

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, H., 2017. Peranan manajemen sumberdaya manusia dalam organisasi. Warta Dharmawangsa, (51).
- Ahmad, M. and Muchlis, N., 2021. Studi Ketidakpatuhan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan Mandiri di Kelurahan Tamalanrea Jaya Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, pp.502-511.
- Anggraeni, F., 2020. Determinan Kepatuhan Membayar Iuran Peserta Mandiri BPJS Kesehatan Di RSUD Haji Kota Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin)
- Anggraini, K., Rufeidah, A. and Fatimah, S., 2021. Etika Komunikasi Staf Telemarketing Pada Konsumen Di PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia BSD Tangerang Selatan. *Proceeding Secretari universitas Pamulang*, 1(1).
- Antinyan, A., Asatryan, Z., Dai, Z. and Wang, K., 2021. *Does the frequency of reminders matter for their effectiveness? A randomized controlled trial. Journal of Economic Behavior & Organization*, 191, pp.752-764.
- Arce, V.A.R. and Araújo, M.V.R., 2017. *Telemarketing's work precarization and worker's health: a critical contribution to the work of the speech, language and hearing professional. Distúrb Comum*, 29, pp.596-604
- Arceneaux, K., 2007. *I'm asking for your support: The effects of personally delivered campaign messages on voting decisions and opinion formation. Quarterly Journal of Political Science*, 2(1), pp.43-65
- Ardica, A. and Samsir, S., 2020. Analisis Strategi Peningkatan Pengumpulan Iuran Pada Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 12(2), pp.238-248.
- Azwar, A., 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Batara, A.S., 2021. Faktor Yang Berhubungan Dengan Penunggakan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan Mandiri Di Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, pp.1306-1317
- Bernstein, A., 2018. *Collecting debts: the power of the telephone. Nursing And Residential Care*, 20(11), pp.586-588.
- BPJS Kesehatan., 2016. Peraturan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Teknis Penagihan dan pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan Nasional.
- BPJS Kesehatan., 2018. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Penagihan, Pembayaran dan Pencatatan Iuran Jaminan Kesehatan dan Pembayaran Denda Akibat

Keterlambatan Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan.

- BPJS Kesehatan., 2019. Peraturan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pengelolaan Iuran dan Denda Akibat Keterlambatan Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan.
- BPJS Kesehatan., 2020. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Penagihan, Pembayaran dan Pencatatan Iuran Jaminan Kesehatan dan Pembayaran Denda Akibat Keterlambatan Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan.
- Chivers, B. and Barnes, G., 2018. *Sorry, wrong number: Tracking court attendance targeting through testing a “nudge” text. Cambridge Journal of Evidence-Based Policing*, 2(1), pp.4-34.
- Cielo, C.A. and Beber, B.C., 2012. *Saúde vocal do teleoperador. Distúrbios da Comunicação*, 24(1).
- Cindy, A.M., 2019. Evaluasi Sistem Penagihan Tunggakan Iuran Peserta Mandiri Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Sebagai Upaya Pencegahan Keterlambatan Pembayaran Premi Jaminan Kesehatan Nasional (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Dartanto, T., Halimatussadiyah, A., Rezki, J.F., Nurhasana, R., Siregar, C.H., Bintara, H., Pramono, W., Sholihah, N.K., Yuan, E.Z.W. and Soeharno, R., 2020. *Why do informal sector workers not pay the premium regularly? Evidence from the National Health Insurance System in Indonesia. Applied health economics and health policy*, 18(1), pp.81-96.
- Donabedian, A., 1966. *Evaluating the quality of medical care. The Milbank memorial fund quarterly*, 44(3), pp.166-206.
- Gillitzer, C. and Sinning, M., 2020. *Nudging businesses to pay their taxes: Does timing matter?. Journal of Economic Behavior & Organization*, 169, pp.284-300.
- Gu, J., Na, J., Park, J. and Kim, H., 2021. *Predicting Success of Outbound Telemarketing in Insurance Policy Loans Using an Explainable Multiple-Filter Convolutional Neural Network. Applied Sciences*, 11(15), p.7147.
- Habibie, R.A., 2018. Analisis Strategi Investasi Melalui Reksadana Pendapatan Tetap Indonesia Sehat Dalam Menjaga Keberlangsungan Program JKN-KIS.
- Julianda, Z., 2021. Analisis Kolektibilitas Iuran Sebelum Dan Sesudah Implementasi Program Digitalisasi Sistem Penagihan Dan Pembayaran Pada Segmen Peserta PBPB BPJS Kesehatan (Doctoral dissertation,

Universitas Gadjah Mada).

- Kementrian Kesehatan RI. 2012. Peta Jalan Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019, Jakarta Miles, Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta : UI-Press
- Khairi, A.R., 2020. Gambaran Pelaksanaan Program Kader JKN-KIS Dalam Upaya Peningkatan Kepersertaan BPJS dan Kolektibilitas Iuran Mandiri di Kabupaten Jember (Doctoral dissertation, Fakultas Kesehatan Masyarakat).
- Koum  tio, C.S.T., Cherif, W. and Hassan, S., 2018, October. *Optimizing the prediction of telemarketing target calls by a classification technique. In 2018 6th International Conference on Wireless Networks and Mobile Communications (WINCOM)* (pp. 1-6). IEEE
- Koumpias, A.M., 2016. *The Effects of Compliance Reminders on Tax Payments in Greece. In Proceedings. Annual Conference on Taxation and Minutes of the Annual Meeting of the National Tax Association* (Vol. 109). National Tax Association
- Lasut, R.F., Mandey, S.L. and Jan, A.H., 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas dan Kepuasan Peserta sebagai Variabel Intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Manado. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(2), pp.633-646.
- Laudenbach, C., Pirschel, J. and Siegel, S., 2018. *Personal communication in a Fintech world: evidence from loan payments* (No. 7295). CESifo Working Paper.
- Mahmoeddin, A., 2002. Melacak kredit bermasalah. Pustaka Sinar Harapan.
- Maisarah, S. and Sumarni, I., 2021. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bakti Putra Meratus. *Japb*, 4(2), pp.702-712.
- Mogollon, M., Ortega, D. and Scartascini, C., 2021. *Who's calling? The effect of phone calls and personal interaction on tax compliance. International Tax and Public Finance*, 28(6), pp.1302-1328.
- Moleong, L.J., 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muttaqien, M., Setyaningsih, H., Aristianti, V., Coleman, H.L.S., Hidayat, M.S., Dhanalvin, E., Siregar, D.R., Mukti, A.G. and Kok, M.O., 2021. *Why did informal sector workers stop paying for health insurance in Indonesia? Exploring enrollees' ability and willingness to pay. PloS one*, 16(6), p.e0252708.
- Nanda, S., 2018. *Proactive collections management: using artificial intelligence to*

predict invoice payment dates. Credit Res Found 1Q Credit Finan Manag Rev

Pekonen, P., 2014. *Are text message reminders effective in debt collection? Randomized controlled trial in debt collection in Finland.*

Prihatina, R., 2022. Mengenal Kolektibilitas (Kol) Kredit Perbankan Kaitannya Dengan dengan Undang-Undang No 4 Tahun 1996 (UUHT)

Rismawati, L. and Jufri, N.N., 2017. *Factors Related With Compliance Paying of BPJS Mandiri Insurance/Contribution in the Working Area of Batalaiworu Public Health Center In 2017*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat, 2(8), pp.1-10.

Republik Indonesia., 2004. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Republik Indonesia., 2011. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Republik Indonesia., 2018. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.

Republik Indonesia., 2019. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.

Republik Indonesia., 2020. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.

Sumarni, R.C., 2019. Analisis Perbandingan Kolektibilitas Iuran Sebelum Dan Sesudah Implementasi Program Kader JKN-KIS Pada Segmen Peserta BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah Jawa Barat.

Utarini, A., 2020. Tak Kenal Maka Tak Sayang: Penelitian Kualitatif dalam Pelayanan Kesehatan. UGM PRESS.

World Bank., 2006. *'Health Financing Revisited' : Practitioner Guide*

Wulandari, A., Syah, N.A. and Ernawati, T., 2020. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Peserta Mandiri Dalam Pembayaran Iuran Program Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Solok. Jurnal Kesehatan Andalas, 9(1), pp.7-17.

Yuniarti, E., Prabandari, Y.S., Kristin, E. and Suryawati, S., 2019. *Rationing for medicines by health care providers in Indonesia National Health Insurance System at hospital setting: a qualitative study. Journal of pharmaceutical policy and practice*, 12(1), pp.1-11.

Yusro, A., Sayyaf, M.A. and Rozaan, T., 2021. Analisis Faktor Sosiologis terhadap Kepatuhan Pembayaran Iuran Peserta BPJS Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 2(4), pp.329-343.

Zamuli, H., Padmawati, R.S. and Puspandari, D.A., 2018. *Causal Factors Analysis of National Health Insurances Unpaid Premium by Informal Workers in Baubau City*.

<http://sismonev.djsn.go.id>