



### Daftar Pustaka

- Abdullah, W. (2012) Evaluasi Mutu Rekam Medis di Rumah Sakit Daerah Kota Tidore Kepulauan. Tesis UGM. Tersedia di: [http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian\\_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku\\_id=54135](http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=54135)
- Aditama, T.Y. (2003) Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Ke-2. Jakarta University Indonesia (UI Press)
- Alsa, A. (2004) Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dalam Penelitian Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ambarwati, M.F. & Triana, M. (2012) Penerapan Format Baku Surat dalam Menunjang Keseragaman dan Efektifitas Korespondensi. Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan , 157-180.
- Anggraeni, D., Hakim, L., dan Widjiati, C. (2014) Evaluasi Pelaksanaan Sistem Identifikasi Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit. Jurnal Kedokteran Brawijaya, Vol. 28, Suplemen No. 1
- Arikunto, S. (2006) Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Awliya, N. (2007) Evaluasi Angka Kelengkapan Rekam Medis Dokter Pada Pasien Rawat Inap Sebelum dan Sesudah Pelatihan di RSUD Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Tesis UGM. Tersedia di: [http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian\\_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku\\_id=35784](http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=35784)
- Barkholz, D. (2017) Insurance claim denials cost hospitals \$262 billion annually. Tersedia di: <http://www.modernhealthcare.com/article/20170627/NEWS/170629905>
- BarkBeames, C. (2017) *Health care provider announces it is ending affiliation with Houston County Hospital.* Tersedia di: <http://www.ktre.com/story/35735741/health-care-provider-announces-it-is-ending-affiliation-with-houston-county-hospital>
- Bawelle, S.C. (2013) Hubungan Pengetahuan dan Sikap Perawat dengan Pelaksanaan Keselamatan Pasien (Patient Safety) di Ruang Rawat Inap RSUD Liun Kendage Tahuna. ejournal keperawatan (e-Kp) Volume1. Nomor 1. Agustus 2013



- Belliveau, J. (2016) *Hospitals Still Facing Medicare Claims Denial Management Issues*. Tersedia di: <https://revcycleintelligence.com/news/hospitals-still-facing-medicare-claims-denial-management-issues>
- Chanif, Maryam, dan Widodo, S. (2015) Optimalisasi UKS dalam Penanganan Kegawatdaruratan Di Sekolah Melalui Pelatihan Kegawatdaruratan Dasar. The 2nd University Research Coloquium 2015 ISSN 2407-9189
- Creswell, J.W., dan Clark V. L. P. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research 4th Edition*, Singapore: SAGE Publications, Inc.
- Creswel, J.W. (2014) *Research Design: Qualitatif, Quantitaitf and Mixed Methods approached* 4. United States of America: Sage Publications
- Dremann, S., dan Weekly, P. A. (2017) *Union Claims High Infection Rates in Stanford Hospital Dispute*. Tersedia di: <https://www.paloaltoonline.com/news/2017/07/11/union-claims-high-infection-rates-in-stanford-hospital-dispute>
- Forehand M. (2005) *Bloom's Taxonomy: From Emerging Perspective on Learning, Teaching and Technology*. Tersedia di: [http://epltt.coe.uga.edu/index.php?title=Bloom%27s\\_Taxonomy](http://epltt.coe.uga.edu/index.php?title=Bloom%27s_Taxonomy)
- Ekotama, S. (2015) *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Media Pressindo. Yogyakarta
- Garner, B. A. (2004) *Black's Law Dictionary*, Tomson West
- Garrison, K., Caiola, N., Sullivan, R., & Lynam, P. (2004) *Garrison Supervising Healthcare Service Improving The Performance of People*. USAID dan Jhpiego. Tersedia di: [https://www.malecircumcision.org/sites/default/files/document\\_library/GD12..Supervising%20Health%20Services%20Improving%20the%20Performance%20of%20People.pdf](https://www.malecircumcision.org/sites/default/files/document_library/GD12..Supervising%20Health%20Services%20Improving%20the%20Performance%20of%20People.pdf)
- Hadiwiyono, P. S., & Panjaitan, T. W. (2013). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Departemen Human Resources (HR) di PT. X. *Jurnal Titra* Vol. 1 , 227-232.
- Hamalik, O. (2001) *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Manajemen Pelatihan*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Hardjomuljadi, S., Abdulkadir, A., dan Takei, M. (2006) *Strategi Klaim Konstruksi Berdasarkan FIDIC Conditions of Contract*”, Pola Grade, Jakarta



- Hasibuan, M.S.P. (2006) Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi, Jakarta : Bumi Aksara
- Helmina, (2012) Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Tenaga Verifikator Klaim Kontrak di Unit Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2012. Tesis Universitas Indonesia. Tersedia di: <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20307761-T31115-Analisis%20beban.pdf>
- Ilyas, Y (2012) Kinerja, teori, penilaian dan penelitian. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM Universitas Indonesia.
- Jaeger, A. V. dan Hok, G. S. (2010) FIDIC-A Guide for Practitioners. Verlag Berlin Heidelberg: Springer.
- Keputusan Gubernur DKI Jakarta No. 906 Tahun 2015 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Kecamatan Cempaka Putih Sebagai Unit Pelaksana Teknis yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan badan Layanan Umum daerah Secara Bertahap
- Kharmawan, P. E. (2014). Kelengkapan Rekam Medis Rawat Inap Tahun 2012 Dan Faktor-Faktor Yang Berhubungan, Di Ruamh Sakit Husada Jakarta. Jakarta.
- Kirkpatrick, D. L. (1994) Evaluating training programs: the four levels. San Francisco: Berrett-Koehler
- Koagouw, M.R.L., Kusnanto, K., dan Melliala, A. (2004) Efek Himbauan Pelatihan terhadap Kelengkapan Rekam Medis Pasien Rawat Inap di RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado. JMPK Vol 07/No.03/September/2004
- Kriyantono, R. (2008) Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kurniawan, Arief Rakhman. (2016) Buku Santri Manajer Supervisor. Yogyakarta: Quadrant
- Lasmani, P. S., Haryanti, F. dan Lazuardi. L. (2014) Evaluasi Implementasi Rekam Medis Terintegrasi di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Volume 17 No. 1
- Latipun. (2002) Psikologi Eksperimen. Malang: UMM Press.



- Malonda, T.D., Rattu, A.J.M., Soleman, T. (2015). Analisis Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jamina Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. *JKMU* Vol. 5, No. 2b. April 2015
- Manion, J. (2005) *From Management to Leadership Practical Strategies For Health Care Leaders 2nd ed.*, Jossey-Bass.
- Martin, E. A. dan Law, J. (2006) *Oxford Dictionary of Law*, New York: Oxford University Press
- Mustikawati, I., & Maipan, R. (2012) Audit Manajemen atas Fungsi Produksi pada PTP. Nusantara VI Kayu Aro Kerinci, Jambi. *Jurnal*: Vol. 1, No. 1 .
- Notoatmodjo, S. (2012) *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Yogyakarta
- Nurhaidah, N., Harijanto, T & Djauhari, T. (2016) Faktor-Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *Jurnal Kedokteran Brawijaya* Vol. 29 Suplemen. 3
- Otifa, V. (2016) Klaim tidak layak bayar Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Layanan Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang. Tesis UGM.
- Pamuji, T., Asrin, dan Kamaluddin, R. (2008) Hubungan Pengetahuan Perawat tentang Standar Prosedur Operasional (SPO) dengan Kepatuhan Perawat terhadap Pelaksanaan SPO Profesi Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Purbalingga. *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing)*, Volume 3 No.1 Maret 2008
- Paterson, S. (2017) *Nearly 20 hospital services at risk in staff shortage crisis, claim*  
*Labour*.[http://www.eveningtimes.co.uk/news/15414251.Labour\\_claim\\_hospital\\_staff\\_shortages\\_hitting\\_vital\\_health\\_services/](http://www.eveningtimes.co.uk/news/15414251.Labour_claim_hospital_staff_shortages_hitting_vital_health_services/)
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 76 Tahun 2016 tentang pedoman *Indonesian Case Base Groups (INA-CBG)*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 61 Tahun 2007 tentang Pedoman teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan, Akuntansi



- Purnamasari (2015). Panduan Menyusun SOP. Jakarta: Kobis.
- Puspitasari, D., & Rosmawati, R. (2012) Pelayanan Prima (Service Exellent) SMK Bisnis dan Manajemen. Jakarta: CV Aryaduta
- Rakhmawati (2009) Pengawasan dan Pengendalian dalam Pelayanan Keperawatan (Supervisi, Manajemen Mutu dan Resiko). Tersedia di: <https://www.scribd.com/document/341927463/Pengawasan-Dan-Pengendalian-Dlm-Pelayanan-Keperawatan>
- Sakijan I. (2013) Analisis Kelengkapan Catatan Rekam Medis Kasus Tetralogy of Fallot pada Implementasi INA-CBGS di RSPJN Harapan Kita. Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan. Volume 1 No. 1
- Schein, E. H. (2008) Organizational Culture and Leadership, Third Edition San Francisco: Jossey–Bass Publishers
- Sekaran, U. (2006) *Research Methods For Business* (Buku 1, Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods For Business* (Buku 2, Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, L. (2011) Rahasia Membangun SOP (Standard Operating Procedure) Tepat. Surabaya: Insan Cendekia.
- Simamora, B. (2004) Riset Pemasaran, Jakarta, Gramedia Utama
- Sugiyono. (2006). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sukardi. (2011). Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Suliyanto. (2005). Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supriyanto, E., Hariyanti, T., dan Widayanti, E. (2014) Analisa Faktor-faktor Penyebab Tidak Lengkapnya Laporan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri



- Tambunan, R. M. (2013) *Standard Operating Procedures (SOP) Edisi 2*. Jakarta: Maeistas Publishing.
- Terry, G. R. (2010) *Dasar-dasar Manajemen*. (Terje: G.A. Ticoalu). Jakarta: Bumi Aksara
- Terry, George R. dan Rue, Leslie, W. (2005) *Dasar – Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tucker, K. (2017) *Definition of Medical Claims Management*. Tersedia di: <http://work.chron.com/definition-medical-claims-management-24977.html>
- Ulfa, H. M. (2015) Analisis Pelaksanaan Pengelolaan Rekam Medis di Puskesmas Harapan Raya Kota Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* Vol. 3 No.2 Oktober 2015
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945  
Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Widodo, S. E. (2015) *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winata, S.V. (2016) Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) pada Chocolab. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. Volume 1, Nomor 1, April 2016
- Wijayanti, I. D. S. (2008) *Manajemen*, Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Williams G. C. (1965) *Sampling Techniques*, Japan: Charles E. Tuttle Company Inc
- Zahara, Y., Sitorus, R., dan Sabri, L (2011) Faktor-Faktor Motivasi Kerja: Supervisi, Penghasilan, dan Hubungan Interpersonal Mempengaruhi Kinerja Perawat Pelaksana. *Jurnal Keperawatan Indonesia*. Volume 14, No. 2, Juli 2011; hal 73-82