

DAFTAR PUSTAKA

- Agiwahyunto, F., Anjani, S., & Juwita, A. (2021). Tinjauan Penyebab Pengembalian Berkas Klaim Kasus Gawat Darurat. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 113-125.
- Alolayyan, M. N., Alyahya, S. M., Alalawin, A. H., Shoukat, A., & Nusairat, F. T. (2020). Health information technology and hospital performance the role of health information quality in teaching hospitals. *Heliyon*. doi: 10.1016/j.heliyon.2020.e05040
- Alotaibi, K. Y., & Federico, F. (2017). The Impact of health Information Technology on Patient Safety. *Saudi Med J*, 1173-1180. Retrieved from <https://doi.org/10.15537/smj.2017.12.20631>
- Ambarwati, W. (2021). Pembiayaan Pasien COVID-19 dan Dampak Keuangan terhadap Rumah Sakit yang Melayani Pasien COVID-19 di Indonesia Analisis Periode Maret 2020-Desember 2020. *Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 23-37. Retrieved from <https://journal.fkm.ui.ac.id/jurnal-eki/article/view/4881/1181>
- Arimbi, D. (2023). *Monograf Model Penyelesaian Sengketa Klaim Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia*. Deepublish.
- Artanto E. P., A. (2016). Faktor-faktor penyebab klaim tertunda BPJS kesehatan RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo periode Januari - Maret 2016. *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*.
- Astuti, L. D., Chotimah, I., & Parinduri, S. K. (2021). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PROSES KLAIM BPJS DI RSUD LEUWILIANG BOGOR TAHUN 2018. doi:10.32832/pro.v4i3.5591
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan, edisi ke enam*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Bali, A., Bali, D., Iyer, N., & Iyer, M. (2011). Management of medical records: facts and figures for surgeons. *Journal of maxillofacial and oral surgery*, 199-202. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/s12663-011-0219-8>
- Beik, J. L. (2009). *Health Insurance Today : A Practical Approach (Second Edition)*. USA: Saunders Elsevier.
- BPJS Kesehatan. (2014). *Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan*. BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2018). *Panduan Manual Verifikasi Klaim INA-CBG (Vol. 2)*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2018). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan Nasional*. BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2022). *Perjanjian Kerja sama antara Badan penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan cabang Cirebon dengan Rumah Sakit Umum Daerah Waled tentang pelayanan rujukan tingkat lanjutan bagi peserta program JKN tahun 2022 Nomor 638/KTR/V-05/1222 dan 445/2426/RSU/2022*. BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional*. BPJS Kesehatan.



- Chaudhry, A. A., Khan, K. S., & Hassan, A. (2015). CAN HRM BE AFFIRMED AS A SYSTEM? APPLYING GENERAL SYSTEMS THEORY (GST) ON HUMAN RESOURCE . *Journal of Management and Research*.
- Chikere, H., & Nwoka, J. (2015). The Systems Theory of Management in Modern Day Organizations-A Study of Aldgate Congress Resort Limited Port Harcourt. *International Journal of Scientific and Research Publications*.
- Creswell, J. W., & Guetterman, T. C. (2019). *Educational Research Planning, Conducting, and Evaluation Quantitative and Qualitative Research* (6th ed.). Pearson Education.
- Departemen Pembiayaan dan Tarif Perhimpunan Spesialis Bedah Saraf Indonesia. (2024). *Buku Panduan Koding PERSPEBSI dalam Era JKN* (Vol. 1). Surakarta: Departemen Pembiayaan dan Tarif Perhimpunan Spesialis Bedah Saraf Indonesia.
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2022). *Sistem monitor dan evaluasi DJSN cakupan kepesertaan program JKN hingga September 2022*. BPJS Kesehatan.
- Dewi, N. F., & Nurdaliani, A. P. (2021). Klaim Dispute Berkas Pasien Rawat Inap Covid-19 di Rumah Sakit Hermina Depok. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 4.
- DJSN. (2017). *Kebijakan Umum dan Penetapan Penilaian Indikator Pencapaian Kinerja BPJS*. DJSN.
- Donabedian, A. (2003). *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. New York: Oxford University Press.
- Elijah, & Ratriana, A. U. (2022, Maret). Tinjauan Penyelesaian Dispute Klaim Rawat Inap Pasien Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) di RSUD Ajibarang Tahun 2020. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 5.
- Green, M. A., & Rowell, J. A. (2022). *Understanding Health Insurance. A Guide to Billing and Reimbursement* (2022 ed.). Delmar Cengage Learning.
- Habib, H., Albar, I. A., Mulyana, R. M., & Sulistio, S. (2018). Faktor-Faktor Penyebab Pengembalian Berkas Resume Medis IGD RSCM oleh Verifikator BPJS. *CDK*, 45(4), 251-254.
- Halmaghi, E. E., & Bacila, L. M. (2018). Human Resources-Important Resources of the Contemporary Organization. *International Conference KNOWLEDGE-BASED ORGANIZATION*, 314-318.
- Hasri, E. T. (2019). *Policy Brief no.05/oktober/2019: Strategi Optimalisasi Tim Kendali Mutu dan Kendali Biaya*. Pusat Kebijakan dan Manajemen Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada.
- Imai, M. (2012). *Gemba Kaizen A Commonsense Approach To A Continuous Improvement*. United State: McGrawHill.
- Indawati, L. (2019). Analisis Akurasi Koding pada Pengembalian Klaim BPJS Rawat Inap di RSUP Fatmawati Tahun 2016. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 105-113.
- Irmawati, I. M. (2019). Analisis Dispute Kode Diagnosis Rumah Sakit dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 93-98. doi:10.33560/jmiki.v7i2.235
- KBBI. (2019). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Online)*. Retrieved from <https://kbbi.web.id/sarana>



- Kesuma, E. W. (n.d.). Mekanisme Penyelesaian Perselisihan Klaim di BPJS Kesehatan. *Seminar dan Workshop Strategi Menyukkseskan Pelayanan BPJS (Sosialisasi Pembuatan PNPK/PKK/PPKT dan Clinical Pathway, Coding dan Unit Cost)*. Palembang: 2017.
- Kiran, D. R. (2017). *Total Quality Management: Key Concepts and Case Studies*. Elsevier Inc.
- Komite Mutu RSUD Waled. (2023). *Laporan Indikator Mutu*. RSUD Waled.
- Liu, Y., Wang, P., & Bai, Y. (2022). The influence factors of medical disputes in Shanghai and implications - from the perspective of doctor, patient and disease. *BMC Health Services Research*.
- Maimun, N. N. (2018). Pengaruh Kompetensi Coder terhadap Keakuratan dan Ketepatan Pengkodean Menggunakan ICD 10 di Rumah Sakit X Pekanbaru Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit*, 1(1), 31-43. Retrieved from <https://doi.org/10.31539/kesmars.v1i>
- Maulida, E. S., & Djunawan, A. (2022). Analisis Penyebab Pending Claim Berkas BPJS Kesehatan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Airlangga. *MEDIA KESEHATAN MASYARAKAT INDONESIA*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia . (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis* .
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Penyelenggaraan Pertimbangan Klinis (Clinical Advisory) dalam program Jaminan Kesehatan*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021*.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan*.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muroli, C. R. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Pending Klaim Rawat Inap oleh BPJS di RSAB Harapan Kita Jakarta Barat Tahun 2019. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 4(2), 191-197. doi:10.52643/marsi.v4i2.1040
- Muta'allima, H., Rumana, N. A., Fanya, P., & Viatiningsih, W. (2023, 2 28). Tinjauan Penyebab Dispute Klaim pada Pasien Covid-19 di RSUP Dr. Sitanala Periode Mei 2020 - Februari 2021. *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 2, 183-189.
- Nugraheni, W. P., Hartono, R. K., Situmorang, C., & Thabrany, H. (2022, June). Pengalaman Indonesia dalam Penanganan Dispute Klaim Covid-19. *Aspirasi: jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 13, 57-68.
- Nurnaningsih, A. (2011). *Mediasi "Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Raja Grafindo Persada.



Pemerintah Kabupaten Cirebon. (2022). *Peraturan Bupati Cirebon Nomor 36 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja RSUD Waled dan RSUD Arjawinangun pada Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon*. Cirebon: Pemerintah Kabupaten Cirebon.

PERSI. (2019). *Refleksi Perjalanan 5 Tahun Era Jaminan*. Jakarta: Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia.

Presiden Republik Indonesia. (2011). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.

Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan Nasional*.

Presiden Republik Indonesia. (2022). *Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*.

Puspitorini, S., Kusumadewi, S., & Rosita, L. (2017). Prediction of Disease Case Severity Level To Determine INA CBGs Rate. *The International Conference on Information Technology and Digital Applications*. doi:10.1088/1757-899X/185/1/012012

Putri, B. A., Hendrartini, J., & Hafidz, F. (2022). Analisis Dispute Klaim Pasien Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) (Study Kasus pada Rumah Sakit X Kelas B di Kabupaten Bantul).

Segara, T. (2019). *Perasuransian Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi* (4th ed.). Otoritas Jasa Keuangan.

Selimovic', J., Martinovic', D., & Hurko, D. (2020). Critical Success Factors in Insurance Companies. *Journal of Contemporary Management Issues*, 215-233.
doi:<https://doi.org/10.30924/mjcmi.25.1.12>

Sihite, G. A., Dachi, R. A., & Silitonga, E. M. (2023). Analysis of the Causes of Disputes in Medical Record Files for Inpatient BPJS Patients at the Imelda General Hospital for Indonesian Workers in 2022. *Jurnal Info Sains : Informatika dan Sains*, 13, 272-283.

Siswati, S. L. (2015, Desember 2). Hubungan Ketepatan Pemerian Kode Diagnosa dan Tindakan terhadap Persetujuan Klaim BPJS. *INOHIM*, 3.

Sodzi-Tettey, S., Alkins, M., Awoonor-Williams, J. K., & Agyepong, I. A. (2012). Challenges in Provider Payment Under The Ghana National Health Insurance Scheme: A Case Study Of Claim Management in Two Districts. *Ghana Medical Journal*, 46.

Subinarto, S. M. (2019). Efektifitas Penempatan Penanggung Jawab Rekam Medis pada Setiap Bangsal terhadap Pengelolaan Rekam Medis. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 7-13. doi:10.31983/jrmik.v2i1.4638

Sulaimana, A. M. (2019). Pengembalian Berkas Klaim Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(01), 1-10.

Suti Ismawati, N. D. (2021). The influence of knowledge and perceptions of doctors on the quality of medical records. *Journal of public health research*, 2228. Retrieved from <https://doi.org/10.4081/jphr.2021.2228>



Syahbana, L. R., & Trihandini, I. (2022). Analisis Kelengkapan Pengisian Resume Medis Rawat Inap di RS Darurat Covid-19 Wisma Atlet Kemayoran. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 48-55.

Thomas, J. (2009). Medical Record and Issues in Negligence. *Indian J Urol*, 25(3), 284-8.

TKMKB. (2020). *Kumpulan Penyelesaian Kasus Dispute Klaim dengan Pendekatan Audit Medis Kendali Mutu Kendali Biaya Edisi Tahun 2020 Disusun oleh'*, in A. Nur and C, Candi (eds). Jakarta: BPJS Kesehatan.

Valentina, & Halawa, M. N. (2018, September). Analisis Penyebab Unclaimed Berkas BPJS Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 3, 480-485.

Valentina, S. M. (2022). Tinjauan penolakan pada klaim pasien BPJS Kesehatan di RSUD Tanjung Pura. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 7(1), 65-72.

Valentina, simanjuntak, E., Sari Lubis, S. P., & Hulu, L. I. (2023, Juli 31). Gambaran Kejadian Pending dan Dispute dalam Proses Pengklaiman BPJS Kesehatan pada Pasien Rawat Inap di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Komunitas*.

Wehrich, H. C. (2013). *A Global, Innovative, and Entrepreneurial Perspective* (14th ed.). India: McGraw Hill Education.

Wijaya, L., & Dewi, D. R. (2017). *Bahan Ajar RMIK - Manajemen Informasi Kesehatan V Sistem Klaim dan asuransi*. Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

World Health Organization . (2002). *Medical Records Manual a Guide For Developing*. World Health Organization.

Yakin, P. H. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed.). Aksara Global Akademia.

Yin, R. K. (2012). *Studi Kasus, Desain, dan Metode*. Rajawali Press.