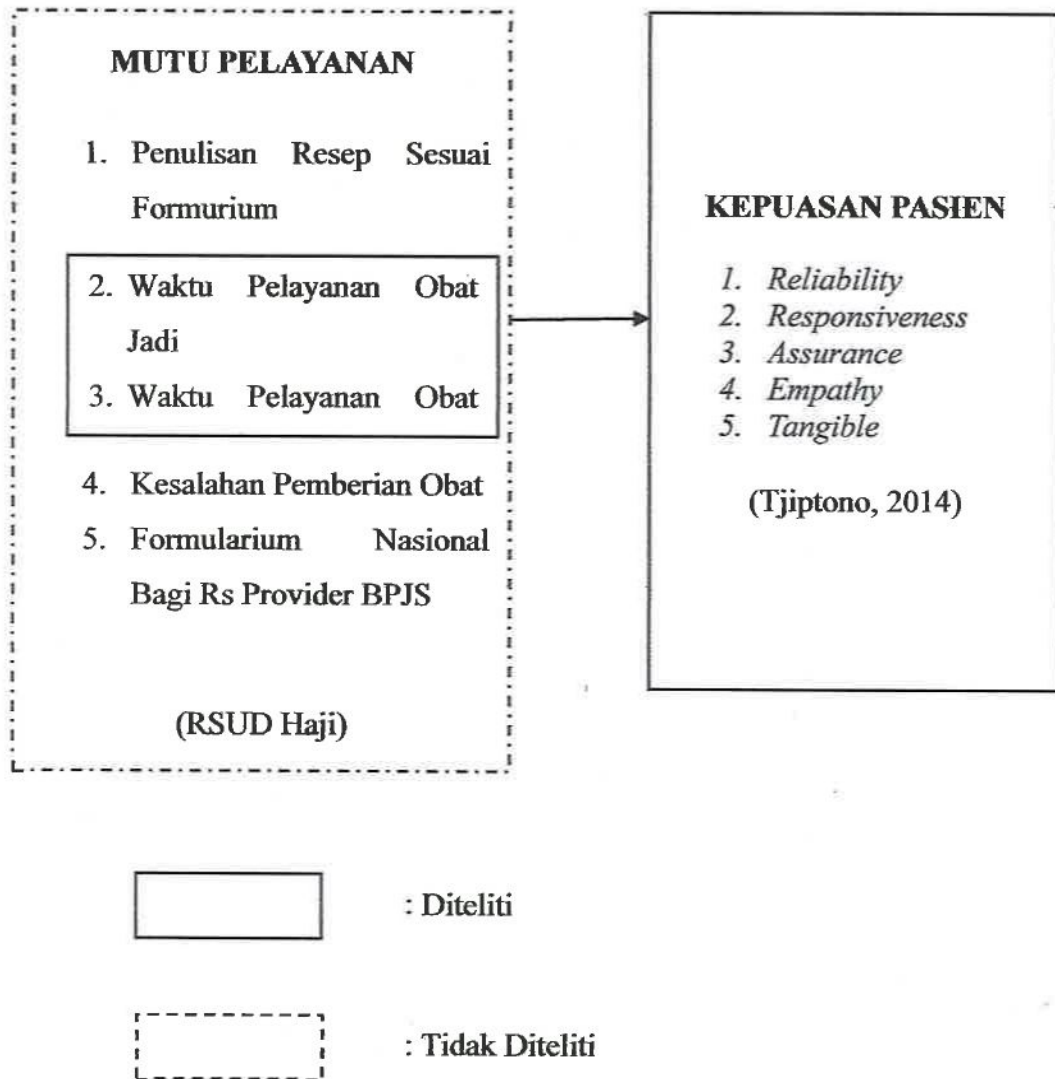


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.1 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 3.1 kerangka konsep diatas ada 2 variabel yaitu diteliti dan tidak diteliti. Dari faktor yang diteliti, yaitu :

1. Waktu pelayanan obat dikarenakan waktu tunggu pelayanan obat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji
2. Mutu layanan dikarenakan apabila waktu tunggu pelayanan obat kurang baik dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang kurang baik sehingga citra rumah sakit pun akan menjadi kurang baik.
3. Kepuasan pasien dikarenakan apabila waktu tunggu pasien terlalu lama dapat menimbulkan penilaian pada kepuasan pasien yang kurang puas. Pada kepuasan pasien terdapat 5 dimensi yang mempengaruhi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*

Adapun pada faktor yang tidak diteliti ada penulisan resep sesuai formularium, kesalahan pemberian obat dan formularium nasional bagi rumah sakit provider BPJS tidak diteliti dikarenakan faktor tersebut telah mencapai dan memenuhi standar.

3.2 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual dan kajian yang telah diutarakan sebelumnya, maka dapat ditentukan hipotesis sebagai berikut :

H0: Tidak ada hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien di depo farmasi rawat jalan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

H1: Ada hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Depo Farmasi Rawat Jalan Rs Haji Surabaya.