Information, Therapeutic Functions

Upaya Tenaga Kefarmasian Membatasi Interaksi dengan Konsumen Apotek Selama Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat

Abstrak

Sebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) memuncak pada 15 Juli 2021 akibat lonjakan tak terkendali sejak sebulan sebelumnya. Pemerintah merespon dengan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) Darurat. Namun apotek masih dapat beroperasi secara normal pada masa tersebut. Artikel ini menyajikan upaya tenaga kefarmasian dalam membatasi interaksi dengan konsumen apotek selama PPKM darurat. Penelitian ini melibatkan dua apotek di Wilayah Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah. Kegiatan observasi berlangsung selama bulan Juni hingga Juli 2021. Peneliti mengumpulkan 100 sampel interaksi yang berlangsung antara tenaga kefarmasian dan pasien, dengan merekam seluruh percakapan yang terjadi. Peneliti mengklasifikasikan simpul-simpul percakapan (utterances) dalam dua fungsi komunikasi; fungsi terapeutik dan fungsi sosial. Data hasil penelitian tersaji dalam bentuk deskriptif. Pada situasi PPKM darurat, tenaga kefarmasian telah berupaya membatasi interaksi dengan konsumen apotek, dengan menyingkat durasi tatap muka. Dalam keterbatasan durasi interaksi, tenaga kefarmasian lebih dominan dalam menyampaikan pertukaran informasi, dan memprioritaskan informasi pada aspek terapeutik. Hasil penelitian ini mengonfirmasi kepada seluruh pihak, bahwa upaya pencegahan sebaran virus Covid-19 juga mencakup efektivitas pada layanan bidang kesehatan. Meski terjadi pembatasan

interaksi dalam layanan farmasi, namun penyedia jasa bidang kesehatan tetap memprioritaskan keterpenuhan kualitas pertukaran informasi kepada pasien

Kata kunci: Covid-19, Komunikasi, Informasi, Fungsi Terapeutik

1. Introduction

Sebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) nasional melonjak sejak Juni 2021, hingga memuncak 56.757 kasus pada 15 Juli 2021 [1]. Pemerintah meresponnya dengan kebijakan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) darurat di wilayah Jawa dan Bali. Seluruh sektor kategori esensial dan kritikal harus membatasi layanan operasional sementara waktu. Adapun selain kedua sektor tersebut, harus berhenti operasional selama kebijakan berlangsung. Meski begitu layanan apotek memperoleh pengecualian, sehingga dapat beroperasi selama 24 jam sebagaimana situasi normal [2].

Pelaksanaan layanan di apotek melibatkan proses interaksi yang intensif antara tenaga kefarmasian dan konsumen [3], [4]. Tenaga kefarmasian perlu menggali informasi dari pasien sebagai dasar pemilihan obat dan perencanaan hasil terapi [5]. Lebih dari itu, pasien juga membutuhkan informasi yang lengkap tentang penggunaan obat hingga strategi mitigasi resiko efek samping potensial [6]–[8].

Proses interaksi tenaga kefarmasian dalam durasi yang panjang, tentu memicu proses antrian konsumen apotek [9]. Terlebih sejak lonjakan kasus Covid-19, apotek mengalami peningkatan kunjungan konsumen yang berburu berbagai produk farmasi [10]. Sejalan dengan spirit pembatasan aktivitas di fasilitas umum selama PPKM darurat [11], maka aktivitas interaksi dengan konsumen perlu mengalami penyesuaian, untuk menghindari kerumunan akibat antrian tersebut. Artikel ini menyajikan upaya tenaga kefarmasian dalam membatasi interaksi dengan konsumen apotek selama PPKM darurat.

2. Metode

Penelitian ini melibatkan dua apotek di Wilayah Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah. Kegiatan observasi berlangsung selama bulan Juni hingga Juli 2021. Peneliti mengumpulkan 100 sampel interaksi yang berlangsung antara tenaga kefarmasian dan pasien, dengan cara merekam seluruh percakapan yang terjadi. Untuk menjamin homogenitas sampel, peneliti mengumpulkan sebanyak 50 sampel pada masing-masing apotek, yang diperoleh pada sesi pagi hingga malam.

Pada proses pengolahan data, mula-mula peneliti mengonversi rekaman suara menjadi teks tertulis (transkripsi). Berdasarkan hasil transkripsi, peneliti mengklasifikasikan simpul-simpul percakapan (utterances) dalam dua fungsi komunikasi; fungsi terapeutik dan fungsi sosial. Klasifikasi ini mengadaptasi pendekatan *Roter Interaction Analysis System* (RIAS) yang pernah kami aplikasikan sebelumnya [3], [4], [12]. Peneliti menyajikan data hasil penelitian dalam bentuk deskriptif.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

Interaksi antara tenaga kefarmasian dan konsumen rata-rata berlangsung selama 2 menit 8 detik. Durasi interaksi tersingkat selama 15 detik, dan terlama 8 menit 26 detik (Tabel 1). Sebanyak 1.976 simpul percakapan terkumpul dari hasil observasi terhadap dua apotek (Tabel 2). Tenaga kefarmasian (55%) lebih mendominasi percakapan daripada konsumen (45%). Sepanjang percakapan di apotek, simpul-simpul percakapan lebih banyak berkaitan dengan fungsi terapeutik (74%) daripada fungsi sosial (26%).

Tabel 1. Durasi komunikasi antara tenaga kefarmasian dan konsumen apotek

No	Lokasi Apotek	Minimum	Maksimum	Rata-Rata Durasi
1.	Kecamatan Parakan	20 detik	8 menit 26 detik	2 menit 39 detik
2.	Kecamatan Ngadirejo	15 detik	3 menit 51 detik	1 menit 39 detik
		Rata-rata keseluruhan		2 menit 8 detik

Tabel 2. Frekuensi simpul percakapan antara tenaga kefarmasian dan konsumen apotek berdasarkan fungsi komunikasi.

No	Lokasi Apotek	Fungsi Terapeutik N=1395 (74%)		Fungsi Sosial N=481 (26%)		Total N=1976 (100%)		
		TK	K	TK	K	TK	K	Keseluruhan
1.	Kecamatan Parakan	465 (25)	336 (18)	134 (7)	151(8)	599 (32)	487 (26)	1086 (58%)
2.	Kecamatan Ngadirejo	351 (19)	243 (13)	73 (4)	123 (7)	424 (23)	366 (20)	790 (42%)
	Total	816 (43)	579 (31)	207 (11)	274 (15)	1023 (55)	853 (45)	1976 (100%)

Keterangan singkatan: Tenaga Kefarmasian (TK), Konsumen (K)

3.2. Pembahasan

Temuan penelitian kami menunjukkan rata-rata durasi interaksi antara tenaga kefarmasian dan konsumen apotek berlangsung selama 2 menit 8 detik. Selama interaksi berlangsung, tenaga kefarmasian lebih mendominasi percakapan (55%). Mayoritas pertukaran informasi berkaitan dengan fungsi terapeutik (74%).

Sebelum pandemi Covid-19 berlangsung, tenaga kefarmasian dan pasien di Indonesia membutuhkan durasi untuk kegiatan konseling farmasi, rata-rata selama 11 menit 33 detik [13]. Pada negara lain, durasi interaksi setiap pengunjung di apotek berkisar 14 menit 54 detik (Portugal) hingga 16 menit 46 detik (Belanda) [14], [15]. Durasi interaksi yang lama biasanya berlangsung pada ruangan khusus konseling, karena eksplorasi pertukaran informasi akan banyak melibatkan sisi emosional pasien [15].

Pada situasi normal, tanpa mempertimbangkan resiko sebaran virus Covid-19, komunikasi pada ruang pelayanan farmasi seharusnya mampu mengoptimalkan pertukaran informasi tentang aspek biomedis (terapeutik) maupun sosio-emosional. Pasien, selain membutuhkan informasi tentang obat-obatan juga perlu memerlukan kenyamanan berinteraksi yang terbangun dari percakapan sosial [13], [16]–[18]. Pada situasi pembatasan interaksi, tenaga kefarmasian perlu memprioritaskan informasi yang berkaitan dengan rencana terapi pasien, parameter perbaikan penyakit, hingga rekomendasi perbaikan gaya hidup untuk memperbaiki kondisinya [14], [17], [19], [20].

Umumnya, konsumen yang berkunjung ke apotek lebih memaksimalkan interaksi untuk menyimak penjelasan dari tenaga kefarmasian [19]. Terlebih, budaya masyarakat Indonesia yang kental dengan nuansa sosio-hirarki, konsumen merasa lebih inferior ketika berhadapan dengan tenaga kefarmasian, yang dianggap lebih ahli dalam pengetahuan obat-obatan [13]. Fenomena ini wajar, karena sebagai penyedia jasa dan pihak yang bertanggungjawab atas hasil terapi pasien, tenaga kefarmasian berusaha memaksimalkan perannya dalam memberikan edukasi pada pasien [21]–[23].

Berdasarkan uraian tersebut, dalam situasi pembatasan interaksi sosial selama pandemi Covid-19, Tenaga kefarmasian telah berupaya membatasi interaksi dengan konsumen apotek, dengan menyingkat durasi tatap muka. Dalam keterbatasan durasi interaksi, tenaga kefarmasian lebih dominan dalam menyampaikan pertukaran informasi, dan memprioritaskan informasi pada aspek terapeutik. Hasil penelitian ini mengonfirmasi kepada seluruh pihak, bahwa upaya pencegahan sebaran virus Covid-19 juga mencakup efektivitas pada layanan bidang kesehatan. Meski terjadi pembatasan interaksi dalam layanan farmasi, namun penyedia jasa bidang kesehatan tetap memprioritaskan keterpenuhan kualitas pertukaran informasi kepada pasien.

Meski begitu, kami menyadari bahwa ulasan penelitian ini hanya berfokus pada aspek durasi, keseimbangan interaksi antar komunikator, dan fungsi komunikasi yang dipertukarkan. Eksplorasi lebih mendalam tentang rincian domain pada masing-masing fungsi komunikasi sebagaimana aplikasi instrumen RIAS, tentu akan menghadirkan wawasan baru bagi praktisi dan mahasiswa farmasi dalam mengoptimalkan komunikasi di apotek pada kondisi pembatasan sosial.

4. Kesimpulan

Pada situasi pembatasan interaksi sosial selama pandemi Covid-19, tenaga kefarmasian telah berupaya membatasi interaksi dengan konsumen di apotek dengan

meningkatkan durasi tatap muka. Temuan penelitian kami menunjukkan rata-rata durasi interaksi antara tenaga kefarmasian dan konsumen apotek berlangsung selama 2 menit 8 detik. Selama interaksi berlangsung, tenaga kefarmasian lebih mendominasi percakapan (55%). Mayoritas pertukaran informasi berkaitan dengan fungsi terapeutik (74%).

Eksplorasi lebih mendalam tentang rincian domain pada masing-masing fungsi komunikasi sebagaimana aplikasi instrumen RIAS, akan menghadirkan wawasan baru bagi praktisi dan mahasiswa farmasi dalam mengoptimalkan komunikasi di apotek pada kondisi pembatasan sosial.

Referensi

- [1] Satuan Tugas Covid-19, "Perkembangan Kasus Terkonfirmasi Positif Covid-19 Per-Hari," *Peta Sebaran Covid-19*, 2021. <https://covid19.go.id/peta-sebaran-covid19> (diakses Jun 15, 2021).
- [2] *Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat Corona Virus Disease 2019 Di Wilayah Jawa Dan Bali*. 2021.
- [3] S. B. Santoso, M. H. N. Majid, A. A. Suryaningtyas, R. Faizah, dan I. M. P. Wibowo, "Interaction Exchange in Dispensaries: An Observation on the Chronic Disease Management Program," dipresentasikan pada Proceedings of the 2nd Borobudur International Symposium on Humanities and Social Sciences, BIS-HSS 2020, 18 November 2020, Magelang, Central Java, Indonesia, Magelang, Indonesia, 2021. doi: 10.4108/eai.18-11-2020.2311623.
- [4] A. A. Suryaningtyas, A. N. Vianto, M. B. Octaviano, dan S. B. Santoso, "The Pharmacist-Patient Communication Model in the Chronic Disease Management Program," dipresentasikan pada Proceedings of the 2nd Borobudur International Symposium on Humanities and Social Sciences, BIS-HSS 2020, 18 November 2020, Magelang, Central Java, Indonesia, Magelang, Indonesia, 2021. doi: 10.4108/eai.18-11-2020.2311746.
- [5] H. Lutfiyati, B. Mintarsih, S. B. Santoso, dan D. K. Dewi, "Evaluasi Sumber Daya Apoteker Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian Terkait Sumber Daya Manusia di Apotek Kabupaten Temanggung," dipresentasikan pada Prosiding Pertemuan Ilmiah Daerah IAI PD Jawa Tengah 2020, Surakarta, Indonesia, 2020.
- [6] W. Abdulkadir, "Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat Bagi Pasien Pengguna Produk Antasid Di Apotek Kota Gorontalo," *Jurnal Health & Sport*, vol. II, no. 1, hlm. 67–126, 2011.
- [7] M. D. Suprobo dan N. Fadillah, "Peran Konseling Apoteker Terhadap Pengetahuan Penggunaan Obat Dengan Sediaan Khusus Di Ketanggungan-Brebes," *Jurnal Ilmu Farmasi dan Farmasi Klinik (JIFFK)*, vol. 17, no. 1, hlm. 30–34, 2020.
- [8] S. B. Santoso, A. R. Puspitadewi, W. M. Huda, dan S. Wardani, "Millennials Attitude and Knowledge to Use Hand Sanitisers During the Covid-19 Pandemic," dipresentasikan pada Proceedings of the 2nd Borobudur International Symposium on Humanities and Social Sciences, BIS-HSS 2020, 18 November 2020, Magelang, Central Java, Indonesia, Magelang, Indonesia, 2021. doi: 10.4108/eai.18-11-2020.2311631.
- [9] R. Setia, O. Datu, J. Mongi, dan Y. Tapehe, "Evaluasi Pelayanan Informasi Obat di Apotek Kecamatan Tikala Kota Manado," *Biofarmasetikal Tropis*, vol. 1, no. 1, hlm. 9–12, 2018.
- [10] S. Putri dan Rr. A. Y. Widyastuti, "Kasus Covid-19 Melonjak, Masyarakat Berburu Vitamin untuk Daya Tahan Tubuh," *Koran Tempo*, Jun 24, 2021. [Daring]. Tersedia pada: <https://koran.tempo.co/read/metro/466045/ppkm-darurat-mal-tetap-buka-untuk-pasar-swalayan-apotek-dan-penjual-makanan-minuman>
- [11] G. Parikesit, "Menutup (Sebagian) Pusat Belanja," *Koran Tempo*, Jul 03, 2021. [Daring]. Tersedia pada: <https://koran.tempo.co/read/metro/466045/ppkm-darurat-mal-tetap-buka-untuk-pasar-swalayan-apotek-dan-penjual-makanan-minuman>
- [12] I. Mulyono, S. Irawati, A. P. Susilo, dan M. Claramita, "Pharmacist-Patient Communication in Indonesia: The Roter Interaction Analysis System (RIAS) in a Socio- Hierarchical Context," *Pharmacy Education*, vol. 19, no. 1, hlm. 359–369, 2019.
- [13] I. K. A. Mulyono, S. Irawati, A. P. Susilo, dan M. Claramita, "Pharmacist-patient communication in Indonesia: The roter interaction analysis system (RIAS) in a socio-hierarchical context,"

Pharmacy Education, vol. 19, no. 1, hlm. 359–369, 2019.

- [14] J. Driesenaar, P. A. De Smet, R. van Hulst, L. Hu, dan S. van Dulmen, “Communication During Counseling Sessions About Inhaled Corticosteroids at the Community Pharmacy,” *PPA*, vol. 10, hlm. 2239–2254, Nov 2016, doi: 10.2147/PPA.S108006.
- [15] J. Pelicano-Romano, M. R. Neves, A. Amado, dan A. M. Cavaco, “Do Community Pharmacists Actively Engage Elderly Patients in the Dialogue? Results from Pharmaceutical Care Consultations,” *Health Expect*, vol. 18, no. 5, hlm. 1721–1734, Okt 2015, doi: 10.1111/hex.12165.
- [16] H. D. Howarth, G. M. Peterson, dan S. L. Jackson, “Does rural and urban community pharmacy practice differ? A narrative systematic review,” *International Journal of Pharmacy Practice*, vol. 28, no. 1, hlm. 3–12, 2020, doi: 10.1111/ijpp.12567.
- [17] S. B. Santoso, H. Lutfiyati, U. H. Afifi, dan S. Ratnafuri, “Quality of Life Profile Based on Controlled First-line Antiretroviral Treatment in Patients with HIV Infection,” dipresentasikan pada Proceedings of the 2nd Borobudur International Symposium on Humanities and Social Sciences, BIS-HSS 2020, 18 November 2020, Magelang, Central Java, Indonesia, Magelang, Indonesia, 2021. doi: 10.4108/eai.18-11-2020.2311628.
- [18] S. B. Santoso, H. Lutfiyati, R. I. Prasadha, S. Ratnafuri, dan K. A. Azzahra, “What Do Patients with Hiv-Infection Perceive and Know Regarding to Antiretrovirals? An Exploration Among Participants Undergoing Controlled-Therapy,” *Technology Report Kansai University*, vol. 62, no. 04, hlm. 8, 2020.
- [19] W. W. Chong, P. Aslani, dan T. F. Chen, “Pharmacist–Patient Communication on Use of Antidepressants: A Simulated Patient Study in Community Pharmacy,” *Research in Social and Administrative Pharmacy*, vol. 10, no. 2, hlm. 419–437, Mar 2014, doi: 10.1016/j.sapharm.2013.05.006.
- [20] S. Liekens *dkk.*, “Impact of Training on Pharmacists’ Counseling of Patients Starting Antidepressant Therapy,” *Patient Education and Counseling*, vol. 94, no. 1, hlm. 110–115, Jan 2014, doi: 10.1016/j.pec.2013.09.023.
- [21] H. Lutfiyati, P. Pribadi, dan S. B. Santoso, “Kesiapan Apoteker dalam Memberikan Layanan Medication Therapy Management,” *CERATA Jurnal Ilmu Farmasi*, vol. 10, no. 1, hlm. 5, 2019.
- [22] C. Naughton, “Patient-Centered Communication,” *Pharmacy*, vol. 6, no. 1, hlm. 18, 2018, doi: 10.3390/pharmacy6010018.
- [23] S. B. Santoso, H. Lutfiyati, U. H. Afifi, dan S. Ratnafuri, “Dukungan Psikologis dan Lingkungan: Komplemen Penting Terapi Antiretroviral Secara Terkontrol untuk Pasien HIV,” *UJHS*, vol. 1, no. 1, hlm. 7–14, Mar 2021, doi: 10.53017/ujhs.13.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)
