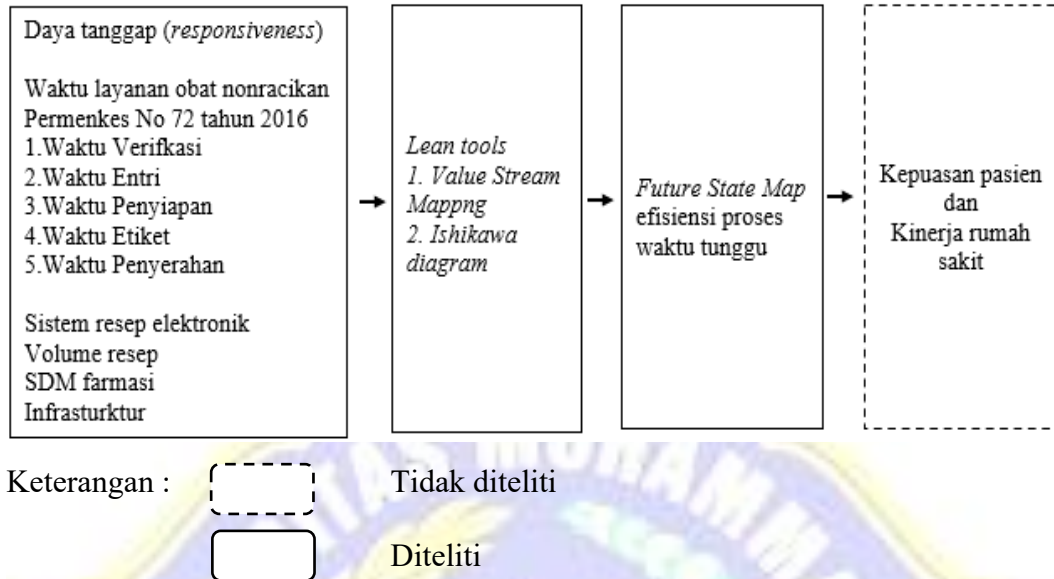


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kualitas pelayanan berdasarkan teori parasuraman dipengaruhi oleh keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Ketanggapan merupakan salah satu penentu kecepatan waktu dalam pelayanan, termasuk waktu layanan obat nonracikan. Waktu layanan obat nonracikan menurut Permenkes No 72 tahun 2016 terdiri dari waktu verifikasi, waktu entri, waktu penyiapan, waktu etiket, dan waktu penyerahan. Untuk mengurangi waktu yang terbuang dalam tiap proses digunakan alat dan teknik *lean* yaitu *value stream mapping* dan *ishikawa diagram* untuk mencari waktu yang terbuang beserta penyebabnya. Hasil akhir dari kerangka konsep ini adalah teridentifikasinya akar masalah dan jenis pemborosan yang terjadi pada alur. Berdasarkan temuan tersebut, disusunlah rekomendasi strategi perbaikan berupa rancangan alur baru (*Future State Map*). Tujuan akhirnya adalah menciptakan efisiensi alur pelayanan farmasi yang lebih ramping sehingga standar waktu tunggu sesuai Standar Pelayanan Minimal, guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di RSUD Dr. Soegiri Lamongan.