

BAB III

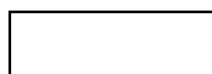
KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

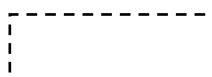


Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan :



: Diteliti



: Tidak Diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Faktor yang diteliti pada waktu tunggu berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit adalah waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit yaitu dari pasien menyerahkan resep ke loket farmasi sampai dengan pasien mendapatkan obat jadi dan meninggalkan ruang farmasi, sedangkan untuk waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit yaitu dari pasien menyerahkan resep ke loket farmasi sampai dengan pasien mendapatkan obat racikan dan meninggalkan ruang farmasi.

Penelitian ini diawali dengan melakukan observasi waktu tunggu pengambilan obat yang dihabiskan pasien atau keluarga pasien pada setiap proses dengan menggunakan *stopwatch*. Setelah melakukan observasi waktu tunggu, peneliti melakukan survey kepuasan pasien dengan pengisian kuisisioner menggunakan RATER kepada responden.

Setelah mendapatkan hasil dari waktu tunggu pelayanan serta penilaian kepuasan pasien, tahap selanjutnya yaitu mengidentifikasi waktu tunggu tersebut dengan melihat jumlah waktu tunggu yang dihabiskan pasien dalam menunggu obat dan mengukur waktu tunggu pelayanan yang sebenarnya sesuai dengan peraturan yang ada. Kemudian melakukan identifikasi penilaian kepuasan pasien dari hasil kuisisioner yang sudah disebar. Tahapan selanjutnya pada penelitian ini adalah dengan menganalisis hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien.