



**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TUBERKULOSIS PARU PADA ANAK TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI  
RAWAT JALAN RSUD Dr. SOEKARDJO TASIKMALAYA**

**HOERUNNISA NUR AJIJAH  
P2.06.30.1.21.049**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI TASIKMALAYA  
JURUSAN FARMASI  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2024**





**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TUBERKULOSIS PARU PADA ANAK TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI  
RAWAT JALAN RSUD Dr. SOEKARDJO TASIKMALAYA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi

**HOERUNNISA NUR AJIJAH  
P2.06.30.1.21.049**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA FARMASI TASIKMALAYA  
JURUSAN FARMASI  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2024**



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. karena atas berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tuberkulosis Paru Pada Anak Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya”. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi DIII Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Penulis pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Dini, S.Kep, Ners, M.Kep., selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
2. Ibu apt. Nuri Handayani, M. Farm selaku ketua Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
3. Ibu Dr. Yati Budiarti, S. ST., M. Keb. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu apt. Eva Dania Kosasih, M.Si. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu apt. Nunung Yulia, M. Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukannya dalam sidang Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini banyak kekurangan baik dalam penulisan maupun isi. Akhir kata, penulis berharap Allah SWT. berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Tasikmalaya, Mei 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Telaah Pustaka .....	7
B. Landasan Teori.....	8
C. Kerangka Konsep.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	19
B. Populasi dan Sampel .....	19
C. Waktu dan Tempat Penelitian .....	20
D. Variabel Penelitian .....	20
E. Definisi Operasional.....	21
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	22
G. Instrumen Penelitian.....	23
H. Prosedur Penelitian.....	24
I. Rancangan Analisis Data .....	24
J. Manajemen Data .....	25
K. Etika Penelitian .....	25

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
A. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan .....	28
B. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan .....	29
C. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	30
D. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik .....	31
E. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati .....	32
F. Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi.....	33
G. Keterbatasan Penelitian .....	35
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>36</b>
A. Kesimpulan .....	36
B. Saran.....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>40</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Daftar Penelitian Serupa yang Pernah Diteliti .....	6
Tabel 2. Definisi Operasional .....	21
Tabel 3. Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan .....	28
Tabel 4. Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan .....	29
Tabel 5. Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan .....	30
Tabel 6. Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	31
Tabel 7. Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati.....	32

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep .....	18
Gambar 2. Prosedur Penelitian.....	24
Gambar 3. Diagram Kepuasan Pasien Tuberkulosis Anak .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Penjelasan Sebelum Persetujuan .....	40
Lampiran 2. <i>Informed Consent</i> .....	42
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	43
Lampiran 4. Lembar Data Penelitian .....	47
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	50
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	51
Lampiran 7. Pemantauan Bimbingan Karya Tulis Ilmiah .....	53
Lampiran 8. Biodata.....	58



## INTISARI

Tuberkulosis merupakan salah satu penyakit menular yang disebabkan oleh bakteri *Mycobacterium tuberculosis*. Anak merupakan salah satu individu yang rentan terinfeksi Tuberkulosis karena imunitas anak belum berfungsi dan berkembang secara optimal. Di Kota Tasikmalaya kasus Tuberkulosis anak tahun 2020 mencapai 195 kasus, dan pada tahun 2021 terjadi peningkatan yaitu mencapai 250 kasus, lalu pada tahun 2022 periode Februari – Mei menurun menjadi 157 kasus. Sedangkan Kasus Tuberkulosis anak yang ditemukan di RSUD Dr. Soekardjo pada periode Januari – Juli 2023 mencapai 131 kasus. Penyakit Tuberkulosis memerlukan pengobatan jangka waktu yang lama sesuai dengan pedoman terapi. Maka dari itu, kepatuhan dalam pengobatan ini sangat penting dan salah satu faktor kepatuhan pengobatan adalah kepuasan pelayanan. Kepuasan ini dapat muncul ketika kinerja layanan yang didapatkan sesuai dengan harapan seorang pasien. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Tuberkulosis paru pada anak terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Bukti fisik, dan Empati.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya periode Januari – Mei 2024 dengan jenis penelitian Deskriptif Kuantitatif dan menggunakan metode *Accidental Sampling* serta instrumen berupa kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keluarga pasien serta pasien Tuberkulosis Paru Anak yang melakukan pengobatan di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian dengan total skor rata-rata 75% dari 57 responden yang dilihat dari 5 dimensi, meliputi dimensi Kehandalan (*Reliability*) sebanyak 76,8%, dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) sebanyak 70%, dimensi Jaminan (*Assurance*) 77,8%, dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) sebanyak 75,3%, dan dimensi Empati (*Empathy*) sebanyak 74,9%.

**Kata Kunci :** Tuberkulosis, Anak, Kepuasan, Kefarmasian

## **ABSTRACT**

Tuberculosis is an infectious disease caused by the bacteria *Mycobacterium tuberculosis*. Children are one of the individuals who are vulnerable to being infected with Tuberculosis because the child's immunity has not yet functioned and developed optimally. In Tasikmalaya City, child tuberculosis cases in 2020 reached 195 cases, and in 2021 there was an increase, reaching 250 cases, then in 2022 for the February – May period it decreased to 157 cases. Meanwhile, pediatric tuberculosis cases were found at Dr. Soekardjo in the period January – July 2023 reached 131 cases. Tuberculosis requires long-term treatment in accordance with therapy guidelines. Therefore, compliance with treatment is very important and one of the factors of treatment compliance is service satisfaction. This satisfaction can arise when the service performance obtained is in line with a patient's expectations. The aim of this research is to determine the level of satisfaction of pulmonary tuberculosis patients in children with pharmaceutical services based on the dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible and Empathy.

This research was conducted at RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya for the period January – Mei 2024 with a Quantitative Descriptive research type and using the Accidental Sampling method and an instrument in the form of a questionnaire.

Based on the results of the research that has been carried out, it can be concluded that the patient's family and Pediatric Pulmonary Tuberculosis patients who received treatment at Dr. Hospital. Soekardjo Tasikmalaya was satisfied with pharmaceutical services with a total average score of 75% from 57 respondents seen from 5 dimensions, including the Reliability dimension of 76.8%, the Responsiveness dimension of 70%, the Assurance dimension of 70%. 77.8%, the Tangible dimension was 75.3%, and the Empathy dimension was 74%.

**Keywords :** Tuberculosis, Children, Satisfaction, Pharmaceutical