

DAFTAR PUSTAKA

- Abihiro, G.A & De Allegri, M. (2015). *Universal Health Coverage From Multiple Perspectives: A Synthesis Of Conceptual Literature And Global Debates. BMC International Health And Human Rights*, 15(1), 17.
- Anwar, A. (2011). *Pengantar Administrasi Kesehatan* 3rd ed. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Article, O. (2011). *Evaluation Of Service Quality Of Hospital Outpatient Department Services*, 67(3).
- Boerma, T., Eozenou, P., Evans, D., Evans, T., Kieny, M., & Wagstaff, A. (2014b). *Monitoring Progress Towards Universal Health Coverage At Country And Global Levels. PLoS Medicine*, 11(9), e1001731.
- BPJS Kesehatan. (2014). *Panduan Praktis: Teknis Verifikasi Klaim*
- Carrin, G., Mathauer, I., Xu, K., & Evans, D. B. (2008). *Universal Coverage Of Health Services: Tailoring its implementation. Bulletin of the World Health Organization*, 86(11), 857–863.
- Creswell, J.W. (1994). *Research Design : Qualitative and Quantitative Approach*. London : Sage Publication.
- Hidayah, (2014). *Analisa Keakuratan Kode Diagnosa Utama pada Pasien BPJS yang Tidak Terverifikasi di Rumah Sakit Permata Medika Semarang Bulan Januari Tahun 2014*. Skripsi, Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang
- Djojosingito, A. (2001). *Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Menyongsong AFTA 2003*. Pusat Data dan Informasi, Jakarta.
- Eagly, A.H. & Chaiken, S., 1993, *The Psychology of Attitudes*, Fort Worth: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
- Edwards III, George. (1980) *Implementing Publik Policy*. Washington Congresinal, Quartelyp Inc.
- Eka, P. (2014). *Paham JKN*. Jakarta: CV Komunitas Pejaten Mediatama.

- Etienne, C & Asamoah-Baah, A. (2010). *The World Health Report: Health Systems Financing*
- Ilyas, Y. (2011). *Mengenal Asuransi Kesehatan Review Utilisasi Manajemen Klaim & Fraud*. 2nd ed. Jakarta: FKM Universitas Indonesia.
- Kasmir. (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* 6th ed. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementrian Kesehatan RI. (2014a). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Sistem Indonesian Case Base Groups (INA-CBGs)*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014b). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tentang Pedoman Program Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Kutzin, J. (2013). *Health Financing For Universal Coverage And Health System Performance: Concepts And Implications For Policy*. *World Health Organization. Bulletin of the World Health Organization*, 91(8), 602–611.
- Kusairi, M. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelengkapan Berkas Klaim Pasien Jamkesmas di RSUD Brigjen H. Hasan Basry Kandangan*, Tesis, FK UGM, Yogyakarta.
- Kusnanto, H. (2000). *Metode Kualitatif dalam Riset Kesehatan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Rudianti, Y. (2011). *Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Salah Satu Rumah Sakit Swasta Surabaya*. (Jurnal Elektronik): : <http://lontar.ui.ac.id>
- Matzler K, Renzl B (2007) *Personality traits, employee satisfaction and affective commitment*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(5):589-98.
- Manggala, P. W. (2014) *Analisis Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan*

- Mukti, A.G, (2008). *Sistem Jaminan Kesehatan: Konsep Desentralisasi Terintegrasi*, Magister Kebijakan Pembiayaan dan Manajemen Asuransi Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Paramita, W. (2012). *Analisis Faktor Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Organisasi pada Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Bidang Pendidikan di Kabupaten Tasikmalaya dan Cianjur*. Tesis Program Studi Ilmu Administrasi UI, Jakarta.
- Pamjaki. (2014). *Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan Bagian B*.
- Republik Indonesia. (2004). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Sarwono. (2000). *Teori-teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sastrianegara, M.F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan : Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Mediak.
- Shortell, S.M., Kaluzny, A.D., & Associates. (2005). *Health care management*. (5th Ed). USA: DNLM.
- Subarsono. (2013). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- TM Floyd & Company. (2006) . *Health Claims Processing in the US. , pp.1–16*. Available at: [http://www.tmfloyd.com/documents/white paper - health claims processing in the us.pdf](http://www.tmfloyd.com/documents/white_paper_-_health_claims_processing_in_the_us.pdf).
- Thabrany, H. (2014). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tienken, S. (2010). *Best Practices In Denial Management*.
- Tuti, E. (2010) *Evaluasi Dokumen Klaim Jamkesmas 2008 di RSUD Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh*, Tesis Program KP-MAK UGM, Yogyakarta.
- Widoyoko, E.P. (2015). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* 4th ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wiryanto, (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta. PT. Grasindo

Woodcock, B.E.W. (2014). *Denial Management : Field-Tested Techniques That Get Claims Paid.*

World Health Organization. (2010) *Health Systems Financing: The Path to Universal Coverage : World Health Report 2010*

Yin, R.K. (1984). *Enhancing the quality of case studies in health services research. Health Services Research*, 34(5 Pt 2), 1209–1224.

Yin, R.K. (1981a). *The Case Study As A Serious Research Strategy. Knowledge: Creation, Diffusion, Utilization*, pp 97-114