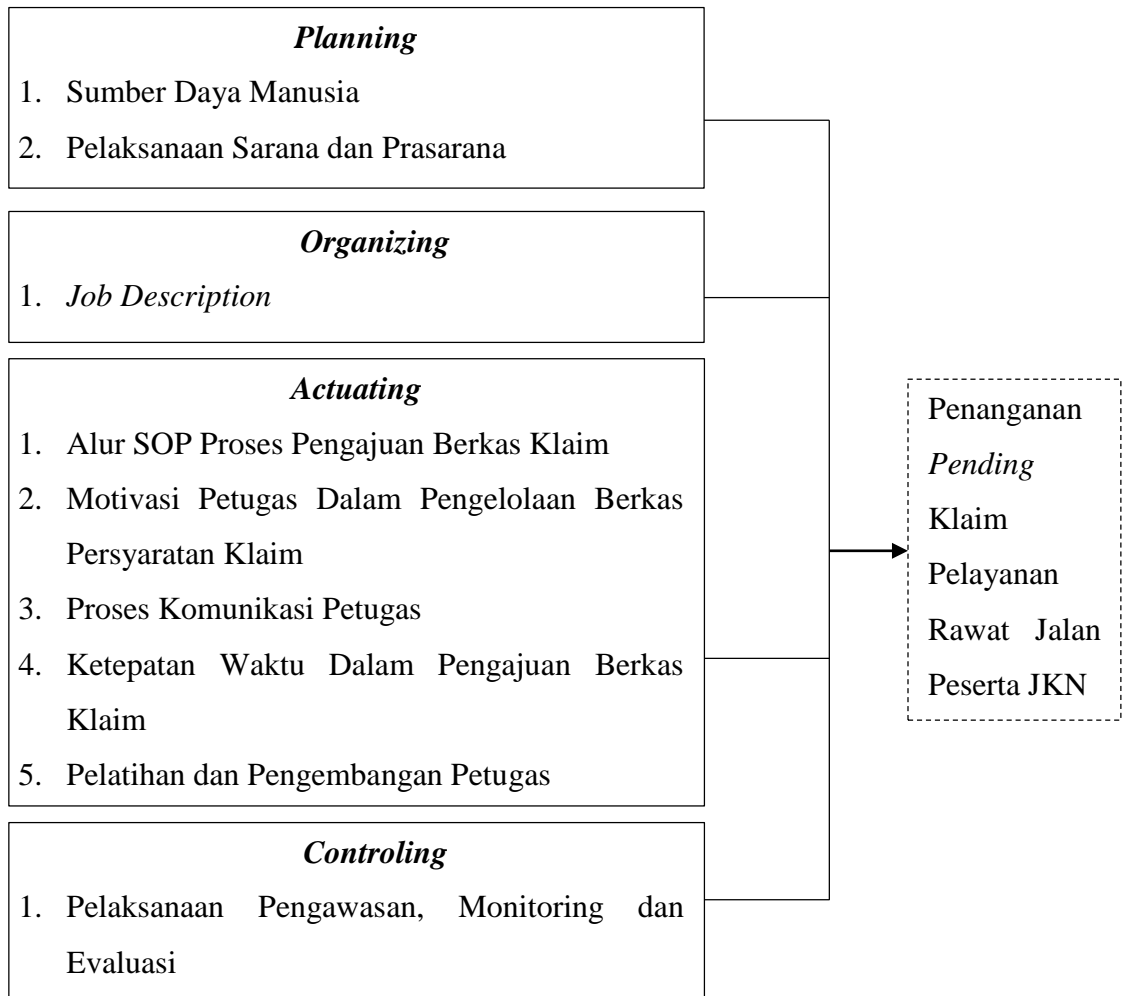


BAB III

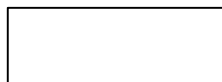
KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual

Keterangan:



: Diteliti



: Tidak Diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual adalah hasil penggabungan pemikiran deduktif (berdasarkan teori) dan induktif (berdasarkan fakta empiris yang ada), yang kemudian dilengkapi dengan keterampilan kreatif dan inovatif, sehingga menghasilkan konsep atau gagasan baru yang dikenal sebagai kerangka konseptual (Risya & Nawangwulan, 2018). Berdasarkan kerangka konseptual pada bagian sebelumnya terkait Fungsi Manajemen Dalam Penanganan *Pending* Klaim Pelayanan Rawat Jalan Peserta JKN di Unit Penjaminan Kesehatan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur dengan memanfaatkan penerapan fungsi manajemen dalam upaya penanganan *pending* klaim. Peneliti hanya berfokus pada penerapan empat fungsi manajemen yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)
 - A. Sumber Daya Manusia
 - a. Kesesuaian Jumlah Petugas
 - B. Pelaksanaan Sarana dan Prasarana
 - a. Kesesuaian Pemenuhan Sarana Penunjang Klaim
 - b. Kesesuaian Pemenuhan Prasarana Penunjang Klaim
 - c. Sarana dan Prasarana yang Diterapkan dan Dampak pada Pengajuan Klaim
2. Pengorganisasian (*Organizing*)
 - A. *Job Description*
 - a. Pembagian Kerja Sesuai dengan Kompetensi

- b. Keadilan Pembagian Tugas
 - c. Kelengkapan Data dan Informasi yang Dipahami
 - d. Kesesuaian Waktu Istirahat Petugas
3. Penggerakan (*actuating*)
- A. Alur SOP Proses Pengajuan Berkas Klaim
 - a. Pemahaman Petugas Terhadap SOP
 - b. Kendala pada Pelaksanaan SOP
 - B. Motivasi Petugas Dalam Pengelolaan Berkas Persyaratan Klaim
 - a. Pemberian *Reward* Kepada Petugas
 - C. Proses Komunikasi Petugas
 - a. Perbedaan Persepsi Petugas
 - b. Komunikasi Dua Arah Petugas
 - D. Ketepatan Waktu Dalam Pengajuan Berkas Klaim
 - a. Ketepatan Waktu Pengajuan Berkas Klaim
 - b. Kendala Dalam Penanganan *Pending* Berkas Klaim
 - E. Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Kerja
4. Pengawasan (*Controlling*)
- A. Pelaksanaan Pengawasan, Monitoring dan Evaluasi