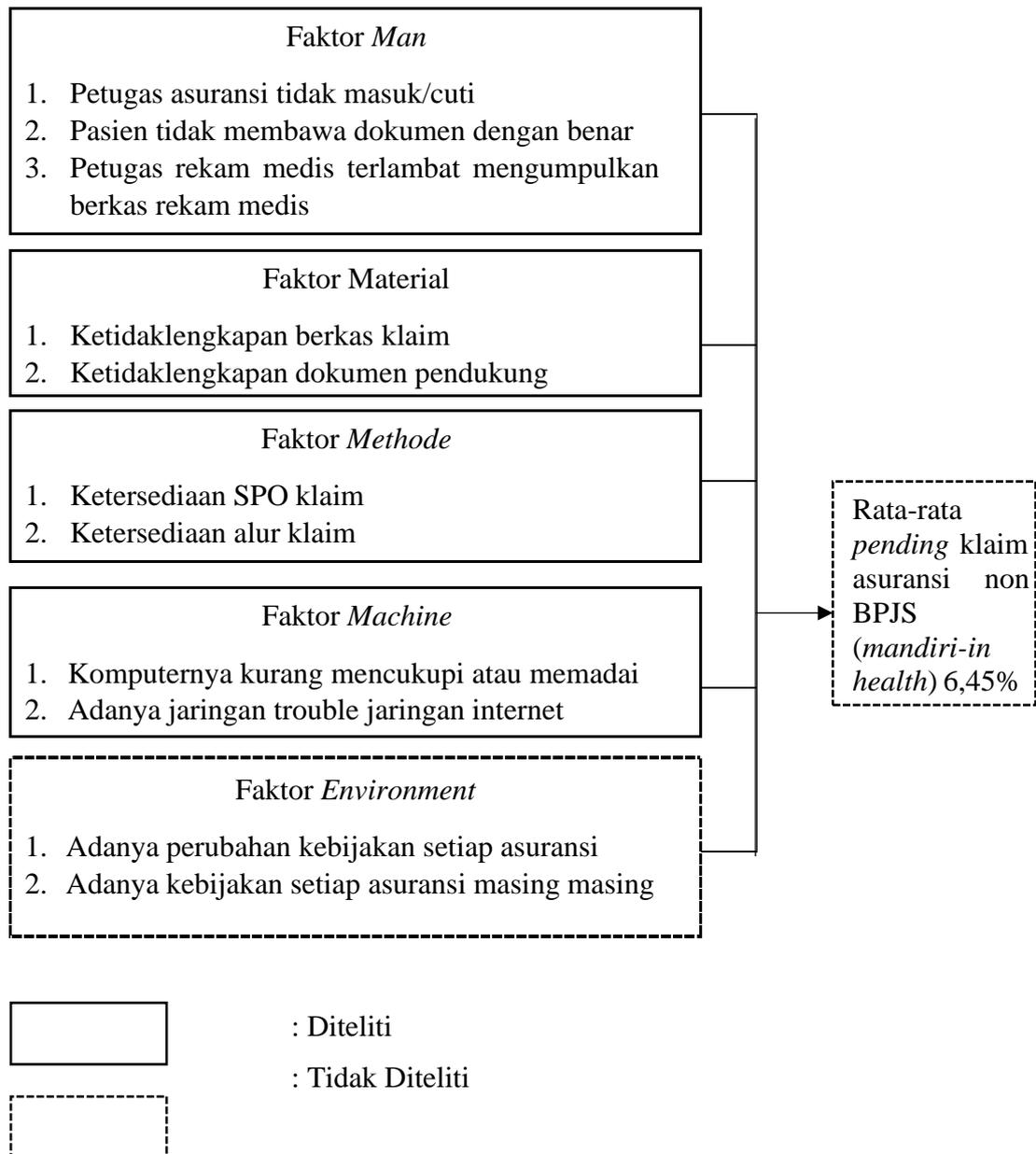


## BAB 3

### KERANGKA KONSEPTUAL

#### 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian

### 3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konsep penelitian adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan dan kaitan antara konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Notoatmodjo, 2012). Berdasarkan gambar kerangka di atas maka dapat dijelaskan penyebab pending klaim asuransi non-BPJS di rumah sakit mata masyarakat Jawa Timur dengan penjelasan dibawah ini:

1. Faktor *Man*
  - a. Pasien: tidak membawa dokumen dengan benar
    - 1.)Kartu asuransi yang tidak berlaku
    - 2.)Surat rujukan terlambat
  - b. Petugas medis: keterlambatan pengumpulan berkas rekam medis
    - 1.)Keterlambatan mengumpulkan berkas rekam medis
    - 2.)Terlambatnya berkas yang diserahkan ke unit penjaminan kesehatan
    - 3.)Petugas asuransi: petugas asuransi tidak masuk/cuti
    - 4.)Bertambahnya beban kerja
2. Faktor *Material*: ketidaklengkapan berkas klaim
  - a. Ketidaklengkapan berkas klaim
  - b. Ketidak lengkapan dokumen pendukung
3. Faktor *Method*: Ketersediaan SPO dan Alur klaim
  - a. Ketersediaan SPO klaim
  - b. Ketersediaan Alur klaim
4. Faktor *Machine*: Jaringan dan computer kurang memadai

- a. Komputer kurang mencukupi
  - b. Adaya *trouble* jaringan internet
5. Faktor *Environment* : adanya perubahan dan perbedaan kebijakan asuransi yang tidak diteliti dikarenakan keterbatasan perizinan dengan pihak ketiga asuransi.