

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, S.D. (2017) *Fishbone Diagram*, Binus University. Available at: <https://sis.binus.ac.id/2017/05/15/fishbone-diagram/>. Diakses pada 24 Januari 2025 pukul 18.00 WIB.
- Amran, R., Apriyani, A. & Dewi, N.P. (2021). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 69–76. <https://jurnal.unbrah.ac.id/index.php/brmj/article/download/1061/pdf>. Diakses pada 23 Desember 2024 pukul 10.14 WIB.
- Ardhitya, T. & Perry, A. (2015). Faktor-Faktor Yang Melatar Belakangi Penolakan Klaim BPJS Oleh Verifikator BPJS Di RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015. *Jurnal Univ. dian nuswantoro*. http://eprints.dinus.ac.id/17385/1/jurnal_15985.pdf. Diakses pada 26 November 2024 pukul 13.00 WIB.
- Aristriyana, E. & Fauzi, R. (2023) ‘Analisis Penyebab Kecacatan Produk Dengan Metode *Fishbone Diagram* Dan *Failure Mode Effect Analysis* (Fmea) Pada Perusahaan Elang Mas Sindang Kasih Ciamis’, *Jurnal Industrial Galuh*, 4(2), 75–85. <https://doi.org/10.25157/jig.v4i2.3021>. Diakses pada 24 Januari 2025 pukul 20.30 WIB.
- Astuti, N.D. & Hidayah, A.N. (2022). Tinjauan Penyebab Pengembalian Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 81–88. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v5i2.9244>. Diakses pada 15 Maret 2025 pukul 17.30 WIB.
- BPJS Kesehatan (2015). Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan. <https://pusataturansi.com/wp-content/uploads/2016/07/14-Panduan-Praktis-Admininstrasi-Klaim-Faskes-BPJS-Kesehatan.pdf>. Diakses pada 15 Januari 2025 pukul 13.52 WIB.
- BPJS Kesehatan (2017). Konsep dan Implementasi Verifikasi Digital Klaim. <https://www.scribd.com/document/346130597/SE-nomor-18-Direktur-Pelayanan-BPJS-pdf>. Diakses pada 15 Januari 2025 pukul 11.32 WIB.
- BPJS Kesehatan (2018). Buku Panduan Verifikasi Klaim INA-CBGs edisi 2 tahun 2018. <https://asklinjabar.org/wp-content/uploads/2019/05/PanduanManual-Verifikasi-Klaim-INA-CBG-Edisi-2.pdf>. Diakses pada 14 Januari 2025 pukul 20.16 WIB.
- Direktorat Pelayanan BPJS Kesehatan (2014). JUKNIS Verifikasi Klaim. https://www.academia.edu/14636940/Petunjuk_Teknis_Verifikasi_Klaim_REV. Diakses pada 28 Desember 2024 pukul 13.28 WIB.
- Emerson, H. (1960). *Unsur-Unsur Manajemen*. <https://majoo.id/solusi/detail/unsur-unsur-manajemen>. Diakses pada 31 Januari 2025 pukul 12.43 WIB.

- Fadli, M.R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>. Diakses pada 23 Desember 2024 pukul 08.45 WIB.
- Fahreza, S.A. & Sukawan, A. (2023). Tinjauan Trend Penyebab *Pending Claim* Jaminan Kesehatan Nasional Rawat Inap di RSUD Ciamis. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 18–25. <https://ejurnal2.poltekkestasikmalaya.ac.id/index.php/jremikes/article/view/653/354>. Diakses pada 20 Maret 2025 pukul 12.16 WIB.
- Farhansyah, F., Cahyani, H. & Amanda, J. (2024). Faktor Penyebab *Pending Klaim* Berkas Bpjs Kesehatan Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit X, 8712–8722. <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i3.33079>. Diakses pada 18 Maret 2025 pukul 13.48 WIB.
- Haq, M.A. & Werdani, K.E. (2025). Analisis Penyebab *Pending Klaim* Berkas BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nirmala Suri. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 1381–1394. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v9i1.41201>. Diakses pada 01 Mei 2025 pukul 15.30 WIB.
- Hardani *et al.* (2020) *Buku Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Kusniawan, H., Seha, H.N. & Pradnyantara I.G.A.N.P. (2021). Analisis Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Non Kapitasi Puskesmas Nanggulan Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia*, 12–19. <https://doi.org/10.62951/jurmiki.v1i1.2>. Diakses pada 13 April 2025 pukul 21.09 WIB.
- Larasty, G., Farhansyah, F. & Anisa, D. (2023). Analisis Penyebab *Pending Klaim* Berkas BPJS Kesehatan Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit X. 384–398. <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/manekin>. Diakses pada 12 Maret 2025 pukul 12.05 WIB.
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 33–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>. Diakses pada 23 Desember 2024 pukul 10.30 WIB.
- Listiyawati & Wijayanti, R.A. (2022). Faktor Penyebab *Pending Claim* Ranap JKN Dengan Fishbone Diagram di RSUP Dr Kariadi. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 190. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v10i2.480>. Diakses pada 27 Desember 2024 pukul 20.08 WIB.
- Malabay (2016). Pemanfaatan Diagram Fishbone untuk Mendukung Kebutuhan Proses Bisnis. *Jurnal Ilmu Komputer*, 150–154. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/JIK/article/view/1869>. Diakses

pada 29 Desember 2024 pukul 10.30 WIB.

- Megawati, L. & Pratiwi, R.D. (2016). Faktor-Faktor Penyebab Pengembalian Berkas Persyaratan Klaim BPJS Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 36. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27476>. Diakses pada 5 Januari 2025 pukul 16.25 WIB.
- Nasution, H.F. (2019). Instrumen Penelitian dan Urgensinya dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, 1–14. <https://repo.uinsyahada.ac.id/326/1/416-1276-1-PB.pdf>. Diakses pada 23 Desember 2024 pukul 09.00 WIB.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nurdiyansyah, A.K., Agushybana, F. & Pawelas Arso, S. (2022). Evaluasi penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit di bagian rekam medis. *Media Ilmu Kesehatan*, 175–185. <https://doi.org/10.30989/mik.v10i2.705>. Diakses pada 25 April 2025 pukul 22.07 WIB.
- Nurfauziah, F., Hanapiah, S. & Wahab, S. (2021). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Tempat Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey Bandung 2021. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*. 1754–1761. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.261>. Diakses pada 3 Januari 2025 pukul 08.30 WIB.
- Pardede, R., Hamama, L. & Edison (2020). Kelengkapan Resume Medis Dan Keakuratan Kode Diagnosis Klaim Bpjs Rawat Inap Di Rsup Dr. M. Djamil Padang, Indonesia. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 300-309. <https://doi.org/10.30633/jkms.v1i12.787>. Diakses pada 4 Mei 2025 pukul 09.01 WIB.
- Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. (2018). <https://peraturan.go.id/id/peraturan-bpjs-kesehatan-no-7-tahun-2018>. Diakses pada 23 Desember 2024 pukul 11.00 WIB.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis (2022). Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/245544/permenkes-no-24-tahun-2022>. Diakses pada 26 November 2024 pukul 13.15 WIB.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups (INA-CBG) Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan (2021). <https://regulasi.bkpk.kemkes.go.id/detail/e3827dc5-2ffc-4f7a-9a02-8966ac75bc4a/>. Diakses pada 23 Desember 2024 pukul 11.15 WIB.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Sistem Indonesian Case Base Groups (INA-CBGs). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/117564/permenkes-no-27-tahun-2014>.

Diakses pada 23 Desember 2024 pukul 11.30 WIB.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>.
 Diakses pada 26 November 2024 pukul 21.36 WIB.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/114070/permenkes-no-52-tahun-2016>.
 Diakses pada 26 November 2024 pukul 13.20 WIB.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/129904/permenkes-no-71-tahun-2013>.
 Diakses pada 26 November 2024 pukul 13.40 WIB.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 76 Tahun 2016 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups (INA-CBG) dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/114633/permenkes-no-76-tahun-2016>. Diakses pada 26 November 2024 pukul 12.38 WIB.

Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pada Fasilitas Kesehatan Di Lingkungan Kementerian Pertahanan Dan Tentara Nasional Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/178290/permenhan-no-7-tahun-2016>. Diakses pada 15 Januari 2025 pukul 16.58 WIB.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/161982/pp-no-47-tahun-2021>. Diakses pada 26 November 2024 pukul 13.50 WIB.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/94711/perpres-no-82-tahun-2018>. Diakses pada 26 November 2024 pukul 14.00 WIB.

Pratama, A., Fauzi, H., Indira, Z.N. & Adi, P.P. (2023). Analisis Faktor Penyebab *Pending* Klaim Rawat Inap Akibat Koding Rekam Medis Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soedirman Kebumen. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 124–134. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v8i1.1225>. Diakses pada 6 April 2025 pukul 19.32 WIB.

Ridha, N. (2020). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 62–70. <https://doi.org/10.1111/cgf.13898>. Diakses pada 11 Desember 2024 pukul 08.40 WIB.

Santiasih, W.A., Simanjorang, A. & Satria, B. (2021). Analisis Penyebab *Pending* Klaim Bpjs Kesehatan Rawat Inap Di Rsud Dr.Rm Djoelham Binjai. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 1381-1394.

<https://doi.org/10.33143/jhtm.v7i2.1703>. Diakses pada 1 April 2025 pukul 10.36 WIB.

Mulya, S., Sonia, D., Putra, D.P. & Yulia, N.. (2024). Analisis *Pending* Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2023. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 140–152. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v3i3.3021>. Diakses pada 29 Maret 2025 pukul 10.08 WIB.

Sugiyono (2024) *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Sukardi (2021). Analisa Minat Membaca Antara E-Book Dengan Buku Cetak Menggunakan Metode Observasi Pada Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri. *Jurnal IKRAITH-Ekonomika*, 158–163. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-EKONOMIKA/article/view/1029>. Diakses pada 29 Desember 2024 pukul 18.46 WIB.

Sulaiman, Anggriani & Fajrillah (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan dan Masyarakat*, 26–31.: <https://ejournal.insightpower.org/index.php/KeFis/article/view/5/5>. Diakses pada 20 Desember 2024 pukul 17.35 WIB.

Triatmaja, A.B., Wijayanti, R.A. & Nuraini, N. (2022). Tinjauan Penyebab Klaim *Pending* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rsu Haji Surabaya. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 131–138. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v3i2.2252>. Diakses pada 19 Mei 2025 pukul 16.23 WIB.

Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023>. Diakses pada 23 Desember 2024 pukul 15.00 WIB.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268/uu-no-24-tahun-2011>. Diakses pada 26 November 2024 pukul 17.00 WIB.

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787>. Diakses pada 26 November 2024 pukul 19.18 WIB.

Utami, T., Maryati, W. & Ahmad, H. (2025). Optimalisasi Manajemen Dalam Upaya Menurunkan Angka *Pending* Klaim Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 15(1), pp. 30–41. Diakses pada 1 Mei 2025 pukul 10.56 WIB.

Widaningtyas, E., Putri Novinawati, F. & Asmorowati, A. (2024). Analisis *Pending* Klaim BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Qim Batang Tahun 2022. *Avicenna: Journal of Health Research*, 7(1), pp. 42–53.

<https://doi.org/10.36419/avicenna.v7i1.1028>. Diakses pada 5 Januari 2025 pukul 10.31 WIB.

- Winarso, F.A., Paselle, E. & Rande, S. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit TK.IV Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 8943–8952. <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/03/3>. Diakses pada 28 Desember 2024 pukul 16.02 WIB.
- Yona, S. (2020). Metodologi Penyusunan Studi Kasus. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 76–80. <https://media.neliti.com/media/publications/109006-ID-penyusunan-studi-kasus.pdf>. Diakses pada 3 Mei 2025 pukul 13.50 WIB.
- Yulia, Y., Oktamianiza, O., Rahmadhani, R., Ilahi, V., Putri, K. A., & Juwita, F. S. (2024). Penyebab *Pending* Klaim Berdasarkan Aspek Diagnosis dan Ketepatan Kode Diagnosis. 282–287. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v5i4.4884>. Diakses pada 3 Januari 2025 pukul 21.34 WIB.