

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbey, DC. (2009). *Health Care Payment System An Introduction*. New York: Taylor & Francis Group, LLC.
- Abdullah, H. (2013). *Analisis Kegiatan Pengelolaan Rekam Medis Rawat Inap Pasien Kanker Payudara Program Jamkesmas untuk mendukung Pengelolaan Pembiayaan Kesehatan di RS Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2011*. JKM FKM Universitas Diponegoro Vol.2 No.1 Januari Tahun 2013. <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/jkm>.
- Andreae, MC, Dunham, K, & Freed, GL (2009). *Inadequate Training in Billing and Coding as Perceived by Recent Pediatric Graduates*. Clinical Pediatrics Vol. 48 Number 9 November 2009 939-944. <http://clp.sagepub.com>.
- Agiwahuanto dkk (2016). *Upaya Pencegahan Perbedaan Diagnosis Klinis Dan Diagnosis Asuransi Dengan Diberlakukan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan Studi Di RSUD Kota Semarang*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia Vol.4 Agustus 2016. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/viewFile/13594/10252>.
- Agyepong, et.al (2014). *Advancing the Application of Systems Thinking in Health: Provider Payment and Service Supply Behaviour and Incentives in the Ghana National Health Insurance Scheme--a Systems Approach*. Health Research Policy and System, 12(1), 35. <http://doi.org/10.1186/1478-4505-12-35>.
- Ansharuddin (2015), *Tingkat Rujukan ke RS Tinggi*, <http://www.mediaindonesia.com>, sitasi tanggal 7 februari 2017.
- Azwar, A (2007). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Beik, J I. (2009). *Health Insurance Today : A Practical Approach* (Second edition). USA : Saunders Elsevier.
- BPJS Kesehatan (2014a). *Petunjuk Teknis Pedoman Verifikasi Klaim*, Jakarta : BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan (2014b). *Teknik Verifikasi Klaim*, Jakarta : BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan (2014c). *Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan*, Jakarta : BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan (2014d). *Alur Kerja BPJS Kesehatan Center*. Jakarta : [www.Jamsosindonesia.com](http://www.Jamsosindonesia.com). Sitasi tanggal 5 April 2017
- BPJS Kesehatan (2016). *Perjanjian Kerjasama BPJS Kesehatan dengan RSUD Sultan Syarif Mohamad Al-Kadrie Kota Pontianak Tahun 2016*. Pontianak : BPJS Kesehatan Cabang Kota Pontianak.
- Creswell, JW (2012). *Research Design : Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan Mixed*, Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Chakravarty, CA, (2011). *Evaluation of Service Quality of Hospital Outpatient Departement Service*. MJAFI Vol. 67 No. 3, Department of Hospital Administration, AFMC, [http://doi.org/10.1016/S0377-1237\(11\)60045-2](http://doi.org/10.1016/S0377-1237(11)60045-2).
- Daft, RL. (2010). *Management*. Canada. Nine Edition : South Western Cengage Learning.

- Depkes RI (1997). *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Revisi I*, Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Dhanian,DR (2010). *Pengaruh Stress Kerja, Beban kerja, terhadap Kepuasan kerja*. Jurnal Universitas Muria Kudus Vol.1 No.1 Desember 2010.
- Ellis, RP, MCGuire, TG (1986). *Provider Behaviour Under Prospective Reimbursement, Cost Sharing and Supply*, Journal of Health Economics 5 (1986) 129-151. North-Holland. Boston University, [http://doi.org.10.1016/0167-6296\(86\)90002-0](http://doi.org.10.1016/0167-6296(86)90002-0).
- Farhan J, Al-Jummaa S, Al-Rajhi A, Al-Rayes H, Al-Nasser A (2004). *Documentation and Coding of Medical Records in a Tertiary Care Center : a Pilot Study*. Ann Saudi Med 2005; 25(1): 46-49. [https://www.researchgate.net/profile/Abdulrahman\\_Alrajhi/publication/7915274\\_Documentation\\_and\\_coding\\_of\\_medical\\_records\\_in\\_a\\_tertiary\\_care\\_center\\_A\\_pilot\\_study/links/54fd84940cf20700c5ebaf96.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Abdulrahman_Alrajhi/publication/7915274_Documentation_and_coding_of_medical_records_in_a_tertiary_care_center_A_pilot_study/links/54fd84940cf20700c5ebaf96.pdf).
- Febrina & Junadi, P (2014). *Gambaran Pengelolaan Klaim Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSJ Dr.Soeharto Heerdjan Bulan Januari – Maret 2014*. <http://www.lib.ui.ac.id/naskahringkas/2016-06/S55240-Dina%20Febriana>.
- Fox & Young (2011). *Three Ways to Improve Your Denial Management Process*. <http://www.healthcarefinancenews.com/3-ways-improve-your-denial-management-process>. Sitasi tanggal 3 maret 2017.
- Green, MA & Rowell, JAC (2011). *Understanding Health Insurance. A Guide to Billing and Reimbursement*. Tenth Edition. USA : Delmar Cengage Learning.
- Hasmoko. (2008). *Analisis Faktor faktor yang mempengaruhi Kinerja Klinis Perawat berdasarkan Penerapan Sistem Pengembangan Manajemen Kinerja Klinis di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*. Tesis FKM Universitas Diponegoro. Semarang. <https://core.ac.uk/download/pdf/11717097.pdf>.
- Hartini, Arso SP, Sriatmi, A (2016). *Analisis Pelayanan Rujukan Pasien BPJS di RSUD Chatib Quzwain Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi*. Jurnal Kesehatan Masyarakat FKM Universitas Diponegoro. Vol. 4 No.4 Oktober 2016. <http://download.portalgaruda.org/article.php>.
- Hendrartini,Y. (2010). *Model Kinerja Dokter dengan Pembayaran Kapitasi dalam Program Asuransi Kesehatan*. Disertasi Program Doktor FK Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Idris Fachmi (2015). *Verifikator BPJS Berperan Penting Cegah Sengketa Klaim*, artikel online, <http://www.hukumonline.com/berita>. Sitasi tanggal 25 April 2017.
- Irmawati, Sugiharto, Susanto, E, Astrianingrum,M (2016). *Faktor-faktor Penyebab Pengembalian Berkas Klaim Rawat Inap oleh Verifikator BPJS Kesehatan di RSUD Tugurejo. Seminar Nasional Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*. Agustus 2016. Poltekkes Semarang dan APTIRMIKI. Semarang.
- Ilyas, Y (2003). *Mengenal Asuransi Kesehatan Review Utilisasi, Manajemen Klaim dan Fraud*. Jakarta : FKM Universitas Indonesia.
- Janah, FM (2015). *Hubungan Kualifikasi Koder dengan Keakuratan Kode Diagnosis Rawat Jalan Berdasarkan ICD-10 di RSPAU dr.S Hardjolukito Yogyakarta*. Naskah Publikasi <http://eprints.ums.ac.id/34792/32/naskah>.

- Juran, JM & De Feo, JA. (1988). *Juran's Quality Handbooks: The Complete Guide to Performance Excellence*. Available at: [www.amazon.com/jurans-guide-handbook\\_performance\\_excellence/dp/0071629734](http://www.amazon.com/jurans-guide-handbook_performance_excellence/dp/0071629734)
- Kartika (2014). *Analisis Ketepatan waktu Penyelesaian Klaim Rawat Inap Pasien BPJS di RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak Tahun 2014*. Tesis FKM Universitas Indonesia. <http://lib.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak-20389565.pdf>
- Kamalia (2012). *Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Tenaga Verifikator Klaim Kontrak di Unit Penyelenggara Jaminan Kesehatan Daerah Pemerintah Daerah Provinsi Jakarta Tahun 2012*. Tesis FKM Universitas Indonesia. Jakarta.
- Kemenkes RI (2004). *Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota, serta Rumah Sakit*. Jakarta. <http://www.kebijakankesehatanindonesia.net/sites/default/files/file/SDM/Regulasi/--Kepmenkes>.
- Kemenkes RI (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis*. Jakarta : Kemenkes RI
- Kemenkes RI (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kemenkes RI (2014). *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Kedokteran*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kemenkes RI & CHEPS UI (2014). *Laporan National Health Account (NHA) Tahun 2014*. Jakarta. Pusat Pembiayaan dan Jaminan Kesehatan Kemenkes RI
- Kemenkes RI & AIPHSS. (2015). *Pembiayaan Kesehatan dan Cakupan Kesehatan Semesta : Kumpulan Nota Kebijakan*. Jakarta : ISP Kemenkes RI.
- Kemenkes RI (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2015 tentang Pencegahan Kecurangan (Fraud) dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan pada Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kemenkes RI (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 76 Tahun 2016 tentang Pedoman Ina-CBG's dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kemenkes RI (2016). *Pedoman Penyelesaian Permasalahan Klaim Ina-CBG's Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta. Kemenkes RI.
- Kusairi (2013). *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kelengkapan Berkas Klaim Pasien Jamkesmas di RSUD Brigjen H Hasan Basry Kandungan*. Tesis FK Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Kusnanto, H. (2000). *Metode Kualitatif dalam Riset Kesehatan*. Yogyakarta : Aditya Media.
- Kongstvedt, PR, (2012). *Essentials Managed Health Care, Sixth Edition*, Burlingtong : Jones & Bartlett Learning.
- Langenbrunner, JC, Chasin,C, & O'Dougherty,S, (2009). *Design and Implementing Health Care Provider Payment System, How to Manuals*. Washington, DC. The World Bank
- Leonard (2016). *Pengorganisasian Klaim Pelayanan Pasien JKN di RSUP M Djamil Padang*.<http://joernal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/>.

- Lin, et al (2005). *Accuracy of Diabetes Diagnosis in Health Insurance Claims Data in Taiwan. J Formos Med Assoc* 2005;104:157-63. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15818428>.
- Maleong.LJ (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Malonda, TD, Rattu, AJM, Soleman,T, (2015). *Analisis Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di RSUD Dr.Sam Ratulangi Tondano Tahun 2015*. Artikel. JIKMU, Vol. 5, No. 2b April 2015 [ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article](http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article)
- Mahendradhata, Y. (2012). *Pedoman Tesis 2012*. Yogyakarta : Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, FK Universitas Gadjah Mada.
- Mboi, N (2014). *39 Item Tarif Ina-CBGs Sudah di Revisi Kemkes*. <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read>. Sitasi tanggal 22 September 2017.
- Muchlas Makmuri (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : UGM Press
- Mukti, A.G. (2014). *Desentralisasi Pembiayaan Kesehatan menuju Asuransi Kesehatan Sosial*. Yogyakarta : UGM Press.
- Muninjaya, A.A.G (2010). *Manajemen Kesehatan Edisi 3*. Jakarta. Penerbit EGC.
- NAIC (2015). *Auto Insurance Database Report 2012/2013*. National Association of Insurance Commissioners. Washington DC. USA.
- Napier RH, Bruelheide LS, Demann ETK, Haug RH (2008). *Insurance Billing and Coding*. Dent Clin N Am 52 (2008) 507–527. University of Kectucky.USA. [www.sciencedirect.com/science/journal/00118532/52/3/doi:10.1016/j.cden.2008.02.008](http://www.sciencedirect.com/science/journal/00118532/52/3/doi:10.1016/j.cden.2008.02.008).
- Nurhayati (2013). *Dalam Era BPJS, Coder Rekam Medis dan Dokter harus Pahami Benar ICD-10*. Article. <http://fk.ugm.ac.id/2013/04/dalam-era-bpjs-coder-rekam-medis-dan-dokter-harus-pahami-benar-icd-10/>
- Nuryati (2014). *Evaluasi Ketepatan Diagnosis dan Tindakan di Rumah Sakit Pant Rapih Yogyakarta pada Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, Vol.3, No.1 Oktober 2014. <http://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/viewFile/19/6>.
- Nuryati,S (2017). *Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas Wilayah Kabupaten Sleman*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit Vol.6 (2) : 140-157 Juli 2017 Doi : 10.18196/jmmr.6137. <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs>
- Octaria H (2016). *Hubungan Beban Kerja Koder dengan Keakuratan Diagnosa Pasien Rawat Inap di RS Syafira Pekanbaru*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan. <http://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/view/157/116>.
- Ortega et al (2005). *A Medical Claim Fraud / Abuse Detection System Based on Data Mining : A Case Study in Chile*. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi:10.1.1.176>.
- Otifa,V (2016). *Klaim tidak Layak Bayar Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Layanan Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Prof dr.Soerojo Magelang*. Tesis FK Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Ozcan, Y.A (2009). *Quantitative Methods in Health Care Management. Techniques and Application*. USA. Jossey-Bass.



- Permana AY, Elly SM, Indartini YF, Maharia A. (2013). *Audit Internal dengan Metode Observasi (Check List) untuk Meningkatkan Pemenuhan Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*. [http://www.mutupelayanankesehatan.net/images/2013/7/Naskah%20Persi%20Award\\_BPI.pdf](http://www.mutupelayanankesehatan.net/images/2013/7/Naskah%20Persi%20Award_BPI.pdf)
- Persatuan Ahli Jaminan Kesehatan Indonesia. (2014a), *Managed Care Bagian A*. Jakarta. Pamjaki. Jakarta.
- Persatuan Ahli Jaminan Kesehatan Indonesia. (2014b). *Dasar-dasar Asuransi Kesehatan*. Pamjaki. Jakarta.
- Persatuan Ahli Jaminan Kesehatan Indonesia. (2014c), *Managed Care Bagian B*. Jakarta. Pamjaki. Jakarta
- Profil RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2016
- Pongpirul et al (2011). *DRG Coding Practice: a Nationwide hospital Survey in Thailand*. BMC Health Services Research 2011, 11:290. <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/11/290> .[www.ncbi.nlm.nih.gov](http://www.ncbi.nlm.nih.gov).
- Putri, A.E, (2014). *Paham JKN, Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta. Friedrich-Ebert-Stiftung & DJSN.
- Rahim AH, (2016). *Diskusi Panel ke-IV Indo HCF : Peran Manajemen RS dan BPJS dalam Percepatan Verifikasi klaim*. [http://www.pdpersi.co.id/kanalpersi/kompartemen\\_jamkes/content/pd\\_events.php?mid=11&id=1&catid=1&nid=120](http://www.pdpersi.co.id/kanalpersi/kompartemen_jamkes/content/pd_events.php?mid=11&id=1&catid=1&nid=120).
- Republik Indonesia, (2013). *Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Presiden No.19 Tahun 2016 tentang Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Rusbridge D, (2015). *Late Payment of Insurance Claims*. HM.Treasury Law Commission.
- Sarwono, SW (2005). *Psikologi Sosial*. Jakarta : Balai Pustaka
- Srinivasan, AV (2008). *Managing a Modern Hospital. Second Edition*. New Delhi India. Response Book. SAGE Publications Inc. Wwv : sagepub.in.
- Souza et al (2016). *Mapping The Hospital Billing Process: The Case of The a Federal Hospital in Rio de Janeiro*. <http://doi.org>. [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
- Thabrany, H.(2015). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : Rajawali Press.
- Tienken,S (2010). *Best Practical in Denial Management* <http://docplayer.net/5940518-Best-practices-in-denial-management.html>.
- Tuti E, (2008). *Evaluasi Dokumen Klaim Jamkesmas 2008 di RSUD Dr.Zainoel Abidin Banda Aceh : Studi Kasus Klaim Rawat Inap Bulan Juli-Desember 2008*. Tesis FK Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- WHO, (2013). *Research for Universal Health Coverage*, Geneva Switzerland
- WHO, (2015), *Health in 2015 from MDGs millennium development goals to SDGs Sustainable development goals*, Geneva Switzerland.
- Widhi, P (2016). *Mengapa Banyak Pasien JKN di Puskesmas Dirujuk ke rumah sakit ?* <http://internasional.kompas.com/read/2016/02/27>. Sitasi 3 Maret 2017.
- Wren DA & Bedeian AG (2009). *The Evolution of Management Thought, Six Edition*. Lousiana State University and A&M College. John Wiley & Sons Inc.
- Yin (2012). *Studi Kasus, Desain dan Metode*. Jakarta : Rajawali Press.