

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arman, R. (2023). Prosedur BPJS dan Klaim BPJS oleh Rumah Sakit. *Health and Medical Journal*, 147–154.
- Badan Penjaminan Mutu Universitas Al-Azhar. (2019). *Pembuatan Standar Operating Procedures (SOP)* (Vol. 1).
- Badawi, D. A. (2019). *Sistem Verifikasi Dokumen Hasil Investigasi Forensik Digital Berbasis Blockchain*.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (2007). *Qualitative research for education: An introduction to theories and methods*.
- Boyatzis, R. E. (1998). *Transforming qualitative information: Thematic analysis and code development*. Sage Publications.
- BPJS Kesehatan. (2017). *Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan*.
- Braun, V., & Clarke, V. (2014). *Using thematic analysis in psychology*. January 2006. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Budiharjo, I. M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP* (Andriansyah (ed.); 1st ed.). Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Group).
- DJSN. (2019). *Fakta dan Data Capaian Program Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Fahreza, S. A., & Sukawan, A. (2023). *Tinjauan Trend Penyebab Pending Claim Jaminan Kesehatan Nasional Rawat Inap di RSUD Ciamis Review of Trends in Causes of Pending National Health Insurance Claims for Inpatient Care at Ciamis Regional Hospital Pendahuluan*. 1(1), 18–25.
- Fais, M., Hakim, R., & Rahayuna, V. (2024). *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital (JUMABEDI) Analisis Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Logistik Dan Distribusi Di Cv . Sinar Teknik Perkasa Analysis Of The Effectiveness Of Standard Operating Procedure . 1(2), 233–243*.
- Hartatik, I. P. (2019). *Buku pintar membuat S.O.P (Standard Operating Procedure)* (V. E. Nareswati (ed.)). Kaktus.

- Haryono. (2017). Variabel dan Instrumen Penelitian. *Bahan Ajar Kuliah Metodologi Penelitian Kuantitatif Prodi Teknologi Pendidikan FIP UNNES*, 1–8.
- Hindun, Rahayu, S., & Koloj, V. S. (2023). *A Scoping Review : Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit A Scoping Review: Factors Causing Inpatient Pending Claims for BPJS Health Insurance at Hospitals Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat , Universitas Muhammadiyah*. 6(1), 22–35.
- IBK Bayangkara. (2021). *ANALISIS RANTAI NILAI DAN MATRIKS STRATEGI PADA PENGEMBANGAN SOP PT. GSG*. 6(2), 63–75.
- Immi, S. (2023). *ANALISIS PENYEBAB PENDING KLAIM PASIEN BPJS KESEHATAN*. 1(4), 438–446.
- Kamarudin. (2020). *STRATEGI SI/TI DALAM PENINGKATAN MUTU RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN ANALISIS BUSINESS STRATEGY DAN VALUE*. 10(3), 313–319.
- Kementrian Kesehatan. (2016). *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. https://siha.kemkes.go.id/portal/files_upload/BUKU_PANDUAN_JKN_BAGI_POPULASI_KUNCI_2016.pdf
- Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pendidikan Universitas Mataram. (2020). *Pedoman penyusunan standar operasional prosedur (SOP) universitas mataram*.
- Maguire, M., & Delahunt, B. (2023). *Doing a Thematic Analysis : A Practical , Step-by-Step Guide for Learning and Teaching Scholars . May*.
- Marina, A. (2011). Akuntansi Keperilakuan Berbasis Nilai-Nilai Ekonomi Untu Meningkatkan Kinerja Rumah Sakit. *Balance Economics, Bussiness, Management and Accounting Journal*, 14, 29–46.
- Mayangsari, A. I., & Hidayat, B. (2023). *Pengembangan Sistem Penyiapan Dokumen Klaim Dalam Menghadapi Era Verifikasi Digital Klaim (VEDIKA)*. 7(1), 278–282. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4242/http>
- Moleong, L. J., & Surjaman, T. (2014). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Remaja

Rosdakarya.

Muhadjir, N. (1996). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Rake Sarasin.

Natalina, R., Simanungkalit, H. M., Istiningsih, T., & Nurjanah, A. (2022). Tiga Aspek Penting dalam Kesehatan. *Jurnal Forum Kesehatan : Media Publikasi Kesehatan Ilmiah*, 12(1), 9–12. <https://doi.org/10.52263/jfk.v12i1.238>

Olivia Susan, F., Pawelas Arso, S., Asmita Wigati, P., Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, M., & Pengajar Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro ABSTRAK, S. (2016). Analisis administrasi klaim jaminan kesehatan nasional rawat jalan RSUD Kota Semarang Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (UNDIP)*, 4(4), 32–42. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/13898>

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, 1 (2018).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (2014). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/117565/permenkes-no-28-tahun-2014>

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (2023).

Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan (2018).

Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan Nasional (2018).

PERMENPAN Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (2012).

Pratama, A., Sholihah, E., Manajemen, M., & Tengah, J. (2021). *Maker: Jurnal Manajemen ANALISIS VALUE CHAIN PADA MINIMARKET SURYAMU SUKOHARJO*. 7, 145–155.

- Putri, A. E. (2014). *Seri Buku Saku 4: Paham JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)*. Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia dan Dewan Jaminan Sosial Nasional.
- Putri, F. Z., Informatika, B. S., Alfiansyah, G., Jember, P. N., Jember, P. N., Santi, M. W., & Jember, P. N. (2019). *Optimalisasi Manajemen Penanganan Klaim Pending Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Citra Husada Jember BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT CITRA HUSADA JEMBER OPTIMIZING OF MANAGEMENT PENDING CLAIMS FOR BPJS ' S Prodi Rekam Medis , Jurusan Kesehatan , Politeknik Negeri Jember. July 2020.* <https://doi.org/10.20884/1.ki.2019.11.1.1314>
- Ramdhani, A. P. (2009). *Gambaran proses penanganan keluhan pasien di bagian front office Rumah Sakit Bunga periode Januari - April 2009*.
- Rohman, M. M., Sinaga, J., Yuliawati, Asmara, A., Sari, T. P., Musa, Ramadhan, A. R., Yustitia, V., Agit, A., Suhendi, Hidayati, N., Dewi, N. P. S., Sukandi, P., & Saputri, P. S. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (H. Fernanda (ed.)). PT Penamudamedia.
- Setiyawan, D., Fitriani, A., Veronica, C. A., & Suryati, A. (2023). Dampak Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Radjak Hospital Salemba. *Http://Jurnal.Anfa.Co.Id/Index.Php/Mufakat*, 2(2), 1–23. <https://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat/article/view/552/539>
- Setyawan, F. E. B. (2015). *Sistem Pembiayaan Kesehatan*. 11(2).
- Siregar, N. S. S. (2002). *Metode dan teknik wawancara*.
- Steiner, N. (2014). *Stand ar d operatin g proced u res (sop) i n emergen cy situation s man agemen t in h ealth systems*. 14–16.
- Sulaimana, A., Meliala, A., & Hendartini, J. (2019). Pengembalian Berkas Klaim Pasien Peserta Jmainan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Slutan Syarif Mohamad Alkardie Kota Pontianak. *Jurnal Mnajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(01), 1–10. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk>
- Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (2011).

- Undang-Undang (UU) Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, 1 (2009).
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2004). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara.
- Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. 7, 2896–2910.
- WHO. (2020). *Hospitals: Managing health services*.
- Widaningtyas, E., Novinawati, F. P., & Asmorowati, A. (2024). Analisis Pending Klaim BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit QIM Batang Tahun 2022. *Journal of Health Research*, 7(1), 42–53.
- Yuliyanti, C., & Thabrany, H. (2018). *Proceedings of International Conference on Applied Science and Health ICASH-A18 DELAYED CLAIM PAYMENT AND THE THREAT TO HOSPITAL CASH FLOW UNDER THE NATIONAL HEALTH INSURANCE Proceedings of International Conference on Applied Science and Health*. 3, 122–128.
- Zalukhu, I. H. J., Dewi, D. R., & Putra, D. H. (2024). Tinjauan Penyebab Klaim Pending Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Rawat Inap di RSUD Kembangan Jakarta Barat Iman Harapan Jaya Zalukhu setiap bulan secara reguler paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya, dengan disertakan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 2(3), 47–52.