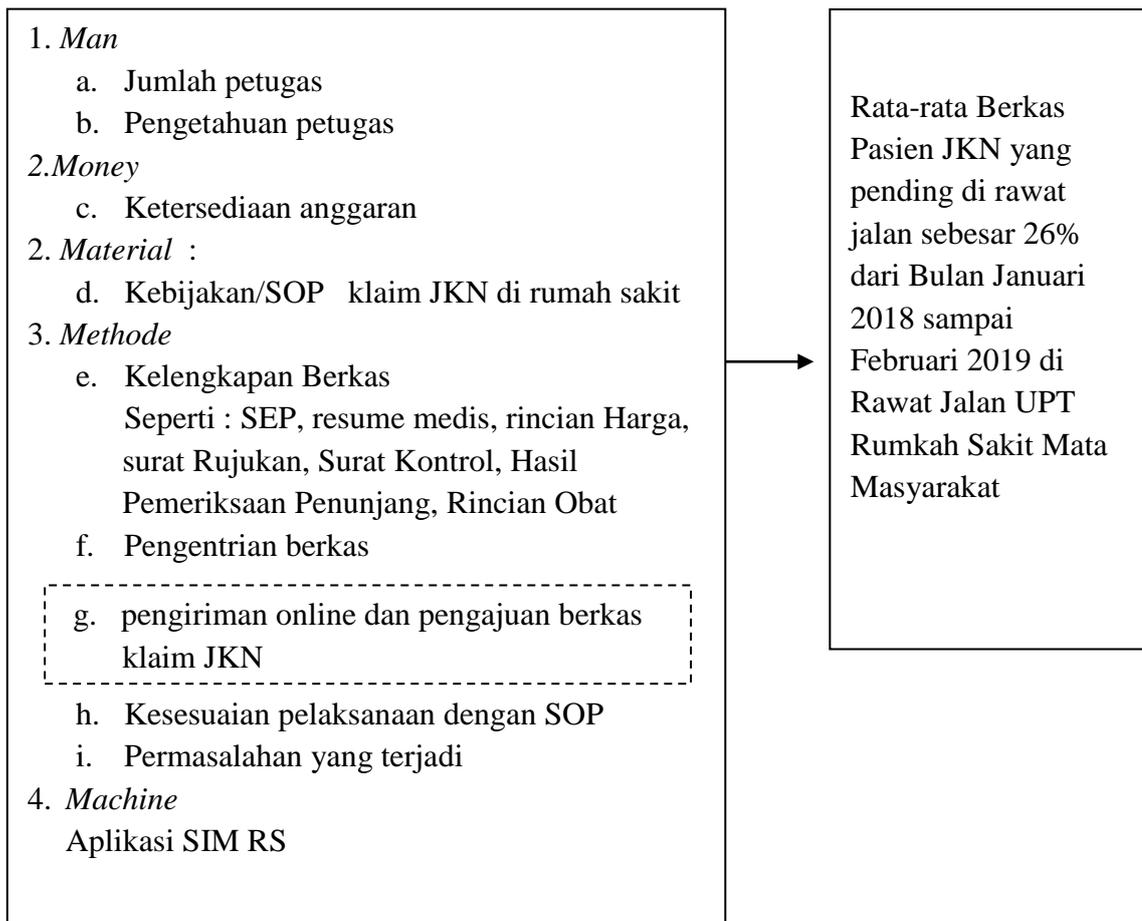


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Keterangan :



: Diteliti



: Tidak Diteliti

Gambar 3. 1 Penjelasan Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 3.1 menjelaskan bahwa faktor tingginya berkas klaim yang pending atau tertunda adalah jumlah petugas pelaksana administrasi JKN, pengetahuan petugas, kebijakan/SOP yang digunakan pada sistem pengajuan klaim JKN rawat jalan, kelengkapan berkas, pengentrian data klaim, kesesuaian pengajuan klaim dengan SOP dan permasalahan di unit pendaftaran, poli dan unit klaim. Variable *money* dan *machine* tidak diteliti dalam penelitian ini.