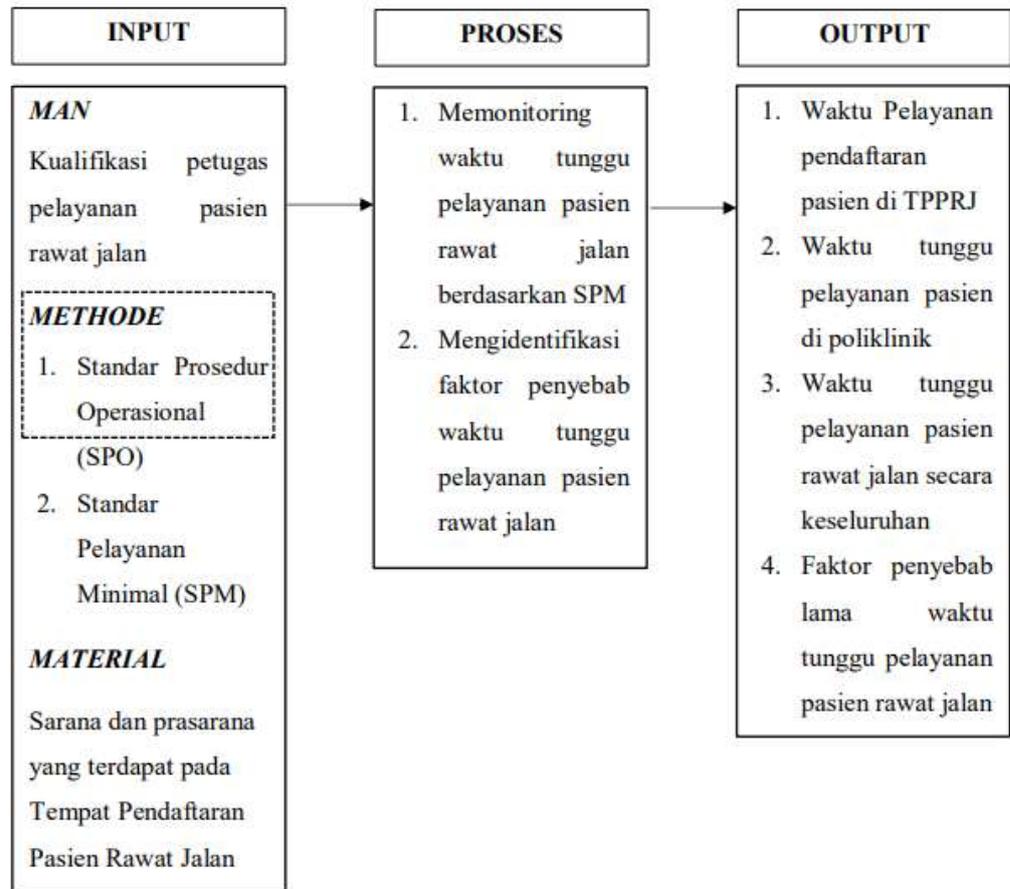


## BAB 3

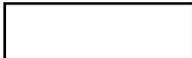
### KERANGKA KONSEPTUAL

#### 3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya

Keterangan :

 = Diteliti

 = Tidak diteliti

### 3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Pada gambar 3.1 kerangka konseptual penelitian di atas dapat diuraikan berdasarkan unsur-unsur manajemen yang disebut dengan istilah “6M di dalam manajemen” (*The Six M's in Management*) yaitu *man*, *money*, *machines*, *methode*, *material*, dan *market* (Faida & Muhadi, 2019). Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan 3 unsur manajemen diantaranya *man*, *material*, dan *methode*. Pada unsur *man* terdapat kualifikasi pendidikan dan kemampuan petugas terhadap pelayanan pasien rawat jalan. *Methode* pada penelitian ini adalah Standar Prosedur Operasional (SPO) pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya (tidak untuk diteliti) dan kesesuaian waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Untuk unsur *material* yaitu sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.

Proses pada penelitian ini adalah memonitoring waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan. Sehingga hasil dari penelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan pada pendaftaran, poliklinik, dan secara keseluruhan. Selain itu, juga untuk mengetahui faktor penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.