

DAFTAR PUSTAKA

- Akweongo, P., Chatio, S.T., Owusu,R., Salari,P., Tedisio, F., Aikins,M. 2021. How does it affect service delivery under the National Health Insurance scheme in Ghana? Health providers and insurance managers perspective on submission and reimbursement of claims. PLoS ONE 16(3): e0247397. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247397>
- BPJS Kesehatan. 2014. Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan. BPJS Kesehatan. Jakarta: BPJS Kesehatan
- BPJS Kesehatan. 2018. Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. 2024. Berita Acara Kesepakatan Bersama Panduan Penatalaksanaan Solusi Permasalahan Klaim INA-CBG Tahun 2024.
- BPJS Kesehatan. 2024. Utilization Review RSUP Dr Sardjito dalam rangka Harmonisasi Pelayanan dan Optimalisasi Pengajuan Klaim. (Presentasi) disampaikan pada : Utilization Review oleh BPJS, Yogyakarta, 6 Mei 2024
- Fatimah, E. N. 2015. Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure).Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Firmansyah, Y., Widjaja, G. 2022. Pemberlakuan Clinical Pathway dalam Pemberian Layanan Kesehatan dan Akibat Hukumnya. *Jurnal Medika Hutama*,No.2(3),1913-1946
- Friskasari, E.L., Suryawati, C., Setyawan, H. 2019. The Implementation of Lean Management in Accelerating Health Insurance Claim Process at Hospitals. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*,No.8(3),198-208 <https://doi.org/10.18196/jmmr.83107>
- Hasbullah, A.O., Maidin, A., Machmud, N., U. 2024. Implementasi Pending Klaim BPJS Kesehatan berdasarkan Permenkes No. 26 Tahun 2021 di RS Ibnu Sina. *Journal of Aafiyah Health Research*. Vol. 5(2). 199-209
- Ilyas, Y. 2011. Mengenal Asuransi Kesehatan: review utilisasi. Manajemen klaim dan fraud (kecurangan asuransi kesehatan). FKM UI, Jakarta
- Kakemam, E., Liang, Z., Janati, A., Arab-Zozani, M., Mohaghegh, B. and Gholizadeh, M. (2020). Leadership and Management Competencies for Hospital Managers: A Systematic Review and Best-Fit Framework Synthesis. *Journal of Healthcare Leadership*, Volume 12(2), pp.59–68. doi: <https://doi.org/10.2147/jhl.s265825>.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2021. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman *Indonesian Case Base Groups* (INA-CBG) dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kusumawati, A.N., Pujiyanto. 2020. Faktor – faktor Penyebab Pending Klaim Rawat Inap di RSUD Koja Tahun 2018. *Cermin Dunia Kedokteran*, 47(1), 25–28.
- Malonda, T.D., Rattu, A.J.M., Soleman, T. 2015. Analisis Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, No.5(2b), 436-447
- Moisio, M.A., 2013. A Guide to Health Insurance Billing. 4th ed. Newyork: Delmark Cengage Learning
- Mursyid, H., Rahayu, S. Koloi, V.S. 2023 ‘A Scoping Review: Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit’, *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 6(1), pp. 22–35. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v6i1.9462>
- Nzewi, O. 2013. Organisational work procedures and service efficiency : Conceptual extrapolations and views from an organisational policy and procedures review process, *Journal of Public Administration*, 48(1), pp. 5–21
- Otifa, V., Meliala, A., Hendrartini, Y. 2016. Klaim tidak layak bayar peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Layanan Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. DR. Soerojo, Magelang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, No.19(4), 22-27
- Putra, D. A. A., Kusumo 2016. Model Verifikasi Klaim BPJS Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Gamping. (ISBN : 978-602-19568-4-7). Yogyakarta: Prosiding Interdisciplinary Postgraduate Student Conference
- Persatuan Ahli Jaminan Kesehatan Indonesia. 2014. Dasar-dasar Asuransi Kesehatan. Pamjaki. Jakarta
- Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

- Republik Indonesia. 2024. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta
- RSUP Dr. Sardjito. 2024. Profil Sardjito. diakses dari <https://sardjito.co.id/profil-sardjito/> pada tanggal 7 Agustus 2024
- Rohani, S., Qomarania, W. and Nurmalasari, M. 2019. Factors That Affect Coding Quality Clinical Neoplasm Case for BPJS Claims at "Dharmais" Cancer Hospital. *Proceedings of the 1st International Conference on Health (ICOH 2019)*, pages 210-214 DOI: 10.5220/0009589102100214
- Sulaimana, A., Meliala, A., Hendrartini, J. 2019. Pengembalian Berkas Klaim Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(1). doi:<https://doi.org/10.22146/jmpk.v22i1.4471>.
- Sugiyatmi, T.A., Hadi, U., Chalidyanto, D., Hafidz, F. Miftahussurur, M. (2019). Does the implementation of national health insurance affect the workload of a doctor and have an impact on service quality? A systematic literature review. *Journal of Public Health in Africa*. <https://doi.org/10.4081/jphia.2019.1198>.
- Thabrany, H., 2015. *Jaminan Kesehatan Nasional*. 2nd ed. Jakarta: Rajawali Pers.
- Taufiq, A. R. 2019 'Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit', *Jurnal Profita*, 12(1), p. 56. doi: 10.22441/profita.2019.v12.01.005
- Yuliyanti, C., Thabrany, H. 2018. Delayed Claim Payment and the Threat to Hospital Cash Flow Under the National Health Insurance Scheme in Indonesia'. *Proceedings of International Conference on Applied Science and Health*, 3,122-128
- Yolanda, I., Kosasih, Paramarta, V., Yuliaty, F., 2025. The Influence of Management Information Systems, Process Innovation and Operational Efficiency in Hospitals. *Morfai Journal*, 5(1), pp.14–21. <https://doi.org/10.54443/morfai.v5i1.2512>
- Wahidah, M. Yusuf, I. 2022. Efektivitas Peran dan Fungsi Tim Kendali Mutu Kendali Biaya (TKMKB) Provinsi dalam Memberikan Rekomendasi Penyelesaian Klaim Dispute di Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, No.2(2),109-122. doi: 10.53756/jjkn.v2i2.78
- World Health Organization. 2007. Strengthening health systems to improve health outcomes: WHO's framework for action. Geneva: WHO Press

World Health Organization. 2010. The world health report: health systems financing: the path to universal coverage: executive summary. Geneva: WHO Press