

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, K.C, dan Rianto R.D. (2021). "Analisis Pengaruh Kompensasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan saat Pandemi COVID 19". *Journal of Management Studies*, 8(1). Hal. 21–28.
- Adhelea. (2025). "Penerapan Etika dalam Asesmen Psikologi di Bidang Bimbingan dan Konseling". *Semantik : Jurnal Riset Ilmu Pendidikan, Bahasa Dan Budaya*, 3(3). Hal. 146–156. <https://doi.org/10.61132/semantik.v3i3.1842>
- Adinda, T. N., Firdaus, M. A., dan Agung, S. (2022). "Pengaruh motivasi kerja, kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor badan keuangan daerah kabupaten pinrang". *Jurnal Mirai Management*, 1(1). Hal. 55–64.
- Angelina, C., Saputri, O., Widyawati, A., dan Wulandari, P. (2025). "Skrining dan Edukasi Perilaku Tindak Bullying di Sekolah Dasar dengan Metode Urgency, Seriousness and Growth". 6. Hal. 66–72. <https://doi.org/10.47841/saintek.v6i1.480>
- Antonius. (2018). "Faktor-Faktor Penyebab Klaim Tertunda BPJS Kesehatan RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo". 4. Hal. 122–134.
- Arifin, H. S., Fuady, I., dan Kuswarno, E. (2017). "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa terhadap Keberadaan Perda Syariah di Kota Serang". *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 21(1). Hal. 88–101.
- Bariyyah, K., Hastini, R. P., dan Wulan Sari, E. K. (2018). "Konseling Realita untuk Meningkatkan Tanggung Jawab Belajar Siswa". *Konselor*, 7(1), Hal. 1–8. <https://doi.org/10.24036/02018718767-0-00>
- Basri, S. K., dan Rauf, R. (2021). "Pengaruh Budaya Organisasi, Semangat Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai". *YUME: Journal of Management*, 4(1). Hal. 103–120. <https://doi.org/10.37531/yum.v1i1.76>
- Bayangkara, I., Cempena, I., dan Sri Brahmayanti, I. (2021). "Pendampingan Penyusunan Uraian (*Job Description*) Dan Persyaratan Pekerjaan (*Job Specification*) Pada Pt. Graha Sarana Gresik". *JPM17: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1). Hal. 1–11. <https://doi.org/10.30996/jpm17.v6i02.6320>
- Bintoro, dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Grava Media.
- BPJS Kesehatan. (2014). *Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan*.

- BPJS Kesehatan. (2017). Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional.
- BPJS Kesehatan. (2018). Peraturan BPJS Kesehatan No. 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2020). Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan.
- Burhanuddin, B. (2019). "Kepemimpinan Pendidikan Islam". *Al-Qalam: Jurnal Kajian Islam Dan Pendidikan*, 11(1). Hal. 268–269.
- Depkes RI. (2006). Pedoman Penyelenggaraan Dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia Revisi II.
- Endarhadi, V. (2019). "Pengaruh Metode Pembelajaran Brainstorming Terhadap Keterampilan Proses Sains dan Sikap Spiritual Peserta Didik Kelas X pada Materi Keanekaragaman Hayati di SMA Negeri 5 Metro".
- Evi, T. (2020). "Research & Learning in Primary Education Manfaat Bimbingan dan Konseling Bagi Siswa". *Pendidikan Dan Konseling*, 2. Hal. 2–5.
- Fahyudi, A., Astuti, N. D., Hapsari, M. A., dan Tirto, J. (2025). "Analisis Tingkat Literasi Digital Petugas Puskesmas dan Implikasinya Terhadap Efektivitas Layanan Kesehatan Primer Digital Literacy and Service Effectiveness in Primary Health Care : Evidence from Puskesmas Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan", 8(2).Hal. 1-10.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., dan James H. Donnelly, J. (1985). *Organizations : Behavior, Structure, Processes* (Edisi ke-5). Amerika : Publikasi Bisnis, Inc. Plano.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Jr., J. H. D., dan Konopaske, R. (2011). *Organizations : Behavior, Structure, Processes* (Edisi ke-1). Amerika : Perpustakaan Kongres.
- Gunawan, E., & Hidayat, A. R. (2025). "Analisis faktor yang mempengaruhi pending klaim bpjs pada pelayanan rawat inap di rumah sakit X". Hal. 25-30
- Harianti, A., dan Margaretha, Y. (2014). "Pengembangan kreativitas mahasiswa dengan menggunakan metode brainstorming dalam mata kuliah kewirausahaan". *Jurnal Manajemen*, 13(2). Hal. 175–192.
- Huang, V. (2013). "Review Job Description dan Pembuatan Rancangan

- Pengembangan Kompetensi di PT. X. *Calyptra*". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), hal. 1–10.
- Hutauruk, P. M., dan Dhamayani, S. (2025). "Pemberian Pelatihan Tentang Kelengkapan Administratif Dalam Upaya Pencegahan Pending Klaim Bpjs Di Rsu Madani Medan". *Jurnal Ilmiah Pengabdian*, 4(2). Hal. 78–82.
- Indriyani, N. (2024). "Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Inap di RSUD Genteng". Hal. 1–221.
- Iskandar. (2016). "Analisis Prosedur Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes". *Jurnal Strategik*, 1(2). Hal. 1–12.
- Istianingsih, N. (2024). "Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Pending Klaim BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum dr. H. Koesnadi Bondowoso". Hal. 1–220.
- Jauhari, M. I. (2022). "Teori Humanistik Maslow dan Kompetensi Pedagogik. Sustainable". *Jurnal Kajian Mutu Pendidikan*, 5(2), 250–265.
- Juli Muroli, C., W. Rahardjo, T. B., dan Germas Kodyat, A. (2020). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Pending Klaim Rawat Inap Oleh BPJS Di RSAB Harapan Kita Jakarta Barat Tahun 2019". *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 4(2). Hal. 191–197.
- Kaeruman, Marnisah, L., Idrus, S., Irawati, L., Farradia, Y., Erwantiningsih, E., Hartatik, Supatmin, Yuliana, Aisyah, Natan, N., Widayanto, M. T., dan Ismawati. (2021). *Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*. Banten : CV. AA. Rizky.
- Kemenkes. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014.
- Kemenkes. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis.
- Kemenkes RI. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Kemenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesi No 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas.
- Kemenkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Kemenkes RI. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26

Tahun 2021 tentang Pedoman *Indonesian Case Base Groups* (INA-CBG) dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan.

Kementrian Kesehatan RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas Kementerian.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. (2012). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Kurnia, E. K., dan Mahdalena. (2022). "Faktor Penyebab Pending Klaim Bpjs Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit X Periode Triwulan I Tahun 2022". *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas)*. Hal. 173–177. <https://doi.org/10.59300/mjrm.v1i1i2.124>

Kusumawati dan Pujiyanto. (2018). "Faktor-Faktor Penyebab Pending Klaim Rawat Inap". *CDK-282.47(1)*, 25–28.

Lao, H. A. (2018). "Analisis Pengaruh Motivasi Internal dan Motivasi Eksternal terhadap Kinerja Karyawan Swiss Belin Kristal Kupang". Hal. 1–10.

Lestari, J., Muchlis, H. A., dan Temesvari, N. A. (2025). Pengaruh Akurasi Koding Terhadap Hasil Pengajuan Klaim Rawat Inap Bpjs Kesehatan Di Rs Sentra Medika Cibinong. *Journal of Science and Social Research*, 7(1). Hal. 906–913.

Londa, A. (2025). "Analisis Faktor Penyebab Ketidaktepatan Kode Kombinasi Hipertensi Dengan Penyakit Jantung (I21) Pada Rekam Medis Pasien Jkn Di Rs Santo Antonius Jopu".

Madekhan. (2015). "Prinsip Akuntabilitas Pengelolaan Anggaran Untuk Optimalisasi Kinerja Kebijakan Pendidikan". *Jurnal Review Politik*, 5(2). Hal. 175–194.

Maharani, N., Deharja, A., Adi Wijayanti, R., dan Setiawan Hendyca Putra, (2022). "Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kelengkapan Resume Medis-Literature Review". *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 3(2). Hal. 119–130.

Maulita, R. T. (2023). "Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Duplikasi Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember".

Megawati, L., dan Pratiwi, R. D. (2016). "Faktor-Faktor Penyebab Pengembalian Berkas Persyaratan Klaim BPJS Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta". *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(1). Hal. 36–43.

- Menkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Pedoman Indonesian *Case Base Groups* (INA-CBG) Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional.
- Miliana, M. P. (2022). "Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo".
- Mufarihah, Q. A. (2021). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya.
- Muhamnu, A. H., Septiani, D. T., Putri, F. D. S., Indriana, H., dan Shohibuddin, M. (2024). "Pendekatan Partisipatif dalam Program Sosialisasi Lingkungan (Bank Sampah, Zero Waste, Eco Enzyme, Ecobrick)". *E-DIMAS: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 15(2). Hal. 297-285.
- Mukaromah, S., dan Wahab, S. (2024). "Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Jalan Guna Menunjang Kelancaran Pembayaran Pelayanan Kesehatan Di Rsud Kota Bandung". *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2). Hal. 2876-2883.
- Mursyidi, W. (2019). "Kajian Teori Brlajar Behaviorisme dan Desain Instruksional". *Pendidikan Islam*, 3(1). Hal. 33–38.
- Nabila, S. F., Santi, M. W., dan Deharja, A. (2020). "Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim Akibat Koding Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap Di Rsupn Dr. Cipto Mangunkusumo". *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4). Hal. 519–528.
- Nabila, S. F., Santi, M. W., Tabrani, Y., dan Deharja, A. (2020). "Analisis Faktor Penyebab Pending Klaim Akibat Koding Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo". *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4). Hal. 519–528. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i4.2157>
- Olidela, I. N., Wijayanti, R. A., Nuraini, N., dan Muflihatin, I. (2025). "Analysis of Factors Causing Noncompliance with Medical Record File Destruction Scheduling at Kalabahi Regional Hospital. *International Journal of Healthcare and Information Technology*", 2(2). Hal. 75–83. <https://doi.org/10.25047/ijhitech.v2i2.6163>
- Perpres. (2009). Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Pinzon, R. T. (2016). Pengkajian Nyeri. Yogyakarta : Betha Grafika
- Pitriyani, dan Halim. (2020). "Pengaruh Pengalaman Kerja, Latar Belakang Pendidikan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Pegadaian UPC Kota Pinang". *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Dan*

- Akuntansi (EBMA)*, 1(1). Hal. 60-68. <https://doi.org/10.36987/ebma>
- Pradnyani, N. N. A. R. (2019). Tanggung Jawab Hukum dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional. Surabaya : Scopindo Medika Pustaka.
- Pratiwi, I. (2021). "Pengaruh Metode Brainstorming Terhadap Pemecahan Masalah dan Literasi Lingkungan Peserta Didik Kelas X pada Mata Pelajaran Biologi".
- Presiden RI. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Putri, G. A. M., Maharani, S. P., dan Nisrina, G. (2022). "Literature View Pengorganisasian: Sdm, Tujuan Organisasi Dan Struktur Organisasi". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), Hal. 286-299.
- Putri, R. A. P., dan Iqbal, M. F. (2025). "Analisis Manajemen Penyelesaian Pending Klaim Kasus Fragmentasi di RSUD Budhi Asih. *Surya Medika*". *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Dan Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 20(3), Hal. 229–238. <https://doi.org/10.32504/sm.v20i3.1219>
- Rahayu, A. A. K., Ikawati, F. R., dan Afifah, L. (2025). "Analisis Penyebab Pending Klaim BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit X Kota Malang Tahun 2024". *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 15(1), Hal. 74–83. <https://doi.org/10.52643/jbik.v15i1.5785>
- Rahmisarita. (2020). "Pengaruh Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Swadaya Bintang Lestari Lagoi Bintang".
- Ramadhani, M. A., dan Rinaldi, M. (2023). "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi, Sikap Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Hotel X Di Samarinda". *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(4), Hal. 1206–1220. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.21284>
- Ringu, Y. T. (2017). "Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan *Response Time* Perawat Di IGD RSUD Tipe C Di Kupang Berdasarkan Teori Kinerja Gibson".
- Rizandi, H. (2024). "Sistem Imbalan Dalam Pendidikan Islam". *Mimbar Kampus : Jurnal Pendidikan dan Agama Islam*. 23(1). Hal. 167–181. <https://doi.org/10.17467/mk.v23i1.3949>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*, Seventeenth Edition, Amerika : Pearson Education Limited.
- Sanjaya, R. A., Firlana, H., dan Priyatno, M. B. (2025). Faktor Motivasi Kerja Yang Mempengaruhi Produktivitas Pegawai Sektor Publik Di Indonesia. *Jurnal*

Lentera Bisnis, 14(2). Hal. 2022–2038.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i2.1571>

Sari, F. N. I. (2024). "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Klaim Pending Asuransi BPJS Kesehatan Pelayanan Rawat Jalan Di UPT RSUD Labuang Baji".

Satifa, A. O., dan Rusmana, A. (2023). "*Knowledge sharing* dalam komunitas Global Empowerment Steps". *Informatio: Journal of Library and Information Science*, 3(1), Hal. 47–60.
<https://doi.org/10.24198/inf.v3i1.44907>

Shekina, F. F. (2024). "Analisis *Urgency* , *Seriousness* , *Growth* (USG) Untuk Minimalisasi Jam Berhenti Giling Pada Stasiun Gilingan Di PT .Pg Xyz. 2(1). Hal. 91–102.

Silaen, N. R., Syamsuriansyah, & Chaerunnisah, R. (2021). *Kinjerja Karyawan*. Bandung : Widina Media Utama.

Sofia, E. A. (2024). "Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember".

Sri Murbittowati, P. A., Wirajaya, M. K. M., Astuti, I. W., Kartika, I. G. A., dan Farmani, P. I. (2023). "Pengaturan Pengaktifan Kembali Rekam Medis Elektronik pada Rumah Sakit X Kota Denpasar". *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 8(4). Hal. 1-9. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.89228>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suryanto, H. (2020). "Analisis Sistem Penyelenggaraan Rekam Medis di Unit Rekam Medis Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri". *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(2). Hal. 107-113.
<https://doi.org/10.33560/jmiki.v8i2.267>

Suryanto, H., dan Subekti, H. (2023). "Pengaruh Sosialisasi Terhadap Peningkatan Pengetahuan Petugas Tentang Rekam Medis Elektronik Dan Penggunaan Rekam Medis Di Laboratorium Kesehatan X". *Jurnal Riset Pengembangan Dan Pelayanan Kesehatan*, 2(1). Hal. 82–86.

Susanto, S. (2023). "Pengembangan Alat dan Teknik Evaluasi Tes dalam Pendidikan". *Jurnal Tarbiyah Jamiat Kheir* ,1(1). Hal. 51–60.

Syahputri, F. A., Khairani, K., Gurning, F. P., Islam, U., Sumatera, N., dan Deli, K. (2024). "Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan". *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1). Hal. 339–355.

Tarukallo, N. M. S. (2025). "Strategi Manajemen Penanganan Klaim Pending Bpjs Studi Kualitatif Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Di Rsud Pongtiku

- Toraja Utara". *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(5), Hal. 5378–5396. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i5.59091>
- Taufiq, A. R. (2019). "Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit". *Jurnal Profita*, 12(1). Hal. 56-66. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>
- Torrington, D., Hall, L., Taylor, S., dan Atkinson, C. (2011). *Human Resources Management (8th Editio)*. Inggris: Pearson Education Limited.
- Tugiarto, A., Pratiwi, F., Azkya, A., dan Widodo, P. P. (2019). "Pengolahan Data Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bumi Ayu Kota Dumai Berbasis Web". *Jurnal Informatika, Manajemen dan Komputer*, 10(2). Hal. 13-20. <https://doi.org/10.36723/juri.v10i2.110>
- Waruwu, M., Pendidikan, M. A., Kristen, U., dan Wacana, S. (2023). "Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Method*)". *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 7(1). Hal. 2896–2910.
- Wulandari, T., Sari, D. P., dan Nasution, A. R. (2023). "Deskripsi Mendalam untuk Memastikan Keteralihan Temuan Penelitian Kualitatif". *Jurnal Literasiologi : Literasi Kita Indonesia*, 11(2). Hal. 124-131. <https://doi.org/10.25130/sc.24.1.6>
- Yanjani, H., Wolor, C. W., dan Utari, D. E. (2025). "Analisis tingkat beban kerja pegawai pada lembaga x". *Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 2(3)Hal. 480–486.
- Yodi, D. (2020). "Efektivitas Koordinasi Pelaksanaan Tugas Di Puskesmas Gambir". *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 2(1). Hal. 22–41.
- Yusnita, M. S., dan Gusrianisa, R. (2025). "Peran Teknologi dalam Meningkatkan Pola Komunikasi dan Dampaknya terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Desa Cikole". *Jurnal Administrasi Kantor*, 13(1). Hal. 86–100.
- Zulkarnaen, R. (2017). "Analisis Faktor Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Haji Surabaya Berbasis Teori Kinerja Gibson".
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I. D., Sadarman, B., dan Yuningsih, N. (2020). "Evaluasi Kinerja Distribusi Logistik KPU Jawa Barat Sebagai Parameter Sukses Pilkada Serentak 2018". *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(2). Hal. 244–264.