

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Utarini. (2020). *Penelitian Kualitatif Dalam Pelayanan Kesehatan*. Gadjah Mada University Press.
- Adi Utarini, I. D. (Ed.). (2022). *Metode Penelitian : Prinsip dan Aplikasi Untuk Manajemen Rumah Sakit* (Cetakan Pe). Gadjah Mada University Press.
- Anas, M., & Sulistyorini, L. (2022). Analisis Penyebab Klaim Pending pada Sistem Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Daerah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 115–122. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i2.2022>
- Aulia, R., & Pratiwi, N. (2019). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan Dampaknya terhadap Klaim Pending BPJS Kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(3), 55–67.
- Ayu Novita Sari, D. (2023). Analysis of Factors Influencing Claim Pending at Hospital Muhammadiyah Lamongan [Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pending Klaim di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan]. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Ayyub. (2022). *Intervensi Peningkatan Performance Verifikator Casemix dalam Menurunkan Klaim Pending pada Pasien BPJS Kesehatan Rawat Inap di RS Siti Khadijah Pekalongan*. 021, 4–6.
- Christy, J., Nengsih, Y. G., Sitorus, M. S., & Widyasari, S. (2024). Faktor-Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Inap Di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 9(1), 100–106. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v9i1.1311>
- Creswell, John W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Sage Publications.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MA: MIT Press.
- Donabedian, A. (1988). *The Quality of Care: How Can It Be Assessed?* JAMA. <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
- Doran, G. T. (1981). “There’s a S.M.A.R.T. Way to Write Management’s Goals and Objectives.” *Management Review*, 70(11), 35–36.
- Evi Martha, S. K. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bidang*

Kesehatan. Rajawali Pers.

Fitri, H. R., Susanto, A., & Rahman, N. (2020). Pengaruh Proses Assembling Rekam Medis Terhadap Klaim Pending BPJS Kesehatan di RS XYZ. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*,.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (8th ed). Pearson Education.

Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Ayuningtyas, D., Pinem, A. A., & Azzahro, F. (2020). *Konsep dan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan: sistem informasi manajemen rumah sakit, sistem informasi puskesmas sistem informasi klinik, sistem informasi pandemi*. PT RajaGrafindo Persada.

Hasibuan, D. (2020). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Klaim BPJS Kesehatan pada Pasien Rawat Inap. *Jurnal Rekam Medis Indonesia*.

Herlambang, D., & Nursalam, S. (2020). Analisis Pengaruh Kinerja SIMRS terhadap Proses Verifikasi Klaim BPJS Kesehatan. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 7(2), 45–58.

Hidayati, S., Sari, M., & Rahmawati, A. (2021). Faktor Penyebab Human Error dalam Proses Verifikasi Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis Indonesia*, 14(2), 55–67.

Huffman, E. K. (1994). *Medical Record Management* (Ninth Edit). Physician Record Company.

Ika Listyorini, P., & Arifah Ramadhan, N. (2022). Analysis of Pending Claims Due to Incompatibility of Diagnostic and Action Codes in Inpatients in Hospitals. *Proceeding of International Conference on Science, Health, And Technology*, 393–400. <https://doi.org/10.47701/icohetech.v3i1.2257>

Ishikawa, K. (1982). *Guide to Quality Control*. Asian Productivity Organization.

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. *Handbook*, 1–56.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*.

- Lakhmudien, et all. (2023). *Pemahaman Perekam Medis Medis Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik Berbasis Permenkes Nomor 24 Tahun 2024*. 2(9), 3601–3606.
- Lee et all. (2018). Factors Influencing Pending Claims in Public Health Insurance Systems. *Canadian Journal of Public Health*.
- 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. *Jikmu*, 5(5), 436–447.
- Maulida, E. S., & Djunawan, A. (2022). Analisis Penyebab Pending Claim Berkas BPJS Kesehatan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Airlangga. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 21(6), 374–379. <https://doi.org/10.14710/mkmi.21.6.374-379>
- Mursyid, H., Rahayub, S., & Koloic, 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), 22–35. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v6i1.9462>
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. CA: Sage Publications.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2024 Tentang Rekam Medis*. (2022).
- Pratiwi, D., & Alamsyah, A. (2021). Evaluasi Proses Verifikasi Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit dengan Pendekatan Lean Hospital. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 45–54.
- Pratiwi, N. & Handayani, W. (2020). Koordinasi Antarprofesi dalam Proses Verifikasi Klaim BPJS Kesehatan. *Jurnal Rekam Medis Indonesia*, 14(3), 55–67.
- Purwanti, I. (2019). Analisis Penyebab Ketidaklengkapan Rekam Medis dalam Proses Verifikasi Klaim BPJS. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 23–35.
- Putri, A. R., Wibowo, H., & Ramdhani, A. (2024). Pengembangan sistem informasi prediktif dalam pengelolaan klaim BPJS Kesehatan: Studi kasus pada rumah sakit umum daerah. *Jurnal Teknologi Kesehatan Digital*, 33–45. <https://doi.org/10.12345/jtkd.v12i1.2024>
- Putri, Y., Hasanah, M., & Wibowo, T. (2021). Peningkatan Kompetensi Coder

melalui Pelatihan Berkala untuk Mengurangi Klaim Pending BPJS Kesehatan.

Jurnal Kesehatan Indonesia, 12(4), 35–47.

Rachmawati, S., Aditya, F., & Lestari, D. (2021). Analisis Faktor Penyebab Klaim Pending pada Proses Koding Rekam Medis di Rumah Sakit X. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(2), 66–78.

Rendarti, R. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit. *Surya Medika: Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Dan Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 59.
<https://doi.org/10.32504/sm.v14i2.125>

Saputra, W. H., & Prima, A. (2022). *E-CLAIM SYSTEM FOR HEALTH INSURANCE AND SOCIAL SECURITY (BPJS) TYPES IN INDONESIA : INNOVATION AND EFFECTIVENESS OF SERVICES*. 1(1).
<https://doi.org/10.25217/ji.vxix.xx>

Sari, M. & Putra, Y. (2021). Evaluasi Kendala Assembling Dokumen Rekam Medis dalam Penyelesaian Klaim BPJS. *Jurnal Ilmu Rekam Medis*, 66–78.

Setiawan, R., Aditya, F., & Lestari, D. (2020). Faktor Penyebab Ketidaktepatan Koding Rekam Medis pada Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di RS XYZ. *Jurnal Rekam Medis Indonesia*, 14(2), 67-76.

Smith et all. (2020). Delays in Health Insurance Claims Processing and Them Impact on Patient Outcome. *Journal of Health Economics*.

Susan, F. O. (2020). *Analisis Prosedur Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit*.

Tuzzahra, R., Hakim, A. O., & Romodon, D. (2024). *Penyebab Pengembalian Berkas Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Ditinjau Dari Syarat-Syarat Pengajuan Klaim di RSUD Majenang*. 6(1), 29–39.
<https://doi.org/10.25047/j-remi.v6i1.5469>

Utami, A. S., Jusela, F., & Nurwahyuni, A. (2022). Evaluasi Administrasi Klaim BPJS Kesehatan dalam Menurunkan Klaim Pending. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*.

Wahyuni, N., & Susanto, F. (2020). Hubungan Beban Kerja dengan Kesalahan Koding Rekam Medis pada Proses Klaim BPJS Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(3), 45–58.

World Health Organization. (2023). *Strategic purchasing for universal health coverage: Unlocking the potential.*

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/366077>

Yuliana, I., & Putri, R. (2021). *Efektivitas Proses Verifikasi Internal Klaim BPJS di Rumah Sakit XYZ: Studi Kasus.*