

**PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN APOTEK  
KOMUNITAS DI KECAMATAN CANDIROTO PASCA PANDEMI  
COVID-19**

**SKRIPSI**



Diajukan Oleh:

SHELVIA LHASAS ANGGITHA

19.0605.0023

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG**

**2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan efisiensi derajat kesehatan masyarakat, salah satunya dengan adanya pelayanan kefarmasian yang dilakukan apoteker di sebuah apotek. Adanya jaminan mutu pelayanan kefarmasian Indonesia serta diberlakukannya standar pelayanan kefarmasian diapotek (Pratiwi et al., 2020). Sistem Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan kesehatan yang tadinya dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*, kegiatan pelayanan ini yang tadinya hanya fokus pada pengelolaan obat harus diubah menjadi pelayanan yang komperhensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien, kualitas pelayanan yang baik juga akan mempengaruhi efektivitas kepuasan pasien. Suatu pelayanan dikatakan baik apabila pelayanan obat dari pasien sampai pasien menerima obat dan pemberian informasi obat sudah diterima oleh konsumen serta melakukan kegiatan kefarmasian sudah berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan (Ihsan et al., 2014).

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kefarmasian sebagai tempat praktik profesi kefarmasian oleh seorang Apoteker yang digunakan untuk memproduksi dan mendistribusikan ketersediaan farmasi yang terdiri dari obat dan alat medis lainnya, serta dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang digunakan untuk menjadi tolak ukur dan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian merupakan sebuah pelayanan yang berlangsung dan memiliki tanggung jawab pada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk mencapai hasil yang pasti serta meningkatkan mutu pasien. Ketersediaan farmasi harus sesuai dengan pengelolaan pelayanan farmasi demi terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien, yang meliputi alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang aman, bermutu, bermanfaat, dan terjangkau (Kemenkes, 2014).

Semakin banyaknya tuntutan dari masyarakat dan semakin berkembangnya pelayanan yang diberikan oleh apoteker maka sebagai seorang apoteker harus dapat memenuhi keinginan masyarakat yang berubah-ubah dan beragam. Apoteker merupakan salah satu sebagai sumber daya manusia dalam hal peningkatan pengetahuan, keterampilan serta mampu melakukan interaksi dengan masyarakat. Adanya interaksi, masyarakat dapat mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian dan berbagai manfaat yang sudah diberikan oleh apoteker (Pratiwi et al., 2020).

Persepsi masyarakat tentang kehadiran profesi Apoteker di lingkungan masyarakat masih belum banyak diketahui, mayoritas masyarakat mengetahui apoteker hanya pada pengawasan obat dan makanan, hal itu menyebabkan masyarakat kurang paham akan profesi Apoteker di apotek, maka sebagai Apoteker di apotek harus dapat memberikan pelayanan kefarmasian pada masyarakat secara lengkap atau sesuai prosedur yang sudah ditetapkan agar dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat akan obat di apotek. Persepsi konsumen terhadap apotek diukur berdasarkan dimensi (*tangible*) (sarana fisik, perlengkapan, pegawai dan lain-lain), dimensi keandalan pelayanan (*reliability*), dimensi ketanggapan pelayanan (*responsiveness*), dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*) dan dimensi perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (*empathy*) (Subadio et al., 2022).

Penelitian tersebut pernah dilakukan sebelumnya oleh (Wati et al., 2013) persepsi pelanggan terhadap apotek menjadi faktor tidak langsung yang berpengaruh terhadap keterlibatan pelanggan dengan apotek. Sudah menerangkan terdapat dampak yang signifikan antara kualitas pelayanan wahana prasarana dan lingkungan terhadap kepuasan pasien. Ketersediaan tenaga kesehatan dan kemudahan jangkauanya merupakan persentase yang tinggi (Ulandari & Yudawati, 2019).

Sehingga pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang pelayanan apotek komunitas di Kecamatan Candiroto pasca pandemi COVID-19 untuk mengetahui seberapa besar persepsi masyarakat tentang pelayanan apotek komunitas.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana persepsi masyarakat tentang pelayanan apotek komunitas di Kecamatan Candiroto pasca pandemi COVID-19?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Utama

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang pelayanan apotek komunitas di Kecamatan Candiroto pasca pandemi COVID-19.

### 2. Tujuan khusus

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian di apotek komunitas di Kecamatan Candiroto pasca pandemi COVID-19 berdasarkan dimensi harapan masyarakat tentang pelayanan apotek oleh tenaga kefarmasian, persepsi masyarakat tentang praktik tenaga kefarmasian diapotek, hambatan yang dirasakan masyarakat tentang praktik tenaga kefarmasian diapotek komunitas, peran tenaga kefarmasian di apotek komunitas, pelayanan tenaga kefarmasian saat pandemi COVID-19. .

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat penelitian Untuk Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi institusi dan menambah referensi mengenai teori persepsi masyarakat tentang pelayanan apotek komunitas, serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya khususnya dibidang pelayanan kefarmasian.

### 2. Manfaat Penelitian Untuk Praktis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan masukan bagi tenaga kefarmasian yang berkaitan tentang persepsi masyarakat tentang pelayanan apotek komunitas di Kecamatan Candiroto pasca pandemi COVID-19 misalnya dari segi aspek harapan masyarakat tentang pelayanan apotek oleh tenaga kefarmasian, persepsi masyarakat tentang praktik tenaga kefarmasian diapotek, hambatan yang dirasakan masyarakat tentang praktik tenaga kefarmasian diapotek komunitas, peran tenaga kefarmasian di apotek komunitas, pelayanan tenaga kefarmasian saat pandemi COVID-19.

### 3. Manfaat Penelitian Bagi Masyarakat

Melalui penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi masyarakat yang dijadikan tempat penelitian, bagaimana meningkatkan pelayanan apotek melalui persepsi masyarakat, serta mampu memenuhi keinginan masyarakat yang beragam.

### 4. Ruang Lingkup Penelitian

- a. Subjek penelitian : Apotek komunitas di Kecamatan Candirotro
- b. Waktu penelitian : Bulan Desember-Februari.
- c. Tempat penelitian : Masyarakat di Kecamatan Candirotro

### E. Ruang Lingkup Penelitian

Supaya peneliti mendapatkan hasil yang diinginkan dan terarah, maka penelitian ini hanya dibatasi mengetahui karakteristik sosiodemografi berdasarkan nama, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, status pekerjaan, serta persepsi masyarakat terhadap pelayanan apotek komunitas pasca pandemi COVID-19 di Kecamatan Candirotro.

### F. Target Luaran

Penelitian ini diharapkan menghasilkan luaran berupa publikasi artikel ilmiah pada Jurnal Farmasi Sains dan Praktis yang dipublikasi oleh Universitas Muhammadiyah Magelang.

### G. Keaslian Penelitian

Hasil dari keaslian penelitian secara rinci dapat dilihat pada Tabel 1.1 Keaslian Penelitian:

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

Peneliti	Judul	Hasil	Perbedaan
(Panda et al., 2022)	<i>Public Perceptions Concerning Community Pharmacy Services in Jouf Region, Kingdom of Saudi Arabia in</i>	Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kesadaran masyarakat tentang peran apotek komunitas dan jangkauan layanan yang ditawarkan di apotek komunitas. Selain	Survei prospektif cross sectional berbasis kelembagaan Waktu dan tempat Kriteria

<b>Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil</b>	<b>Perbedaan</b>
	<i>Reference to COVID-19 Pandemic</i>	itu, penelitian ini merekomendasikan untuk menerapkan penelitian lebih lanjut yang mencakup pengaturan yang berbeda dan ukuran sampel yang lebih besar dengan adopsi alat pengumpulan data yang valid dan yang berbeda.	responden
(Hutami & Rokhman, 2013)	Persepsi dan Harapan Konsumen Apotek terhadap Apoteker Farmasi Komunitas	Apoteker masih perlu untuk mempromosikan layanan konsultasi obat pada pasien karena belum semua konsumen apotek mengetahui adanya layanan konsultasi obat oleh apoteker. Apoteker farmasi komunitas juga perlu untuk menggunakan atribut khusus untuk meningkatkan pengenalan konsumen sehingga pasien bisa lebih mudah membedakan apoteker dengan petugas lain yang ada di apotek.	Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling
(Sasanti Handayani et al., 2009)	Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia	Pengunjung apotek mempunyai persepsi yang baik terhadap apotek walaupun pelayanan kefarmasian yang diberikan belum memenuhi standar farmasi komunitas.	Penelitian lapangan (survei)

Peneliti	Judul	Hasil	Perbedaan
		Pelayanan apotek di tiga kota yang diteliti, yaitu Jakarta, Yogyakarta dan Makassar, masih berorientasi pada obat (drug oriented), belum berorientasi kepada pasien (patient oriented), dan belum menerapkan pharmaceutical care.	
(Koster et al., 2021)	<i>Impact Of The COVID-19 Epidemic On The Provision Of Pharmaceutical Care In Community Pharmacies</i>	Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa adanya pandemi COVID-19 memiliki dampak terhadap pelayanan apotek diantaranya penetapan protokol kesehatan dan perubahan model pelayanan kefarmasian seperti pelayanan e-pharmacy.	Penelitian observasional dengan desain cross-sectional
(Nitadpkorn et, al. 2017)	<i>Factors Affecting Pharmacy Engagement And Pharmacy Customer Devotion In Community Pharmacy: A Structural Equation Modeling Approac</i>	Penelitian ini mengkonfirmasi pengaruh positif tidak langsung persepsi pelanggan tentang apoteker terhadap pengabdian pelanggan apotek dalam memberikan pelayanan kefarmasian melalui keterlibatan apotek. Persepsi pelanggan tentang apoteker yang memengaruhi retensi pelanggan, word of mouth dan saran konstruktif ke apotek,	Studi kuantitatif dilakukan dengan menggunakan kuesioner

<b>Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil</b>	<b>Perbedaan</b>
		bukan kualitas apotek. struktur dan harga obat. Untuk menciptakan dampak jangka panjang pada bisnis apotek komunitas, apoteker adalah faktor kunci keberhasilan.	

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teoritis**

##### **1. Persepsi**

Persepsi Pelayanan kefarmasian yang memiliki mutu tinggi menciptakan persepsi terhadap konsumen yang baik oleh apotek sehingga akan menguntungkan apotek dari segi aspek bisnis, sebaliknya jika apotek melakukan pelayanan dengan baik dengan konsumen maka konsumen akan terus menerus mendatangi apotek tersebut. Persepsi konsumen terhadap apoteker farmasi komunitas mempunyai indikator penting terhadap kualitas pelayanan untuk mengukur apakah profesi seorang apoteker telah memenuhi harapan konsumen atau belum. Persepsi masyarakat juga penting untuk menentukan besarnya pengakuan dalam menghargai pelayanan apoteker yang berada diapotek (Hutami & Rokhman, 2013).

Persepsi terhadap konsumen menjadikan salah satu faktor penting untuk membantu apoteker dalam menjalankan perannya dalam sebuah sistem pelayanan kesehatan dan meningkatkan penerimaan konsumen terhadap pengembangan cakupan pelayanan kefarmasian seperti *pharmaceutical care* melalui komunikasi yang lebih baik (Hutami & Rokhman, 2013). Persepsi pelanggan terhadap pelayanan apotek yang menilai apotek itu buruk juga akan merugikan apotek dari aspek bisnis karena pelanggan pasti akan berpindah ke apotek yang lain. Dampak tersebut tidak hanya kepada pelanggan itu saja tetapi juga menimbulkan kesan yang buruk terhadap pembeli yang lain mengakibatkan citra apotek, terutama para pekerjanya termasuk apoteker yang berkerja diapotek tersebut, Maka dari itu persepsi oleh pelanggan yang baik terhadap pelayanan harus ditingkatkan secara terus menerus serta melakukan orientasi kepada pelanggan itu sendiri (Sasanti Handayani et al., 2009).

Law dkk. menyatakan hubungan antara persepsi konsumen terhadap kesadaran konsumen akan pengembangan pelayanan kefarmasian, dimana persepsi yang baik menjadikan konsumen percaya kepada apoteker sebagai

kandidat yang tepat untuk melakukan program *Medication Therapy Management* (MTM) meskipun pengetahuan dari konsumen terhadap manfaat MTM masih rendah (Hutami & Rokhman, 2013).

## 2. Apotek Komunitas

Standar pelayanan farmasi komunitas apotek yaitu untuk menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat. Semakin tingginya tuntutan dari masyarakat terhadap pelayanan apotek, maka pihak apotek harus memenuhi keinginan masyarakat yang terus menerus berubah. Konsumen di apotek akan merasa senang dan kembali mengunjungi apotek untuk membeli obat serta melakukan konsultasi kesehatan apabila pelayanan di apotek tersebut baik. Untuk menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat, telah ditetapkan standar pelayanan farmasi komunitas apotek yang meliputi antara lain sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pelayanan resep (tidak hanya peracikan dan penyerahan obat tetapi juga pemberian informasi obat), konseling, monitoring penggunaan obat, edukasi, promosi kesehatan, dan evaluasi terhadap pengobatan antara lain dengan membuat catatan pengobatan pasien. Semakin banyak perkembangan pelayanan apotek dan semakin tingginya tuntutan dari masyarakat, maka pemberiaan pelayanan apotek terhadap harus mampu memenuhi keinginan dan selera masyarakat yang terus menerus berubah dan meningkat (Sasanti Handayani et al., 2009).

Farmasi komunitas memegang peranan penting dalam pelayanan kefarmasian komunitas dalam menghadapi permasalahan yang terjadi serta menyeimbangkan aspek profesionalnya sebagai tenaga kesehatan. Farmasi komunitas ini tidak hanya melakukan peracikan dan pendistribusian obat saja, namun juga ikut serta dalam mengoptimalkan penggunaan obat sehingga dapat meningkatkan manfaat yang diperoleh pasien. Farmasi komunitas juga diikutsertakan dalam berpartisipasi untuk melakukan program pelayanan kesehatan yang promotif dan preventif. Farmasi komunitas mempunyai peranan penting salah satunya praktik kefarmasian karena apoteker yang paling banyak melakukan praktik kefarmasian pada

farmasi komunitas. Persepsi konsumen terhadap apoteker farmasi komunitas dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan apakah pelayanan tersebut sudah memenuhi harapan yang didapat konsumen atau belum. Sebanyak 70% apoteker terdaftar bekerja pada farmasi komunitas di Kanada, sedangkan di Amerika menurut *Bureau of Health Professional's*, sebanyak 61,5% apoteker berpraktik di farmasi komunitas. Pada tahun 2006, di Indonesia sekitar 43,33% apoteker bekerja di farmasi komunitas (Hutami & Rokhman, 2013).

### 3. Pandemi COVID-19

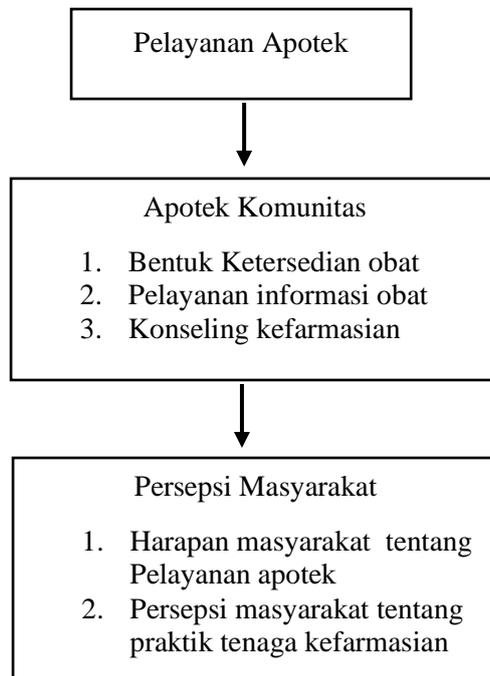
Semenjak pertama kali dilaporkan kasus Pandemi COVID-19 pada tahun 2019 di Kota Wuhan sampai sekarang ini, kasus kejadian terpapar COVID-19 terus meningkat setiap harinya. Data statistik *World Health Organization* (WHO) pada bulan Mei 2021 menunjukkan jumlah kasus sudah mencapai 157.362.408 orang yang terpapar COVID-19 diseluruh negara (WHO, 2021). Selama pandemi COVID-19, masyarakat sangat membutuhkan Apoteker untuk membantu menangani kebutuhan terkait penggunaan obat, pencegahan dan informasi informasi seputar pandemi COVID-19, serta konsultasi obat. Apoteker di apotek berperan mengambil bagian dalam mengedukasi masyarakat terkait penggunaan obat yang benar dan mengobati penyakit-penyakit ringan selama pandemi COVID-19 ini (Zheng et al., 2021). Menurut (Hedima, et al 2020) kesehatan masyarakat global akibat COVID-19 ini telah mempengaruhi praktik perawatan kesehatan di seluruh profesi. Pandemi COVID-19 menempatkan tuntutan yang luar biasa dan berkelanjutan pada sistem kesehatan dan penyedia layanan masyarakat yang penting. Oleh karena itu sebagai tenaga kesehatan harus mengoptimalkan perannya sebagai tenaga kesehatan yang professional di tengah sistem perawatan kesehatan yang dinamis (Fallucchi et al., 2021).

*International Pharmaceutical Federation* (2017) telah menerbitkan pedoman sementara untuk tenaga kerja farmasi yang berisi tanggung jawab profesional apoteker selama pandemi COVID-19. Di dalam

pedoman tersebut disebutkan bahwa peran farmasis terbagi menjadi 4, yaitu *Prevention* (langkah-langkah untuk mengurangi risiko kesehatan yang ditimbulkan oleh pandemi), *Preparedness* (tindakan untuk memastikan tanggapan tepat waktu dan efektif), *Response* (tindakan segera sebagai respons terhadap pandemi), dan *Recovery* (tindakan untuk kembali ke aktivitas normal pasca-pandemi). Sebagai konsekuensi dari pandemi COVID-19 dan terbitnya pedoman sementara, terjadi sedikit perbedaan pada pelayanan kefarmasian terutama di apotek. Penerapan jaga jarak selama pandemi COVID-19 membuat apotek membatasi kontak langsung dengan pasien dan jumlah kunjungan dalam satu waktu. Kondisi ini secara tidak langsung juga memberikan perubahan pelayanan terutama dalam pelayanan untuk memastikan penggunaan obat yang aman dan efektif. Ada beberapa pelayanan yang dilakukan oleh apotek selama pandemi COVID-19 penambahan fasilitas pengambilan obat mandiri, dan peningkatan pelayanan pengiriman obat ke rumah pasien. Selain itu, untuk meminimalkan kerumunan, beberapa apotek mengizinkan pasien untuk menebus ulang resep obat setelah pasien menerima informasi dari apotek terkait jadwal penebusan obat (Koster et al., 2021).

Pelayanan kefarmasian di apotek selama pandemi COVID-19 harus memiliki sistem yang dapat mencegah penularan penyakit sekaligus dapat memenuhi kebutuhan pasien. Apotek merupakan salah satunya harus berfungsi sebagai pendukung kuat obat-obatan pasien dan ketersediaan alat pelindung. Apoteker juga harus siap untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang efektif bagi banyannya pasien untuk memastikan keamanan pengobatan dan mempromosikan pengendalian pandemi COVID-19 secara keseluruhan (Zheng et al., 2021).

## B. Kerangka Teori



**Gambar 2.1 Kerangka Teori**

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

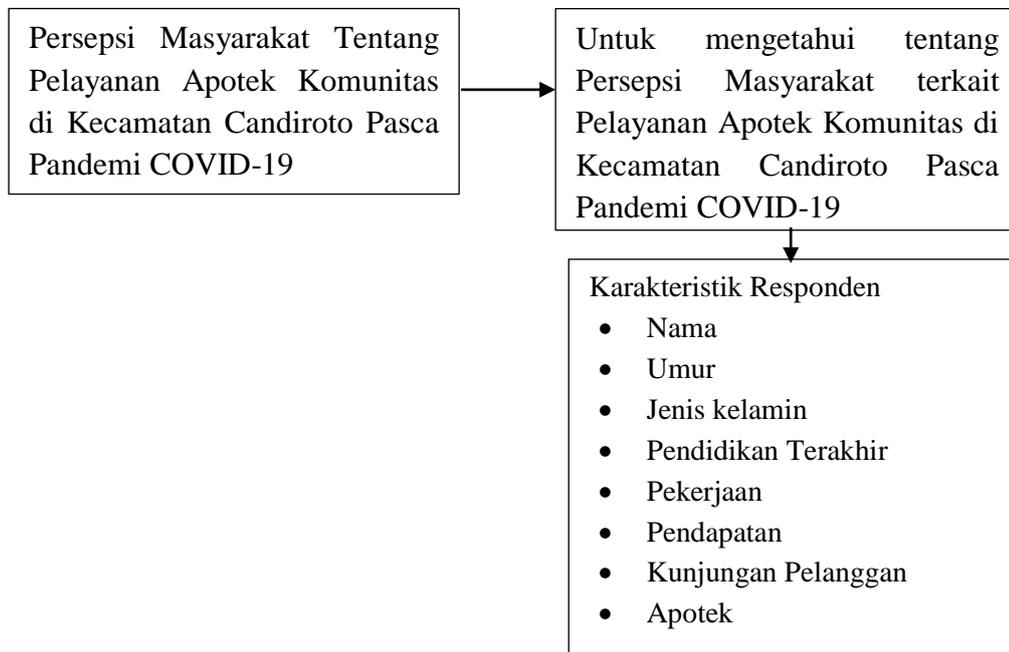
#### **A. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian**

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan desain *cross sectional*. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan sebuah penelitian yang mempunyai tujuan untuk mendiskripsikan suatu fenomena, peristiwa, gejala, dan kejadian yang terjadi secara faktual, sistematis, serta akurat. Pendekatan *cross sectional* berarti pengambilan data terhadap variable penelitian yang dilakukan pada satu waktu. Mengacu pada pendapat yang diungkapkan oleh Cahyani et al., (2022) bahwa penelitian kuantitatif lebih menekankan pada pengolahan angka dan memiliki sifat mengukur daripada menjelaskan secara mendalam dan mendetail, penjelasan mendalam dan mendetail merupakan sifat dari penelitian jenis kualitatif.

Adapun populasi pada penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Candiroto. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan secara daring menggunakan kuesioner yang di desain menggunakan *Platform Google Form*. Mengacu pada ahli, cara mengukur skor kuesioner menurut Sugiyono (2012:93) menggunakan skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penelitian yang akan dilaksanakan menerapkan skala likert 1-5 dengan kategori yang akan dijelaskan di subab selanjutnya.

Teknik pengambilan sampel yang baik digunakan untuk mencapai ukuran sampel yang sesuai. Setelah data terkumpul dan diperiksa akurasi dan kelengkapannya menggunakan aplikasi SPSS versi 21.

## B. Kerangka Konsep



**Gambar 3.1 Kerangka Konsep**

(Panda et al., 2022)

Penelitian yang akan dilaksanakan ini memiliki kerangka konsep seperti gambar 3.1 penelitian ini akan melakukan pengukuran melalui penyebaran kuisisioner terkait dengan persepsi tentang pelayanan apotek komunitas di Kecamatan Candirotto pada masa pasca pandemi COVID-19 yang mencakup Umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan, dan intensitas kunjungan. Pengukuran tingkat persepsi masyarakat pada tenaga kefarmasian di apotek komunitas dilakukan dengan mengadopsi instrumen yang disusun oleh Panda et al., (2022) yang memuat lima (5) indikator diantaranya adalah harapan masyarakat terhadap tenaga kefarmasian di apotek komunitas, persepsi masyarakat terkait praktik tenaga kefarmasian di apotek komunitas, hambatan yang dirasakan masyarakat terkait dengan tenaga kefarmasian di apotek komunitas, peran tenaga kefarmasian di apotek komunitas, dan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di apotek komunitas.

### **C. Variabel dan Definisi Operasional**

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian dengan cara pengambilan data secara prosepktif data diperoleh dari hasil kuesioner yang menggunakan *Platform Google Form* variabel dalam penelitian ini juga terdapat variabel tunggal yaitu persepsi tanggapan konsumen ditinjau dari dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi keyakinan, dimensi empati dan dimensi penampilan. Definisi datanya antara lain media sosial, persepsi masyarakat, jenis kelamin, umur pendidikan terakhir. Definisi operasional adalah suatu petunjuk yang lengkap mengenai apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan.

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi konsumen yang dilihat dari tanggapan atau pandangan konsumen yang pernah mendapatkan pelayanan di apotek Kecamatan Candiroto dengan skala ukur berisi 28 pertanyaan dari kuesioner dikembangkan dari penelitian (Panda et.al. 2022).

### **D. Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian merupakan objek yang akan diamati dalam penelitian. Populasi merupakan suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu dengan kualitas serta karakteristik yang akan diamati atau diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah semua masyarakat di Kecamatan Candiroto.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan suatu bagian atau proporsi dari populasi yang menjadi objek dari penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Candiroto yang berkunjung ke apotek komunitas.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *survey prospektif*. *Survey prospektif* adalah metode penelitian di mana data/informasi mengenai subjek penelitian tidak dapat diobservasi dan dimiliki oleh peneliti pada saat penelitian dilakukan. Penentuan jumlah sampel masyarakat di wilayah Kecamatan Candiroto yang digunakan dalam penelitian ini yaitu didasarkan pada metode *Slovin* sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel karena jumlah populasi menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Temanggung pada tahun 2022 dari usia 15-50 tahun yaitu sebanyak 17.898 (Wilianarti & Wulandari, 2021), rumus *Slovin* :

$$n = \frac{N}{1+ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) (5%)

Perhitungan sampel untuk jumlah masyarakat di Kecamatan Candiroto:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+ne^2} \\ &= \frac{17.898}{1+ne^2} \\ &= \frac{17.898}{1+(17.898)(0,05)^2} \\ &= \frac{17.898}{1+(17.898)(0,0025)} \\ &= \frac{17.898}{45,7} \\ &= 255 \text{ Responden} \end{aligned}$$

### 3. Instrumen dan Bahan penelitian

Instrumen adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan prospektif. Instrumen yang digunakan penelitian ini adalah kuesioner yang di adaptasi dari penelitian (Panda et al., 2022) . Selanjutnya kuesioner diisi oleh responden. Kuesioner ini dibagi menjadi 2 bagian, antara lain :

#### a. Bagian Karakteristik

Bagian karakteristik berupa kuesioner data demografi yang meliputi nama, jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendapatan perbulan, kunjungan pelanggan apotek.

b. Bagian Pengukuran Variabel

Bagian pengukuran variabel penelitian menggunakan berupa kuesioner.

### **E. Waktu dan Tempat**

Penelitian ini dilaksanakan kepada masyarakat di Kecamatan Candirotro yang berkunjung di apotek komunitas. Waktu penelitian ini akan dilaksanakan dalam jangka waktu kurang lebih 2 bulan (Desember-Februari).

### **F. Alat dan Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan cara atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian atau studi Sugiyono (2012:93).

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengambil data primer secara online melalui *googleform* maupun dengan penyebaran kuesioner terhadap masyarakat di Kecamatan Candirotro yang berkunjung di apotek komunitas.

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

- a) Masyarakat yang sudah pernah mengunjungi ke apotek selama pandemi.
- b) Masyarakat wilayah Kecamatan Candirotro yang berumur 15 – 50 tahun.
- c) Masyarakat yang mempunyai akses internet.
- d) Masyarakat yang bersedia ikut serta dan setuju berpartisipasi sebagai subyek penelitian yaitu 255 responden.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah sampel yang tidak dapat dimasukkan atau layak untuk diteliti. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah:

1. Masyarakat yang menolak untuk berpartisipasi sebagai subyek penelitian 136 responden.

2. Masyarakat yang tidak berkunjung ke apotek selama pandemi.

## **G. Metode Pengolahan dan Analisis Data**

### **1. Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data primer yang diperoleh langsung dari responden.

Langkah-langkah pengolahan data yaitu:

- a. *Editing*, yaitu pengoreksian atau pengecekan data yang telah dikumpulkan karena kemungkinan data yang masuk/dikumpulkan tidak logis. Tujuan Editing yaitu untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dan bersifat koreksi. Proses dalam editing sebagai berikut:
  - 1) Memeriksa kelengkapan data responden (jenis kelamin, umur, dll).
  - 2) Memeriksa kelengkapan jawaban.
- b. *Coding*, merupakan pembuatan atau pemberian kode pada tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Proses ini dilakukan setelah semua kuesioner di edit, dengan mengubah data berbentuk huruf maupun kalimat menjadi data berupa angka.
- c. *Tabulating*, yaitu pengumpulan data atas jawaban- jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat persepsi dilakukan dengan cara menghitung persentase masing- masing indikator pertanyaan (berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) menggunakan rumus (Sugiyono,2010)
- d. *Entry data*, yaitu memasukan data atau file ke komputer. Data dalam penelitian ini dikelompokan berdasarkan karakteristik demografi studi sampel yang berkunjung di apotek komunitas. Selanjutnya data yang diperoleh kemudian di-input ke komputer untuk dikelola dan analisa dengan menggunakan program *Microsoft Excel* versi 2010.

### **2. Analisis Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengambil data primer secara online melalui *google form* terhadap masyarakat di Kecamatan Candiroto yang berkunjung di apotek komunitas. Data yang didapatkan

diolah menggunakan software *Microsoft Excel* dan *SPSS* versi 21. Kemudian menggunakan analisis *univariat* sebagai alat bantu dalam menganalisis setiap variabel dari hasil penelitian. Pengajian data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

a) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dari kelompok subjek tertentu. Penggunaan analisis deskriptif adalah mendapatkan gambaran lengkap dari data baik dalam bentuk verbal atau numerik yang berhubungan dengan data yang kita teliti (Atmadinata et al., 2012).

b) Uji Validitas

Uji validitas di gunakan untuk mengukur seberapa nyata suatu penelitian atau instrument. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara statis menggunakan metode *Product Moment Pearson Correlation* yaitu korelasi antara masing masing item (pertanyaan) dengan skors (nilai). Pengukuran dinyatakan valid jika nilai *r*-hitung yang menggunakan nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* (*r*-hitung) > dari *r*-tabel pada signifikasi < 0,05 (Haslinda & Jamaluddin M, 2016).

c) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian data untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Apabila nilai Sig suatu variabel lebih besar dari *level of significant* 5% (> 0.050) maka variabel tersebut terdistribusi normal, sedangkan jika nilai Sig suatu variabel lebih kecil dari *level of significant* 5% (< 0.050) maka variabel tersebut tidak terdistribusi dengan normal (Haslinda & Jamaluddin M, 2016).

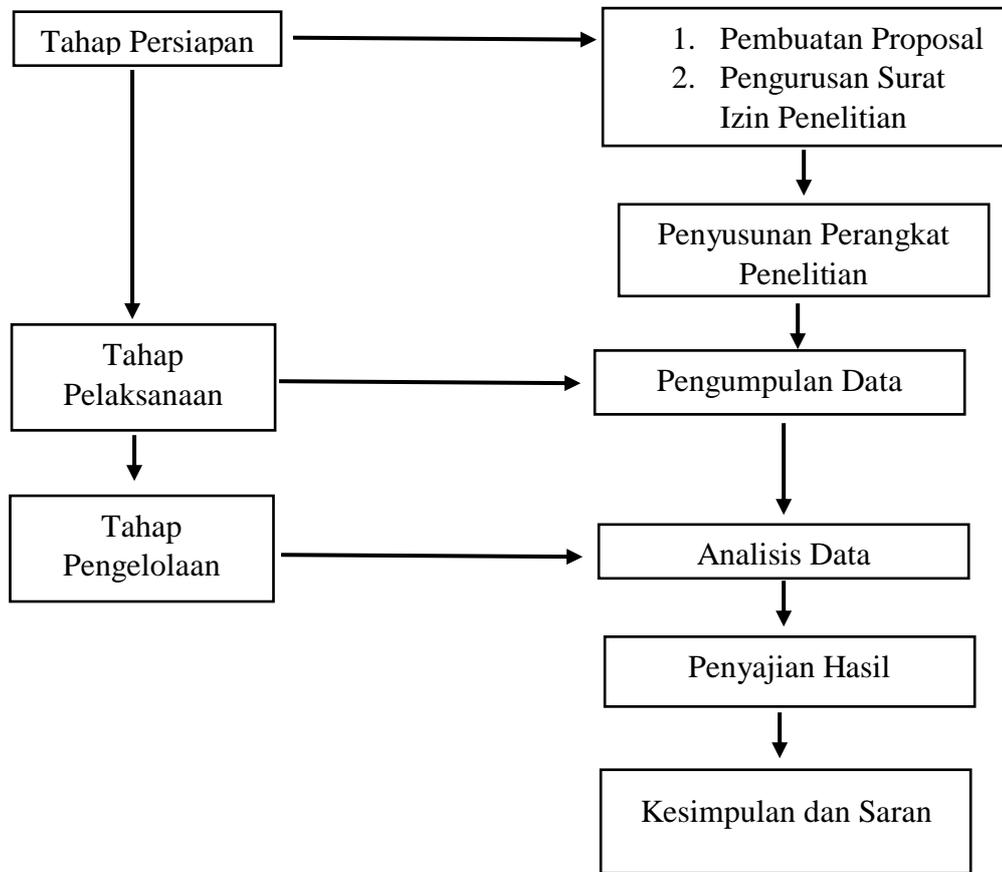
d) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila

dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Uji reliabilitas menggunakan perhitungan nilai *Cronbach' Alpha*. Jika nilai *Cronbach' Alpha* lebih besar dari, 60 maka kuesioner dapat dinyatakan reliabel (Haslinda & Jamaluddin M, 2016).

#### **H. Uji Etik Kelayakan Penelitian**

Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Magelang sudah memberikan persetujuan atas penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Apotek Komunitas Di Kecamatan Candiroto Pasca Pandemi COVID-19” dengan sertifikat *Ethical Clearance* nomor 016/KEPK-FIKES/II.3.AU/F/2022

**I. Tahapan/Jalannya Penelitian****Gambar 3.2 Alur Penelitian**

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dilihat dari hasil penelitian dan pembahasan maka penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat terkait dengan tenaga kefarmasian di apotek komunitas khususnya di Kecamatan Candirotto dalam konteks harapan pelayanan tenaga kefarmasian masuk dalam kategori sedang yang artinya masyarakat memandang harapan pelayanan tenaga kefarmasian di apotek komunitas harus ditingkatkan, namun di sisi lain masyarakat memiliki persepsi yang baik terhadap harapan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di apotek komunitas pada kecamatan tersebut. Selanjutnya, dalam konteks persepsi masyarakat terkait dengan praktik tenaga kefarmasian dan hambatan yang dialami masyarakat pada tenaga kefarmasian di apotek komunitas ditemukan bahwa masyarakat masih masuk dalam kategori rendah dan tinggi sehingga perlu adanya penguatan profesionalitas dari tenaga kefarmasian di apotek komunitas khususnya di daerah Kecamatan Candirotto.

Penelitian ini juga menyatakan bahwa peran dari tenaga kefarmasian di apotek komunitas Kecamatan Candirotto masuk dalam kategori sedang, yang artinya masyarakat merasa terbantu dengan adanya tenaga kefarmasian di apotek komunitas Kecamatan Candirotto. Selain itu dalam konteks pelayanan, tenaga kefarmasian di apotek komunitas masuk dalam kategori sedang, yang artinya masyarakat menilai positif pelayanan yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di apotek komunitas daerah Kecamatan Candirotto.

#### **B. Saran**

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah kuesioner penelitian dengan menggunakan skala cetak sehingga hasil yang

diperoleh bisa maksimal dan memastikan responden mengisi instrumen dengan baik agar tidak terjadi bias.

2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan skrining pengetahuan responden terhadap peran tenaga kefarmasian terlebih dahulu sebelum menyebarkan kuesioner. Kemudian, pada penelitian selanjutnya disarankan untuk lebih mendalam dan berfokus pada pelayanan kefarmasian serta dapat melakukan penelitian serupa di apotek.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, P., Adinda, U., Sakila, D. S., Maulida, Desy, Hasanah, F., & Dasopang, E. S. (2023). Pelayanan Informasi Obat Pada Beberapa Apotek Di Kota Medan. *Jambura Journal Of Health Science And Research*, 5(2), 571–583.
- Atmadinata, D. A., Nasution, I., & Novitasari, A. (2012). Studi Deskriptif Pemakaian Antibiotik di Rumah Sakit Roemani Periode Januari 2011 Sampai Juni 2011 di Instalasi Penyakit Dalam Bangsal Khodijah. *Jurnal Kedokteran Muhammadiyah*, 1(3), 1–6.
- Fallucchi, F., Faravelli, M., & Quercia, S. (2021). Fair allocation of scarce medical resources in the time of COVID-19: What do people think? *Journal of Medical Ethics*, 47(1), 3–6. <https://doi.org/10.1136/medethics-2020-106524>
- Febriati, L. D., Rahayu, P. P., & Zakiyah, Z. (2020). Hubungan Karakteristik dengan Praktik Komplementer Kebidanan. *Seminar Nasional UNRIYO*, 1109, 211–219.
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta*, 1(1), 789–797.
- Fitriani, A. (2015). Gaya Kepemimpinan Perempuan. *Jurnal TAPIS*, 11(2), 1–23.
- Garuda, M. (2018). *Indonesia 2045*. Bentang Pustaka.
- Haslinda, & Jamaluddin M. (2016). Pengaruh Perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standar Biayasebagai Variabel Moderating Pada Pemerintahdaerah Kabupatenwajo. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban, Makasar*, 2(6), 1–21.
- Hutami, S. T., & Rokhman, M. R. (2013). Persepsi dan Harapan Konsumen Apotek terhadap Apoteker Farmasi Komunitas. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, 2(3), 85–93.
- I Gusti Ayu Putu purnamasari, K. R. D. P., Luh Gede Tina Sujayanti, G. K. A. P.,

- Gede Agus Darmawan, R. T. S., & Yani, N. K. E. K. T. P. A. (2021). Manfaat Suplemen Dalam Meningkatkan Daya Tahan Tubuh Sebagai Upaya Pencegahan COVID-2019. *Acta Holistica Pharmacia*, 3(1), 9–21.
- Ihsan, S., Rezky, P., & Akib, N. I. (2014). Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 1(2), 30–35.
- Kemkes. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. In *Applied Microbiology and Biotechnology* (Vol. 85, Issue 1).
- Koster, E. S., Philbert, D., & Bouvy, M. L. (2021). Impact of the COVID-19 epidemic on the provision of pharmaceutical care in community pharmacies. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 17(1), 2002–2004. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.07.001>
- Kusnandar, V. B. (2021). *Berapa Jumlah Penduduk Usia Produktif Jawa Tengah?* <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/10/berapa-jumlah-penduduk-usia-produktif-jawa-tengah>
- Maknolia, Y., & Rahmawati, D. (2021). Pola Komunikasi Transendental Di Masa Pandemi Covid-19 Sebagai Usaha Menjaga Kesehatan Diri. *Jurnal Mutakallimin : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 1–9. <https://doi.org/10.31602/jm.v4i2.5924>
- Okmy Intan Cahyani, Alif Muhammad Zakaria, & Faatihatul Ghaybiyyah. (2022). *The Effect Of Celebrity Worship And Loneliness On Internet Additional Trends In Adolescent K-Pop Fans*. *Jurnal Penyuluhan Agama*, 9(2), 195–208.
- Panda, D. S., Alotaibi, N. H., Nagarajappa, A. K., Mohamed, R. N., Mohamed, M. S., Malhi, T. H., Zafer, A., & Ahmad, M. M. (2022). Public Perceptions Concerning Community Pharmacy Services in Jouf Region, Kingdom of Saudi Arabia in Reference to COVID-19 Pandemic. *Indian Journal of Pharmaceutical Education and Research*, 56(1s), S115–S120. <https://doi.org/10.5530/ijper.56.1s.50>
- Prahesti, R. D., Kemen, K., Fatonah, S., Khotimah, A. K., Apsari, A. E., Diyah,

- D., & Nugraheni, D. (2023). Pemanfaatan Lahan Kosong di Lingkungan Desa Srebegan sebagai Apotek Hidup untuk Menjaga Kesehatan Masyarakat Pasca Penyebaran Covid-19. *Jurnal ADIPATI*, 02(01), 44–49. <https://ejournal.itats.ac.id/adipati/>
- Pratiwi, H., Mustikaningtias, I., Widyartika, F. R., Setiawan, D., Nasrudin, K., & Julietta, L. (2020). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Apoteker Pada Layanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sokaraja, Baturraden, Sumbang, Dan Kedungbanteng. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 5(1), 33. <https://doi.org/10.20961/jpscr.v5i1.39273>
- Purba, D. I. S., Damanta, A. T., Nugraha, R. G., Zenti, A., & Ramadhani, S. (2018). Mencetak Wirausaha Muda di Wilayah Pedesaan untuk Mneoptimalkan Potensi Desa. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (JEBA)*, 20(02), 1–8.
- Rasyid, R. S. P., Susilawati, Bin Laeto, A., Inggarsih, R., & Farah Diba, M. (2020). Upaya peningkatan kesadaran preventif terhadap diabetes mellitus pada generasi milenial. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Humanity and Medicine*, 1(2), 54–63. <https://doi.org/10.32539/hummed.v1i2.5>
- Rikomah, S. E. (2018). *Farmasi Klinik*. Deepublish.
- Saibi, Y. bin. (2015). Peran Apoteker Komunitas dalam Peningkatan Derajat Kesehatan Indonesia. *Jmi*, 12(1), 128–137.
- Sari, G. G., & Wirman, W. (2021). Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemic COVID 19 di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 43–54. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v15i1.10181>
- Sasanti Handayani, R., Gitawati, R., Sistem dan Kebijakan Kesehatan, P., & Litbangkes, B. (2009). Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia. *Juni*, 13(1), 22–26.
- Subadio, N. Y. C., Wiyono, W., & Mpila, D. (2022). Community Knowledge , Perception and Expectation for Pharmacist During the Covid-19 Pandemic in Several Pharmacies At Sario District Pengetahuan , Persepsi Dan Harapan Masyarakat Terhadap Profesi. *Pharmacon*, 11(1), 1292–1301.
- Suharsono, A. S. Y. (2016). Hubungan Persepsi Terhadap Kesehatan Dengan

- Kesadaran (Mindfulness)Menyetor Sampah Anggota Klinik Asuransi Sampah Di Indonesia Medika. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 4(1).
- Suprayogi, H. (2019). *Persepsi Masyarakat Dusun Baning Hilir Terhadap Peran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian* (Vol. 21, Issue 1).
- Tjong, J. . (2013). Harapan dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker yang Berada di Wilayah Surabaya Timur. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), 1–20.
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39. <https://doi.org/10.33366/jc.v7i2.1087>
- Wati, W., Fudholi, A., & Pamudji, G. (2013). Evaluation of Drugs Management and Improvement Strategies Using Hanlon Method in the Pharmaceutical Installation of Hospital in 2012. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 3(4), 283–290.
- Wilianarti, P. F., & Wulandari, Y. (2021). Optimalisasi Peran Kader Menggunakan Peer Group Education Dalam Meningkatkan Cakupan Vaksinasi Covid-19. *SELAPARANG Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 4(3), 872. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v4i3.5399>
- Zheng, S. qian, Yang, L., Zhou, P. xiang, Li, H. bo, Liu, F., & Zhao, R. sheng. (2021). Recommendations and guidance for providing pharmaceutical care services during COVID-19 pandemic: A China perspective. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 17(1), 1819–1824. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.03.012>