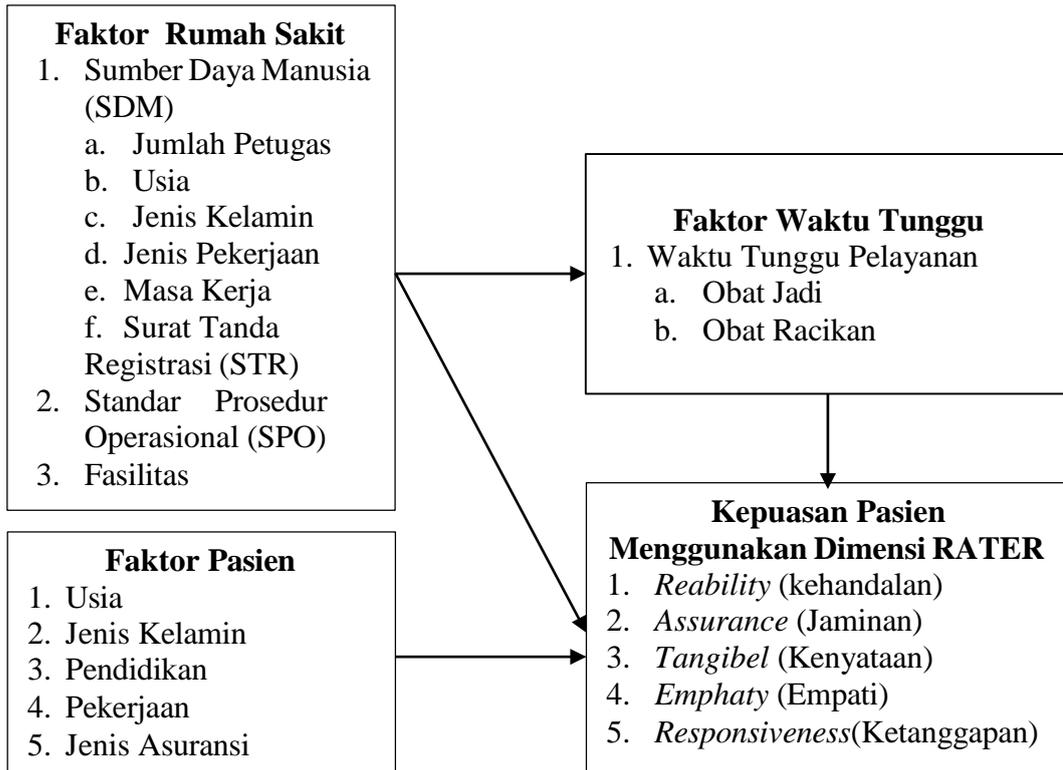


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konsep penelitian ini merupakan kerangka dari teori yang telah diuraikan menjadi tinjauan pustaka. Peneliti ingin mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan obat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Depo 1 Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan antara lain dilihat dari faktor rumah sakit ada Sumber Daya Manusia (SDM) meliputi, jumlah petugas, usia, jenis kelamin, jenis pekerjaan petugas farmasi, masa kerja, Surat Tanda Registrasi (STR) adapun selanjutnya Standar Prosedur Operasional (SPO), fasilitas. Selain itu, terdapat karakteristik pasien meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jenis asuransi. Dan faktor waktu tunggu meliputi obat jadi, obat racikan, yang akan berpengaruh pada kepuasan pasien.

Berdasarkan kerangka konsep tersebut untuk mengetahui penyebab lama waktu tunggu pelayanan (variabel independen), yang dihitung mulai dari pasien datang mengambil nomer antrian sampai pasien tersebut dilayani oleh tenaga medis. Sedangkan untuk variabel dependen, pada penelitian ini menggunakan data tingkat kepuasan pelayanan resep rumah sakit. Data tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi depo 1 di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.