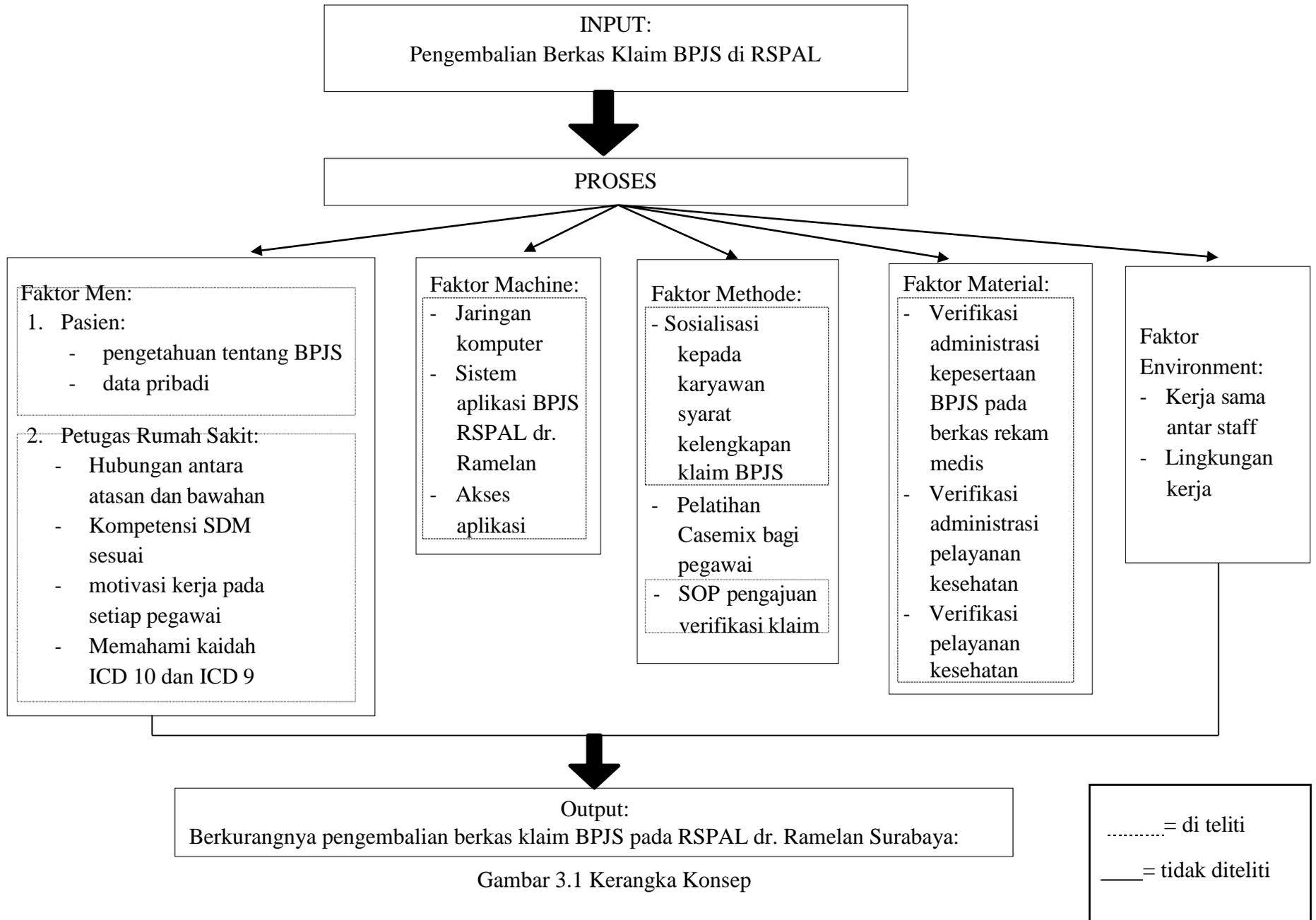


## **BAB III**

### **KERANGKA KONSEP**

#### **3.1 Kerangka Konsep**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka diidentifikasi variabel yang terlihat dalam model kerangka teori sistem. Maka peneliti mengidentifikasi dalam pelaksanaan pengembalian berkas klaim BPJS dan mencari penyebab pengembalian berkas klaim tersebut dari pihak BPJS Kesehatan kepada RSAL dr. Ramelan Surabaya. Menurut Azrul Azwar (1996) pada teori pendekatan sistem maka dapat diambil untuk membantu menyusun kerangka konsep dibawah ini menggunakan variabel yang terdiri dari masukan *input*, proses *process*, dan keluaran *output*.



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

### 3.2 Penjelasan Kerangka Konsep

Berdasarkan gambar kerangka diatas maka dapat dijelaskan bahwa input pada penelitian ini adalah pengembalian berkas klaim BPJS Kesehatan di RSAL dr. Ramelan. Kemudian disusul dengan proses yang artinya kumpulan elemen atau bagian yang terdapat sistem yang berfungsi untuk mengubah masukan menjadi keluaran yang direncanakan,dalam proses terdapat variabel dan sub variabel yang berfungsi sebagai tolak ukur penyebab yang terjadi pada suatu fenomena. Maka pada penelitian ini yang termasuk pada proses yaitu :

1. Faktor Man
  - A. Pasien: pengetahuan tentang BPJS
    - a. Kelengkapan data pribadi
    - b. Kelengkapan tanda tangan
    - c. Pemahaman prosedur BPJ
  - B. Petugas Rumah Sakit: motivasi kerja pada setiap pegawai
    - a. hubungan antara atasan dan bawahan
    - b. kompetensi SDM yang sesuai
    - c. pemahaman ICD 10 dan ICD
2. Faktor *machine*:
  - a. Jaringan komputer
  - b. Kondisi komputer
  - c. banyaknya yang mengakses aplikasi
  - d. *software* pendukung

3. Faktor *methode*: efektivitas SOP pengajuan verifikasi klaim
  - a. syarat kelengkapan klaim BPJS
  - b. adanya pelatihan *casemix* bagi pegawai
  - c. Konsistensi regulasi BPJS
4. Faktor *material*: kelengkapan berkas pada klaim
  - a. Kesesuaian data administrasi kepesertaan BPJS
  - b. Kesesuaian pada data verifikasi administrasi pelayanan
  - c. Kesesuaian pada data verifikasi pelayanan Kesehatan
5. Environment: lingkungan kerja yang kondusif
  - a. Kerja sama antara staf
  - b. Kenyamanan ruang bekerja

Pada proses ini bertujuan agar meminimalisir dampak yang terlalu lama pada faktor yang ditentukan tersebut. Kemudian yang terakhir adanya keluaran yang artinya elemen atau bagian yang dihasilkan dari berlangsungnya proses dalam sistem, keluaran pada penelitian ini merujuk pada capaian penelitian ini yaitu meminimalisir jumlah persentase pengembalian berkas klaim BPJS di RSPAL dr. Ramelan Surabaya.