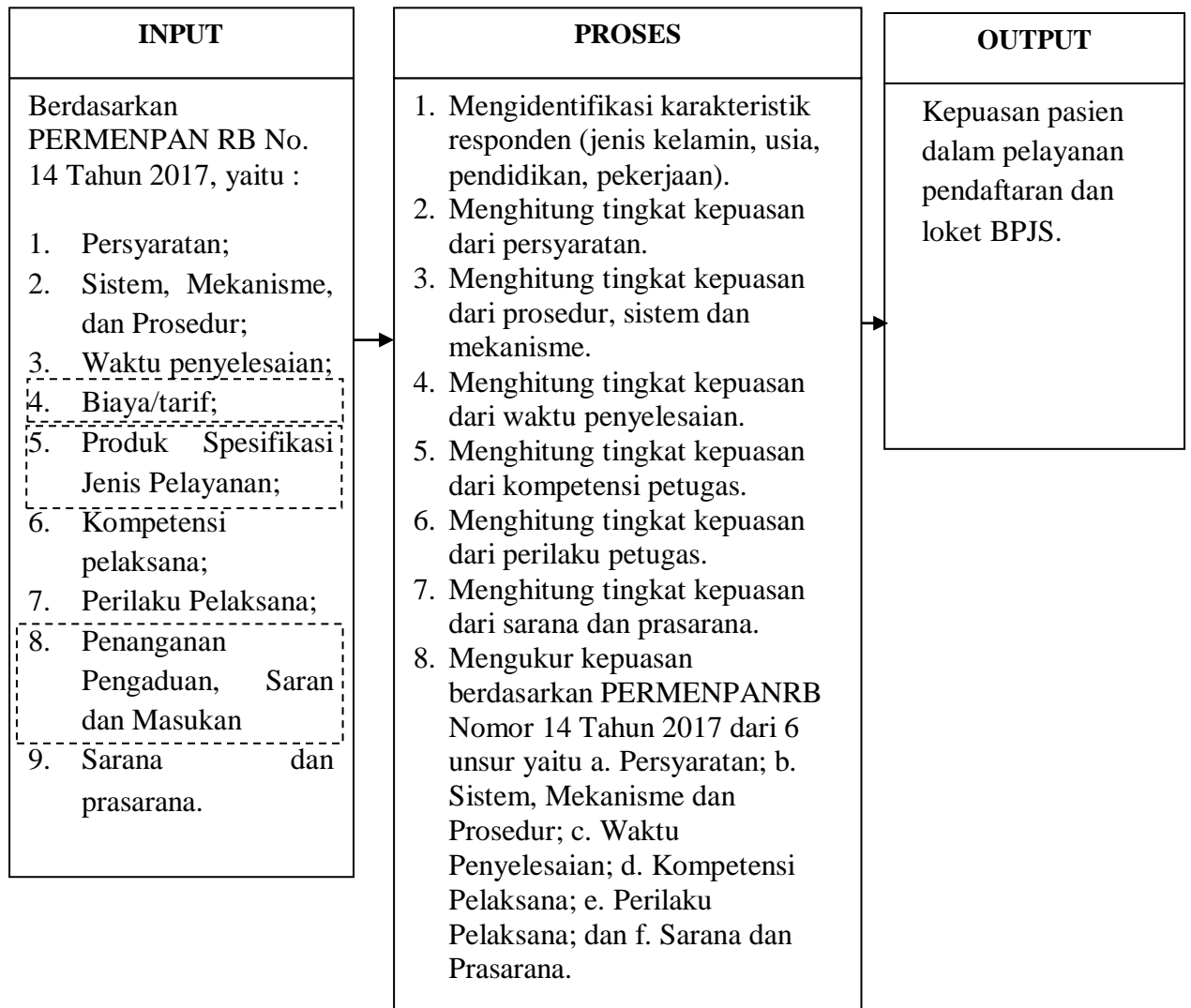


**BAB 3**  
**KERANGKA KONSEPTUAL**

**3.1 Kerangka Konsep Penelitian**



Keterangan :  = Tidak Diteliti  
 = Diteliti

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

### **3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual**

Berdasarkan gambar 3.1 menjelaskan bahwa pada tabel masukan yang akan diteliti berisikan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 unsur tersebut, kecuali Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Alasan tidak diteliti, karena keterkaitan biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan, diluar dari tugas pokok rekam medis. Selanjutnya dilakukan proses : 1. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS di rawat jalan; 2. Menghitung hasil kepuasan menggunakan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2014. Setelah dilakukan proses akan menghasilkan sebuah *output* berupa kepuasan pasien dalam pelayanan pendaftaran dan verifikasi kepesertaan BPJS di RS Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur.