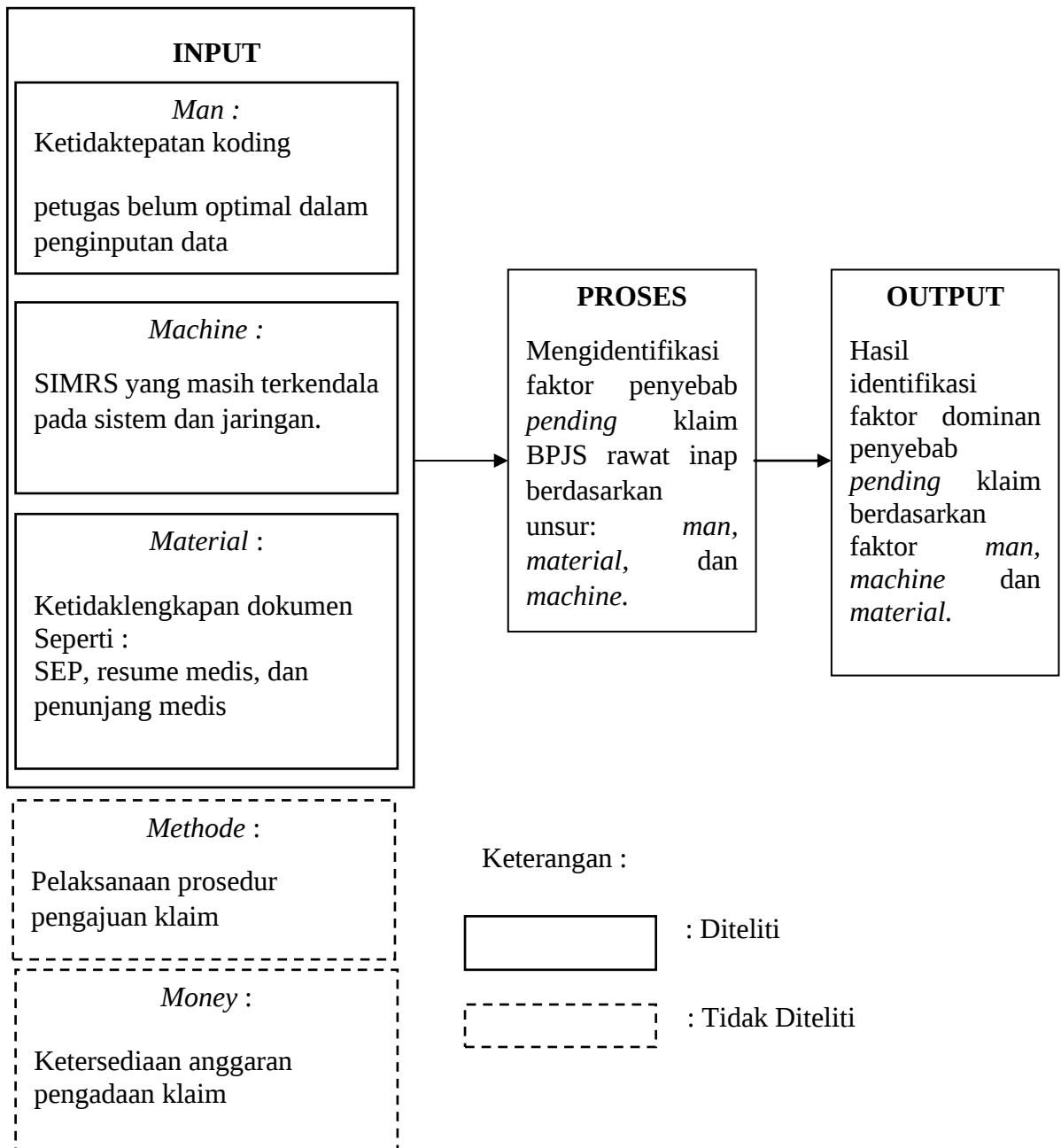


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual pada gambar 3.1 menunjukkan bahwa pada tahap input terdapat lima faktor, yaitu *man*, *machine*, *material*, *method*, dan *money*, namun penelitian ini hanya memfokuskan pada tiga faktor:

1. *Man* : Adanya kesalahan koding pada diagnosa dan tindakan serta adanya ketidaksesuaian berkas yang diklaimkan.
2. *Machine* : Adanya gangguan jaringan pada SIMRS maupun *e-claim*.
3. *Material* : Adanya persyaratan klaim yang belum dilampirkan.

Pada tahap proses dilakukan identifikasi faktor penyebab *pending* klaim berdasarkan unsur yang diteliti. Output yang diharapkan adalah diperolehnya faktor-faktor penyebab serta faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap *pending* klaim.