

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
ABSTRAK .....	iii
BIODATA PENULIS .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
LEMBAR PERNYATAAN .....	viii
MOTTO.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
A.	Latar Belakang ..... 1
B.	Rumusan Masalah ..... 4
C.	Tujuan Penelitian ..... 4
D.	Manfaat Penelitian..... 5
E.	Ruang Lingkup Penelitian ..... 5
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>
A.	Upaya Inovasi ..... 7
1.	Definisi Upaya Inovasi ..... 7
2.	Kriteria Inovasi ..... 7
3.	Inovasi Pelayanan kesehatan..... 9
B.	Pelayanan Kefarmasian ..... 9
1.	Apotek ..... 10
2.	Tenaga Kefarmasian ..... 12
3.	Standar Operasional Pelayanan Pelanggan Selama Pandemi Covid-19 ..... 13
4.	Inovasi Pelayanan Farmasi Klinik Pada Masa Pandemi Covid-19 ..... 14

	C. Covid-19 .....	14
	1. Definisi Covid-19 .....	14
	2. Gejala Covid-19.....	15
	3. Tingkat Keparahan Kasus Infeksi Covid-19 .....	15
	4. Tatalaksana Lingkungan Fasilitas Pelayanan Kesehatan .....	17
	5. Penyebaran Covid-19.....	17
	D. Kerangka Teori .....	19
	E. Kerangka Konsep .....	20
	F. Definisi Operasional.....	21
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Rancangan Penelitian .....	24
	B. Subjek Penelitian.....	24
	C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
	D. Pengumpulan Data .....	26
	E. Pengolahan dan Analisis Data .....	27
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil.....	33
	B. Pembahasan .....	40
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Simpulan .....	49
	B. Saran.....	50
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor Tabel</b>		<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Definisi operasional.....	21
Tabel 3.1	<i>Tabulating</i> hasil pengolahan data.....	31
Tabel 3.2	Tabel analisis data .....	32
Tabel 4.1	Karakteristik sosio demografi responden .....	33
Tabel 4.2	Jumlah apotek yang menerapkan pelayanan resep elektronik .....	34
Tabel 4.3	Jumlah apotek yang menerapkan pelayanan pemesanan obat tanpa resep secara <i>online</i> .....	35
Tabel 4.4	Nama aplikasi yang digunakan dalam menerapkan pelayanan pembelian obat tanpa resep secara <i>online</i> .....	35
Tabel 4.5	Jumlah apotek yang menerapkan pelayanan konsultasi, MESO, dan PTO secara <i>online</i> .....	36
Tabel 4.6	Jumlah apotek yang menerapkan pelayanan PIO secara <i>online</i> ..... dan tertulis	37
Tabel 4.7	Jumlah apotek yang menerapkan pelayanan <i>drive-through</i> .....	37
Tabel 4.8	Jumlah apotek yang menerapkan pelayanan <i>medication delivery</i> .....	38
Tabel 4.9	Nama aplikasi yang digunakan dalam penerapan <i>medication delivery</i> .....	38
Tabel 4.10	Jumlah apotek yang menerapkan edukasi melalui media sosial terkait covid-19.....	39
Tabel 4.11	Item informasi yang disajikan dalam upaya edukasi melalui media sosial.....	39
Tabel 4.12	Item inovasi lain yang dikembangkan di Apotek Kota Bandar Lampung .....	40

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	20
Gambar 3.1 Prosedur Kerja Penelitian .....	26
Gambar 3.2 Alur Penelitian .....	27
Gambar 3.3 Data dalam <i>Microsoft Excel</i> .....	29
Gambar 3.4 Pengolahan Data.....	29
Gambar 3.5 Data View Program SPSS .....	30
Gambar 3.6 Variabel View Program SPSS .....	30
Gambar 3.7 Pengolahan Data <i>Descriptive Frequency</i> Program SPSS .....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Nomor Lampiran**

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

Lampiran 2. Alur Penelitian

Lampiran 3. Lembar Kuesioner

Lampiran 4. Data Karakteristik Responden

Lampiran 5. Pengambilan Data dan Pengolahannya

Lampiran 6. Dokumentasi Langkah-Langkah Penelitian

Lampiran 7. Surat Edaran MENKES nomor HK.02.01/MENKES/303/2020

Lampiran 8. Peraturan BPOM nomor 8 tahun 2020

Lampiran 9. Data Mentah Responden