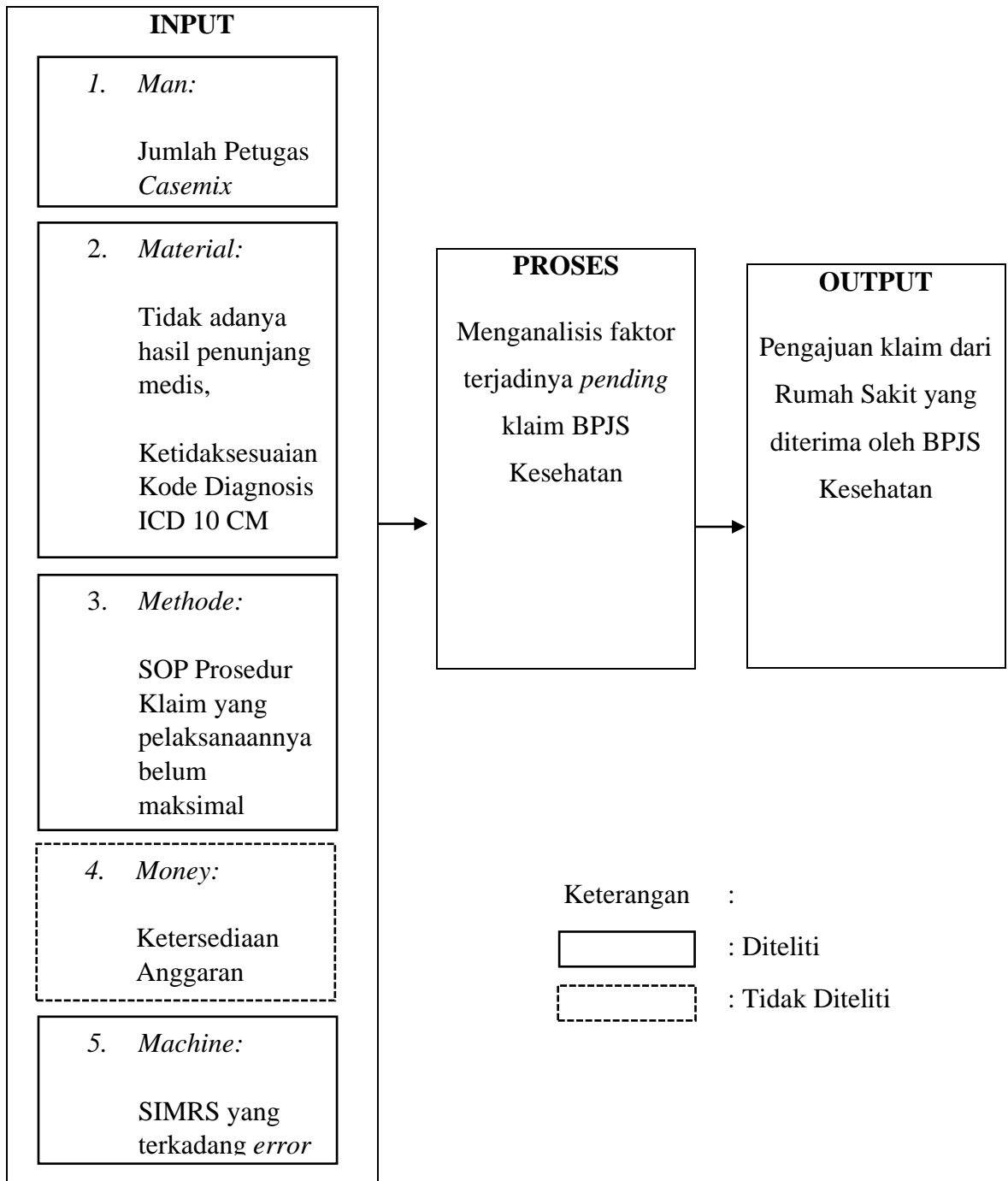


BAB 3
KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual pada Gambar 3.1 dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan *input, proses, output* dan terdapat unsur 5M yang terdiri dari: *man, material, methode, money, machine*, Terry George (2006). Dari kerangka konseptual dapat dijelaskan bahwa variabel pada kolom input seluruhnya tidak diteliti. Unsur yang diteliti yaitu: *man, material, methode, dan machine* sedangkan unsur yang tidak diteliti yaitu unsur *money*. Selanjutnya dilakukan pengolahan data atau proses dengan melakukan wawancara terkait proses pengklaiman BPJS dan faktor terjadinya *pending* klaim. Setelah dilakukan pengolahan dan penyajian data maka akan didapatkan hasil *output* yaitu Pengajuan klaim dari Rumah Sakit yang diterima oleh BPJS Kesehatan.