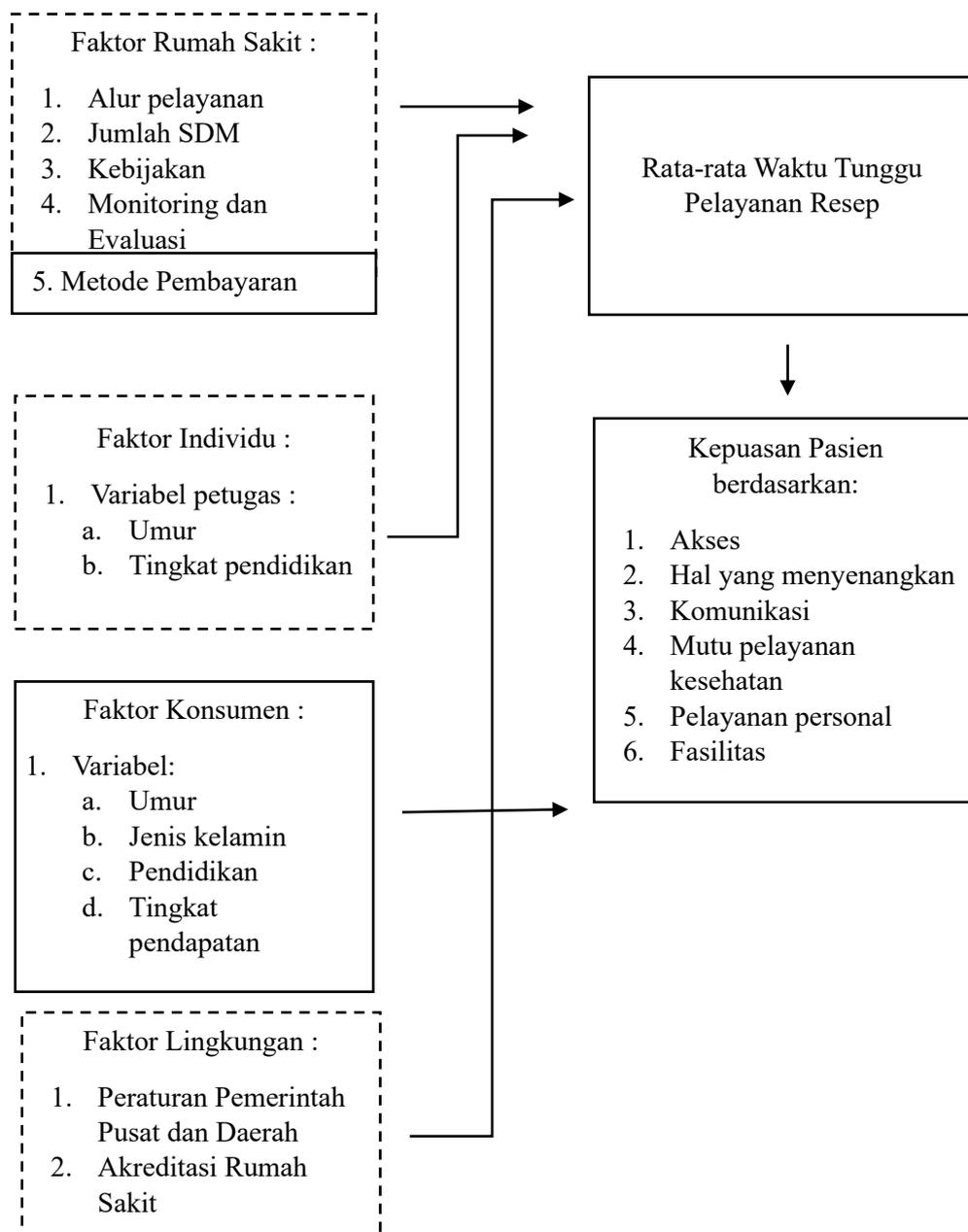


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

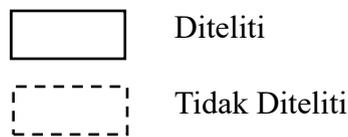
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual memberikan petunjuk kepada peneliti di dalam merumuskan masalah penelitian (Rizki and Nawangwulan, 2018). Berikut adalah kerangka konseptual tentang hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi:



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Keterangan :



Hipotesis :

H0 = Tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

H1 = Ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konsep penelitian ini merupakan proses simflikasi dari kerangka teori yang telah di uraikan menjadi tinjauan pustaka. Peneliti ingin mengetahui hubungan waktu pelayanan obat dengan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep antara lain dilihat dari faktor rumah sakit meliputi alur pelayanan, jumlah SDM pemberi layanan, kebijakan yang diterapkan rumah sakit, monitoring dan evaluasi di rumah sakit, serta metode pembayaran yang digunakan di Rumah Sakit yaitu menggunakan umum, BPJS, atau asuransi lain. Selain itu, terdapat faktor individu, yang dimaksud adalah petugas pemberi layanan di farmasi dilihat dari umur petugas, dan pendidikan akhir yang dimiliki petugas farmasi. Faktor lain yaitu, faktor lingkungan yang terdiri adanya peraturan pusat dan daerah, akreditasi rumah sakit. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor lain, yaitu faktor konsumen yang terdiri dari variabel pasien seperti: umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan.

Berdasarkan kerangka konsep tersebut, peneliti hanya berfokus untuk melakukan penelitian terhadap dua variabel, yakni variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini variabel bebas (*independent variable*) yaitu waktu tunggu pelayanan resep, sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh enam elemen menurut Patrick J. Shelton yakni Akses (*Access*), hal yang menyenangkan (*Convenience*), komunikasi (*Communication*), mutu pelayanan kesehatan, pelayanan personal, dan fasilitas (Shelton, 2000).