



BIODATA PENULIS

Nama :Muhammad Aditya Rangga
Nim :1848401086
Tempat/Tanggal Lahir :Kotabumi, 12 Agustus 2000
Agama :Islam
Jenis Kelamin :Laki-Laki
Status Mahasiswa :Reguler
Alamat :Jl. M. Joesoef no 2 negeri sakti,
Lampung Utara

Riwayat Pendidikan

TK (2005-2006) :TK Cindelaras
SD (2006-2012) :SD Negeri 1 Negeri Sakti
SMP (2012-2015) :SMP Negeri 1 Sungkai Utara
SMA (2015-2018) :SMA Negeri 2 Kotabumi
DIII (2018-2021) :Politeknik Kesehatan Tanjungkarang
Jurusan Farmasi

LEMBAR PERSETUJUAN

**Gambaran Penerapan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pelanggan
Pada Apotek Di Bandar Lampung**

Penulis

Muhammad Aditya Rangga/NIM: 1848401086

**Telah diperiksa dan disetujui pembimbing Laporan Tugas Akhir
Program Diploma III Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang**

Bandar Lampung, Juli 2021

TIM PEMBIMBING LTA

Pembimbing Utama

Yulyuswari, S.Si, Apt., M.Kes.
NIP. 197007182003122003

Pembimbing Pendamping

dr. Dwi May Indriyani, M.Si.
NIP. 198105032010122002

LEMBAR PENGESAHAN

**Laporan Tugas Akhir
Gambaran Penerapan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pelanggan
Pada Apotek Di Bandar Lampung**

Penulis

Muhammad Aditya Rangga/NIM: 1848401086

Diterima dan disahkan oleh tim penguji Laporan Tugas Akhir
Program Diploma III Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang



Anggota

[Signature]

Yulyuswarni, S.Si, Apt., M.Kes.
NIP. 197007182003122003

**Mengetahui
Ketua Jurusan Farmasi**

[Signature]

Dra.Pudji Rahayu, Apt., M.Kes.
NIP.196502071991012001



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Aditya Rangga

Nim : 1848401086

Program Studi/Jurusan : Diploma III/Farmasi

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Laporan Tugas Akhir yang berjudul:

“Gambaran Penerapan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pelanggan Selama masa Pandemi Covid-19 Pada Apotek Di Bandar Lampung”

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bandar Lampung, Juli 2021



Muhammad Aditya rangga

MOTTO

“Bahagia Itu Hanya Untuk Orang Yang Berani”

**“Impian Ada Ditengah peluh
Bagai Bunga Yang Mekar Secara Perlahan”**

PERSEMBAHAN

AlhamdulillahirobbilAlamin, puji syukur ke hadirat Allah S.W.T atas rahmat dan karunia-Nya, hanya kepada-Nya saya meminta, memohon petunjuk, pertolongan, serta mencurahkan segala keluh kesah, sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang akan saya persembahkan kepada:

Kedua orangtua saya terima kasih banyak atas doa, bimbingan, dan dukungan yang diberikan. Tanpa dukungan kalian saya tidak akan mampu menjalani kehidupan sampai saat ini, terima kasih atas pengorbanan kalian dan kasih sayang yang melimpah. Semoga Allah senantiasa melindungi kalian, memberi kesehatan dan umur yang panjang. Terima kasih juga untuk Gusti dan Itah yang selalu memberi saya dukungan dan semangat tiada henti. Semoga kita dapat menjadi anak yang berbakti kepada kedua orang tua kita dan memberikan kebanggaan kepada mereka.

Terima kasih kepada pembimbing akademik Ibu Dra. Pudji Rahayu., Apt., M. Kes. atas segala bimbingan dan dukungannya yang memberikan motivasi kepada saya untuk lebih giat lagi dalam belajar. Terima kasih kepada pembimbing utama saya Ibu Yulyuswarni., S.Si., Apt., M.Kes., atas segala arahan, ilmu yang diberikan selama ini, dan terima kasih banyak atas kesabaran Ibu yang telah membimbing saya selama ini. Ibu selalu membantu saya disaat saya kehilangan arah, kebingungan, Ibu selalu memberikan solusi yang terbaik bagi saya terima kasih Ibu telah menjadi pembimbing yang terbaik. Terima kasih untuk Ibu dr. Dwi May Indriyani., M.Si., yang telah membimbing dalam penulisan ini sehingga menjadi lebih baik lagi, terima kasih atas ilmu yang diberikan, terima kasih atas saran dan masukannya. Tidak lupa juga, terima kasih kepada Ibu Endah Ratnasari Mulatasih, M.Si., selaku penguji yang memberikan masukan bagi saya untuk menjadikan Laporan Tugas Akhir saya menjadi lebih baik lagi. Terima kasih untuk seluruh dosen dan staf jurusan farmasi yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang tiada henti, terima kasih atas kesabaran dan keikhlasan kalian.

Teman-teman seperjuangan reguler 2 Farmasi 18 yang selalu memberi canda tawa yang telah mewarnai hari selama masa kuliah. Terima kasih atas kenangan manis kita selama ini, simpan semua cerita kita untuk menjadi kenangan manis di masa mendatang, semoga sukses untuk kita semua, *Aamiin*.

Teruntuk sheila dan firda, terimakasih sudah menjadi teman sedari awal hingga saat ini, terimakasih sudah mau direpotkan, semoga kita semua sukses kedepannya. Untuk sheila terimakasih selalu menemani dan menerima keluhanku dan selalu sabar membantuku selama ini terima kasih. Terimakasih juga kepada anak-anak kosan keyonara (Rully, Prabu , Candra, dan Akrom) terimakasih waktu mabarnya selama ini walau terkadang kita suka ribut-ribut, terima kasih juga kepada temanku Jatmiko yang selalu menerima keluhan saya sedari awal hingga kini dan memberikan saran untuk lebih menikmati hidup. Teruntuk teman temanku intelejen mupeng (Luvi, Yanda, Ryan, Vhaldo, Tamara, Shinta Dan Herlin) terimakasih telah menjadi teman sedari dulu hingga sekarang semoga kita semua sukses kedepannya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobil'alamin, segala puji serta syukur penulis ucapkan atas ke hadirat ALLAH S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Gambaran Penerapan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pelanggan Selama Masa Pandemi Covid-19 Pada Beberapa Apotek Di Bandar Lampung”.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penulisan laporan tugas akhir ini. Laporan Tugas Akhir ini dapat disusun atas bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui laporan tugas akhir ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Warjidin Aliyanto, S.KM., M.Kes., selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tanjung karang
2. Ibu Dra. Pudji Rahayu, Apt., M.Kes., selaku Ketua jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjung karang
3. Ibu Yulyuswarni., S.Si., Apt., M.Kes., Selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikiran, serta memberikan bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
4. Ibu dr. Dwi May Indriyani, M.Si., Selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikiran, serta memberikan bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
5. Ibu Endah Ratnasari Mulatasih, M.Si., Selaku Penguji yang telah memberikan bimbingan dan masukan yang sangat membangun untuk perbaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Semua rekan mahasiswa/i Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan doa dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dalam penulisan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan pada masa yang akan datang.

Bandar Lampung Juli 2021

Muhammad Aditya Rangga