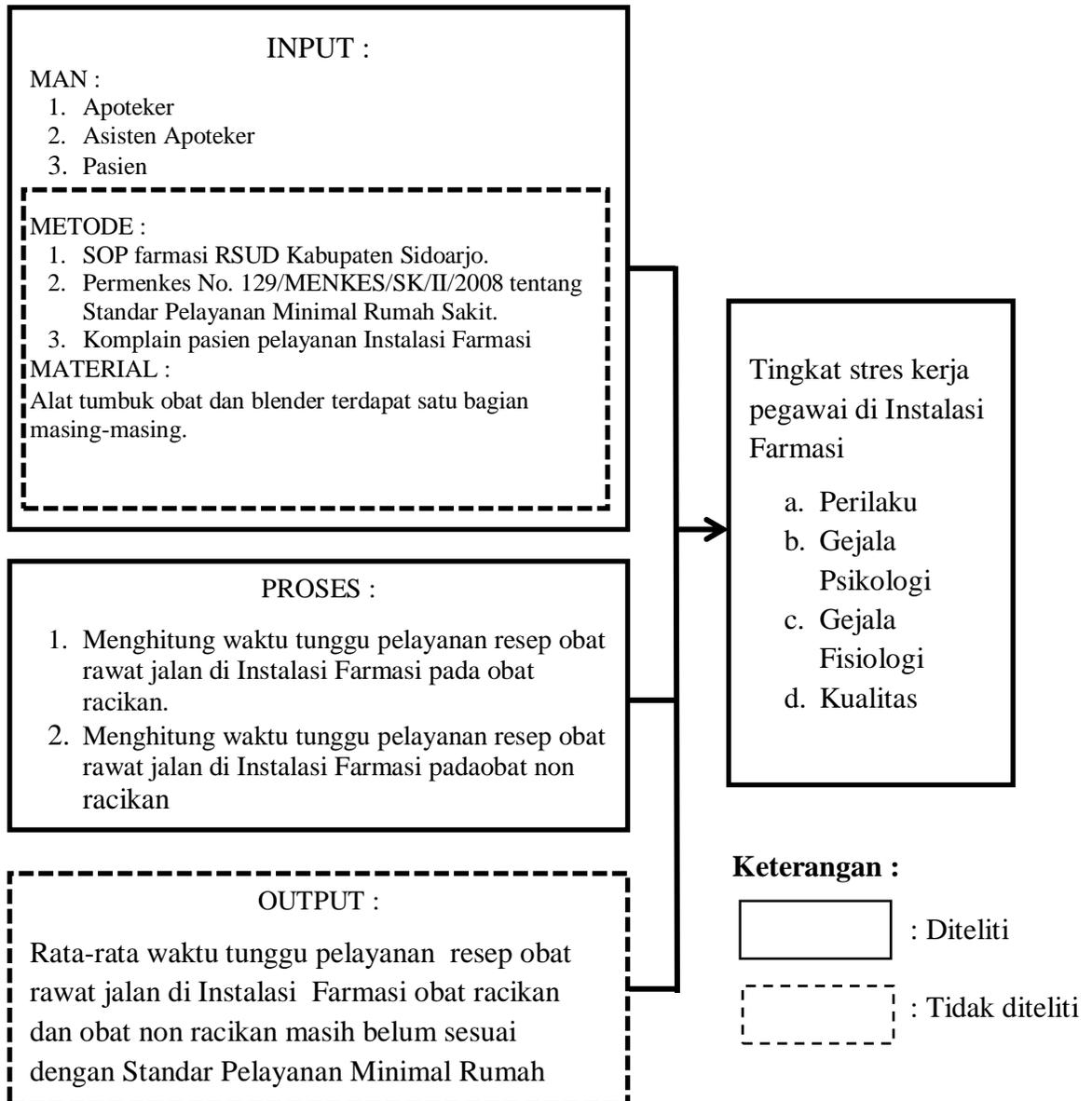


## BAB III

### KERANGKA KONSEPTUAL

#### 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 3.1 Tingkat stres kerja pegawai di Instalasi Farmasi Rawat Jalan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu dari waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi pada obat racikan, obat non racikan, apoteker, asisten apoteker, pasien, perilaku, gejala psikologi, gejala fisiologi, kualitas. Waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi pada obat racikan, non racikan dan kategori lain mempengaruhi tingkat stres kerja pegawai di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Dari kerangka konsep diatas dapat ditarik sebuah hipotesa sebagai berikut :

$H_0$  = Ada pengaruh waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan terhadap stres kerja pegawai di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Sidoarjo.

$H_1$  = Tidak ada pengaruh waktu tunggu pelayanan resep obat pasien rawat jalan terhadap stres kerja pegawai di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Sidoarjo.

### **3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual**

Lama waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan rumah sakit dan stress kerja pegawai. Waktu tunggu pelayanan resep obat di Rumah Sakit digunakan oleh farmasi, dokter, perawat untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Namun sasaran pada penelitian ini standar yang digunakan Kepmenkes No: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit tentang waktu tunggu pelayanan obat racikan  $\leq 60$  menit dan untuk non racikan  $\leq 30$  menit. Hasil dari penelitian ini yaitu menentukan standar waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat jalan, tentunya melalui

perhitungan lama waktu tunggu dalam pelayanan mengecek obat, penyiapan obat atau pengambilan obat yang sesuai dengan resep, pengecekan akhir dan penyerahan obat kepada pasien yang lama berpengaruh terhadap kekecewaan pasien. Tidak banyak dari pasien yang mengajukan complain terhadap pegawai instalasi farmasi dan secara tidak langsung mempengaruhi tingkat stress pada pegawai instalasi farmasi, belum lagi pada masing masing pegawai pasti memiliki masalah pribadi. Hal ini juga dapat membuat pribadi masing masing pegawai memiliki tingkat emosional yang tidak stabil.