UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado**
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Adian, F., 2024. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pelunasan Tunggakan Iuran Peserta PBPU Mandiri Yang Beralih Segmen Kepesertaan Menjadi PBPU Pemerintah Daerah di Kota Bengkulu. Gadjah Mada.

Agustina, R., Dartanto, T., Sitompul, R., Susiloretni, Kun A., Suparmi, Achadi, E.L., Taher, A., Wirawan, F., Sungkar, S., Sudarmono, P., Shankar, A.H., Thabrany, H., Susiloretni, Kun Aristiati, Soewondo, P., Ahmad, S.A., Kurniawan, M., Hidayat, B., Pardede, D., Mundiharno, Nelwan, E.J., Lupita, O., Setyawan, E., Nurwahyuni, A., Martiningsih, D., Khusun, H., 2019. Universal health coverage in Indonesia: concept, progress, and challenges. *Lancet* 393: 75–102. doi:10.1016/S0140-6736(18)31647-7

Andini, 2020. Pengertian Sumber Daya Pada Era 4.0 21–31.

Anindito Probowo, Tarsisius Hani Handoko, M.B.A., P.D., 2018. Analisis Keefektifan Implementasi Program Kader JKN-KIS Sebagai Strategi Dalam Membangun Sustainibilitas BPJS KESEHATAN.

Ardica A, Samsir S, 2020. Analisis Strategi Peningkatan Pengumpulan Iuran Pada BPJS KESEHATAN Kantor Cabang Pekan Baru. *Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organ. Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Upbjj Univ. Terbuka Wil. Barat Dengan Komitmen Organ. Sebagai Var. Interv.* XII: 266–284.

Artika, M.P., Suastini, N.M., Wayan, N., Kumara, R., Teknologi, I., Kesehatan, D., Persada, B., 2023. Pengaruh Pemberian Layanan Pesan Pengingat Whatsapp Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pada Pasien Hipertensi di Puskesmas X. *J. SKALA HUSADA J. Heal.* 20: 30–35. doi:10.33992/JSH:TJOH.V20I1.3610

Aswar, O., Hayatul, I., Hasanah, U., 2019. Perlindungan Hukum Bagi Peserta BPJS Kesehatan Yang Melakukan Pembayaran Premi Melalui Payment Point Online Bank (PPOB) di Desa Tanjung Bungo Kecamatan Kampa VI: 306–

UNIVERSITAS GADJAH MADA
**Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado**
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

312.

Behn, R.D., 2003. Why Measure Performance? Different Purposes Require Different Measures. *Public Adm. Rev.* 63: 586–606. doi:10.1111/1540-6210.00322

Bond, A., 2023. Margin notes from the COVID-19 pandemic for the future of healthcare innovation. *Healthc. Manag. Forum* 36: 393–398. doi:10.1177/08404704231185487

Botma, Y., Labuschagne, M., 2019. Application of the Donabedian quality assurance approach in developing an educational programme. *Innov. Educ. Teach. Int.* 56: 363–372. doi:10.1080/14703297.2017.1378587;REQUESTEDJOURNAL:JOURNAL:RIIE20;CTYPE:STRING:JOURNAL

BPJS Kesehatan, 2024. Laporan Pengelolaan Program Tahun 2024 dan Laporan Keuangan Tahun 2024. *BPJS Kesehat.* 2024: 1.

Buana, A., Suryawati, D., Hidayat, R., 2022. Partnership as an Independent Segment Participation Management Strategy in the National Health Insurance Program. *Reg. Dyn. J. Policy Bus. Sci.*

Charles, N., Weber, A., 2009. SOCIAL HEALTH INSURANCE A guidebook for planning.

Chen, J., Wang, Y., 2021. Social Media Use for Health Purposes: Systematic Review. *J. Med. Internet Res.* 23. doi:10.2196/17917

Churiana Sudrajat, D.A., Simanjorang, C., Fitrianti, A.D., Zahra, A.S.A., 2024. Keterbatasan Mobile JKN sebagai Bentuk Universal Health Coverage di Era Digitalisasi: Literature Review. *J. Biostat. Kependudukan, dan Inform. Kesehat.* 4: 4. doi:10.7454/bikfokes.v4i3.1082

Dartanto, T., Pramono, W., Lumbanraja, A.U., Siregar, C.H., Bintara, H., Sholihah,

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado**
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

N.K., Usman, 2020. Enrolment of informal sector workers in the National Health Insurance System in Indonesia: A qualitative study. *Heliyon* 6. doi:10.1016/j.heliyon.2020.e05316

David, N.K., Macharia, S., Mwai, D., Mulinge, D., Olwanda, E., 2022. Role of Social Health Insurance in Achieving Universal Health Coverage. *Public Heal. Res.* 2022: 25–30. doi:10.5923/j.phr.20221202.01

Delasay, M., Ingolfsson, A., Kolfal, B., Schultz, K., 2019. Load effect on service times. *Eur. J. Oper. Res.* 279: 673–686. doi:10.1016/J.EJOR.2018.12.028

Diyantie, V.A., Adha, S., 2024. Analisis Pengawasan Wajib Pajak dengan Model Compliance Risk Management (CRM) dan Kebijakan Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Upaya Penguatan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Indramayu Tahun 2019-2023. *Syntax Lit. ; J. Ilm. Indones.* 9: 4754–4765. doi:10.36418/syntax-literate.v9i9.16333

DJSN, 2025. Sismonev DJSN | Kesehatan [WWW Document]. URL https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/cakupan/ (accessed 11.9.25).

DJSN, 2024. Laporan Tahunan DJSN JKN [WWW Document]. URL https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/doc/laporan-tahunan/Laporan_Tahunan_JKN_2024.pdf (accessed 11.10.25).

Donabedian, 1988. Assessing the quality of care. *Bmj*. doi:10.1136/bmj.312.7024.185a

Dunbar, P., Keyes, L.M., Browne, J.P., 2023. Determinants of regulatory compliance in health and social care services: A systematic review using the Consolidated Framework for Implementation Research. *PLoS One* 18: e0278007. doi:10.1371/JOURNAL.PONE.0278007

Emerson, K., Ahn, M., 2022. through Research Informing Practice through Research. *J. Collab. Gov. Regimes* 1: 62–81.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado**
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Emerson, K., Nabatchi, T., Balogh, S., 2012. An Integrative Framework for Collaborative Governance. *J. Public Adm. Res. Theory* 22: 1–29. doi:10.1093/JOPART/MUR011

Enoff, L.D., Mckinnon, R., 2011. Social security contribution collection and compliance: Improving governance to extend social protection. *Int. Soc. Secur. Rev.* 64: 99–119. doi:10.1111/j.1468-246X.2011.01413.x

Evi Martha & Sudarti Kresno, 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Bidang Kesehatan. Rajawali Pers.

Fanda, R.B., Probandari, A., Kok, M.O., Bal, R.A., 2025. Managing medicines in decentralization: discrepancies between national policies and local practices in primary healthcare settings in Indonesia. *Health Policy Plan.* 40: 346–357. doi:10.1093/HEAPOL/CZAE114

Favaretti, C., Subramonia Pillai, V., Murthy, S., Chandrasekar, A., Yan, S.D., Sulaiman, H., Gautam, A., Kaur, B., Ali, M.K., McConnell, M., Sudharsanan, N., 2024. Effectiveness of WhatsApp based debunking reminders on follow-up visit attendance for individuals with hypertension: a randomized controlled trial in India. *BMC Public Health* 24: 1–11. doi:10.1186/S12889-024-19894-9/FIGURES/4

Fienlian, Afrinia, D., Puspandari, D.A., 2025. Analisis Program Kader JKN Dalam Kolektibilitas Iuran Peserta PBPU BPJS Kesehatan KC Yogyakarta 2023 13: 194–204.

Firmansyah, T.H.D., 2020. Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Ketepatan Waktu Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan Dan Aset Kabupaten Bener Meriah. *J. Inov. Penelit.* 1: 1107–1116.

Ghofrani, M., Valizadeh, L., Zamanzadeh, V., Ghahramanian, A., Janati, A., Taleghani, F., 2024. Adapting the Donabedian model in undergraduate nursing

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado**
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

education: a modified Delphi study. *BMC Med. Educ.* 24: 1–13. doi:10.1186/s12909-024-05187-7

Gullifor, D.P., Petrenko, O. V., Chandler, J.A., Quade, M.J., Rouba, Y., 2023. Employee reactions to perceived CSR: The influence of the ethical environment on OCB engagement and individual performance. *J. Bus. Res.* 161: 113835. doi:10.1016/J.JBUSRES.2023.113835

Halsey, P., Putnam, C., Rajagopal, A., Wilson, K., Schaer, O., 2021. Analyzing the Role of Digital Communication Channels in Debt Collection, in: 2021 Systems and Information Engineering Design Symposium (SIEDS). IEEE, pp. 1–6. doi:10.1109/SIEDS52267.2021.9483751

Herd, P., Hoynes, H., Michener, J., Moynihan, D., 2023. Introduction: Administrative Burden as a Mechanism of Inequality in Policy Implementation. *RSF Russell Sage Found. J. Soc. Sci.* 9: 1–30. doi:10.7758/RSF.2023.9.4.01

Herdiansyah, M.F., Himawan, K.K., 2022. Escaping the “devil’s trap”: Exploring the role of online social support for fintech lending’s over-indebted Indonesian customers. *Int. Soc. Sci. J.* 72: 769–785. doi:10.1111/issj.12348

Ibrahim, F., Neumann, A., Mensah, K.A., Opoku, D., Kwawukume, M.A., Nübler, L., Siegel, M., Owusu-Dabo, E., Quentin, W., Struckmann, V., Waitzberg, R., 2025. Is mobile renewal enough? A qualitative study exploring stakeholders’ perspectives on mobile phone-based add-ons for national health insurance uptake in Ghana. *BMC Public Health* 25: 1–15. doi:10.1186/S12889-025-22857-3/FIGURES/3

International Monetary Fund, F.A.D., 2025. Tax Law Legislating for Fair and Effective Tax Collection. Washington, DC.

International Social Security Association, G., 2013. Contribution Collection and Compliance.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado**
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Isrok, M., Siswantoro, D., 2025. Optimizing National Health Insurance Contributions: The Role of Regional Government Contribution Reconciliation Application. *J. Reviu Akunt. dan Keuang.* 15: 440–462. doi:10.22219/JRAK.V15I2.40688

Istiqomah, N., Mafruhah, I., 2023. Determinants of Payment Compliance of the National Health Insurance Among Non-Salaried Participants. *Corp. Bus. Strateg. Rev.* 4: 54–61. doi:10.22495/cbsrv4i4art6

Jamal, M.H., Abdul Aziz, A.F., Aizuddin, A.N., Aljunid, S.M., 2022. Successes and obstacles in implementing social health insurance in developing and middle-income countries: A scoping review of 5-year recent literatures. *Front. Public Heal.* 10: 918188. doi:10.3389/FPUBH.2022.918188/BIBTEX

Jankowski, R., Ha, T., Xiao, D., Katsikis, V.N., Khan, H., Li, S., Palí, A., 2024. Debt Collection Model for Mass Receivables Based on Decision Rules—A Path to Efficiency and Sustainability. *Sustain. 2024, Vol. 16, Page 5885* 16: 5885. doi:10.3390/SU16145885

Kementerian Ketenagakerjaan, 2016. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Hasil Pemetaan Urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Ketenagakerjaan.

Kurtessis, J.N., Eisenberger, R., Ford, M.T., Buffardi, L.C., Stewart, K.A., Adis, C.S., 2017. Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *J. Manage.* 43: 1854–1884. doi:10.1177/0149206315575554

Kutzin, J., 2013. Health financing for universal coverage and health system performance: concepts and implications for policy. *Bull. World Health Organ.* 91: 602. doi:10.2471/BLT.12.113985

Kutzin, J., Witter, Jowett, M., Bayarsaikhan, D., 2017. Developing a National Health Financing Strategy: a Reference Guide, Geneva: World Health

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado**
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Organization.

Laurence, M.C., Titaley, C.R., Tahitu, R., Asmin, E., Kailola, N.E., Istia, S.S., Tando, Y.D., Pasamba, L.A., Sara, L.S., 2025. The effect of WhatsApp-based reminders on enhancing knowledge and adherence to weekly iron-folic acid supplementation among adolescent girls in Maluku, Indonesia. *Front. Digit. Heal.* 7: 1542006. doi:10.3389/FDGTH.2025.1542006

LoPorto, J., 2020. Application of the Donabedian Quality-of-Care Model to New York State Direct Support Professional Core Competencies: How Structure, Process, and Outcomes Impacts Disability Services. *J. Sustain. Soc. Chang.* 12: 5. doi:10.5590/JOSC.2020.12.1.05

Lukman, Y., Amin, F.M., Khalid, Gunawan, I., 2024. The The Impact of Using E-Government on Employee Productivity and Performance in DP3APPKB Surabaya City. *JKMP (Jurnal Kebijak. dan Manaj. Publik)* 12: 148–154. doi:10.21070/jkmp.v12i2.1787

Lutviani, M., 2025. ANALISIS KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN. *J. LENTERA BISNIS* 14: 863–871. doi:10.34127/JRLAB.V14I1.1438

Mansur, R., Subroto, A., 2022. Using Tree-Based Algorithm to Predict Informal Workers' Willingness to Pay National Health Insurance after Tele-Collection, in: 2022 10th International Conference on Information and Communication Technology, ICoICT 2022. Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., pp. 23–28. doi:10.1109/ICoICT55009.2022.9914901

Marjani, A.F.L., Hadi, S., 2024. Peran Gubernur Sebagai Pelaksana Pembinaan dan Pengawasan Terhadap Pembentukan Produk Hukum Daerah di Jawa Timur. *Const. J.* 3: 155–176. doi:10.35719/constitution.v3i2.108

Marpaung, F.V., Nyorong, M., Moriza, T., 2022. Factors Affecting the Compliance of National Health Insurance Participants Segment of Non-Wage Recipients

Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

in Paying the Contributions. *J. La Medihealtico* 3: 171–179. doi:10.37899/journallamedihealtico.v3i3.656

Miftahul Jannah, Septiyanti, Nurgahayu, 2022. Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Kesehatan Mandiri di Wilayah Kerja Puskesmas Wawondula. *Wind. Public Heal. J.* 3: 250–259. doi:10.33096/woph.v3i2.370

Miles & Huberman, 2014. Matthew Miles, Michael Hberman, Johnny Sdana Qualitative Data Analysis A Methods Source book Sage (2014) 3.

Mogollon, M., Ortega, D., Scartascini, C., 2021. Who's calling? The effect of phone calls and personal interaction on tax compliance. *Int. Tax Public Financ.* 28: 1302–1328. doi:10.1007/S10797-021-09655-4/FIGURES/4

Muntalima, N.C., Silumbwe, A., Zulu, J.M., Mweemba, C., Hangoma, P., 2024. Collaborative governance of an integrated system for collecting contributions for social health insurance, pension, and taxes from the informal sector: a synthesis of stakeholder perspectives. *BMC Health Serv. Res.* 24. doi:10.1186/s12913-024-11634-4

Mutale, W., Chintu, N., Amoroso, C., Awoonor-Williams, K., Phillips, J., Baynes, C., Michel, C., Taylor, A., Sherr, K., 2013. Improving health information systems for decision making across five sub-Saharan African countries: Implementation strategies from the African Health Initiative. *BMC Health Serv. Res.* 13: 1–12. doi:10.1186/1472-6963-13-S2-S9/FIGURES/5

Muttaqien, M., Setiyaningsih, H., Aristianti, V., Coleman, H.L.S., Hidayat, M.S., Dhanalvin, E., Siregar, D.R., Mukti, A.G., 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: e0252708. doi:10.1371/journal.pone.0252708

Ness, S., 2024. (PDF) Integrating Sociopolitical, and Cultural Dimensions into the

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado**
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Donabedian Framework for Comparative Legal and Healthcare Policy Analysis [WWW Document]. *2024*. doi:10.10000/IJLMH.117355

Ningtiyas, S.A., Puspandari, D.A., 2025. Evaluation of Staged Payment Plan Program to Improve Collectability of Independent Participant Contributions. *J. Jaminan Kesehat. Nas.* 5: 75–88. doi:10.53756/jjkn.v5i1.260

Nsiah-Boateng, E., Musah, M., Akuamoah, C.D., Asenso-Boadi, F., Andoh-Adjei, F.X., Boye, B.O., 2023. Effect of mobile phone-based health insurance contribution payment system on retention of coverage in the National Health Insurance Scheme in Ghana: an evaluation study. *BMC Health Serv. Res.* 23: 239. doi:10.1186/S12913-023-09236-7

Nurhasana, R., Hidayat, B., Pujiyanto, Ratih, S.P., Hartono, R.K., Dartanto, T., 2021. The sustainability of premium payment of national health insurance's self-enrolled members in Jakarta Greater Area. *J. Public health Res.* 11: 2392. doi:10.4081/JPHR.2021.2392

Nurmitasari;, Syarifah;, I., Hernando, H., 2023. Service Effectiveness Of PANDAWA BPJS KESEHATAN In Nganjuk Regency 7 No. 2: 28–31. doi:https://doi.org/ 10.32486/epicheirisi.v7i2.663

OECD, 2023. OECD Tax Administration Maturity Model Series.

Onyango, G., Ondiek, J., 2022. Open innovation during the COVID-19 pandemic policy responses in South Africa and Kenya. *Polit. Policy* 50: 1008–1031. doi:10.1111/polp.12490

Osborne, S.P., Brown, L., 2011. Innovation, public policy and public services delivery in the UK. The word that would be king? *Public Adm.* 89: 1335–1350. doi:10.1111/j.1467-9299.2011.01932.x

Osborne, S.P., Radnor, Z., Strokosch, K., 2016. Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment? *Public Manag. Rev.*

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado**
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

18: 639–653. doi:10.1080/14719037.2015.1111927

Peggy Gelonita, Mas'ud Said, Retno Wulan Sekarsari, 2024. Evaluasi Pelaksanaan Program Rencana Pembayaran Iuran Bertahap (REHAB) Dalam Menjamin Status Keaktifan Peserta.

Peraturan BPJS Kesehatan 67, 2021. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 67 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Iuran Jaminan Kesehatan.

Peraturan Pemerintah No 86 Tahun, 2013. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Kepada Pemberi Kerja Selain Penyelenggara Negara Dan Setiap Orang, Selain Pemberi Kerja, Pekerja, Dan Penerima Bantuan Iuran Dalam Penyelenggaraan. *J. Chem. Inf. Model.* 53: 1689–1699.

Peraturan Presiden, 2023. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2023 tentang Peta Jalan Jaminan Sosial Tahun 2023-2024 1–144.

Peraturan Presiden, 2018. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan 1–74.

Peraturan Presiden, 2011. Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial 66: 6–17.

Presiden Republik Indonesia, 2022. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022. *Sekr. Kab. RI* 1–23.

Pricilla, K., Martdianty, F., 2024. Pengaruh Employer Branding terhadap Retensi Pegawai dengan Job Satisfaction, Organizational Identification serta Career Development sebagai mediator: Studi Pada Pekerja Perusahaan Teknologi. *J. Manaj. dan Usahaw. Indones.* 47: 2. doi:10.7454/jmui.v47i2.1090

Purwoko, H.B., 2016. E-Journal WIDYA Ekonomika Penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial (SJS) Di Indonesia Dalam Prespektif International. *E-Journal*

UNIVERSITAS GADJAH MADA
**Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado**
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

WIDYA Ekon. 1, April 2016.

Pusat Bantuan WhatApp, 2019. Pusat Bantuan WhatsApp - Penggunaan perpesanan otomatis atau massal yang tidak diizinkan di WhatsApp [WWW Document].

Putri, M.C.P., Candradewini, 2025. Perencanaan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. *J. Adm. Negara), Februari* 16: 133–141.

Rachman, H.H., Ikhtiar, M., Rusydi, A.R., 2025. Peran Pemerintah Daerah Terhadap Pencapaian Universal Health Coverage (UHC) di Kabupaten Raja Ampat. *J. Aafiyah Heal. Res.* 6: 95–104. doi:10.52103/JAHR.V6I2.2021

Rogers, E.M., 2003. Diffusions of Innovations, 5th ed. ed. Free Press, 2003, New York.

Rona Jauza, Rahmadani Yusran, 2024. Implementation of the REHAB Program (Gradual Payment Plan) in Reducing JKN Contribution Arrears at Solok City BPJS Health. *Santhet (Jurnal Sej. Pendidik. Dan Humaniora)* 8: 12559–12566. doi:10.36526/santhet.v8i2.4270

Sales, Kim, R., Reyes, Gladys Kaye, Ting, Timothy, Salvador, Dante, 2020. Factors that affect social health insurance enrollment and retention of the informal sector in the Philippines: a qualitative study. doi:10.21203/rs.2.21706/v1

Sangster, A., A. Leech, S., Grabski, S., 2009. ERP Implementations and their Impact Upon Management Accountants. *J. Inf. Syst. Technol. Manag.* 6: 125–142. doi:10.4301/s1807-17752009000200001

Sari, P., 2022. Analisis Program Telekolekting Di BPJS Kesehatan KC Muara Bungo Tahun 2022. *J. Kebijak. Kesehat. Indones.* 11. doi:10.22146/jkki.76225

Saulitis, A., 2024. Personalized messaging enhances hospital debt collection while prosocial appeals fail: Evidence from a field experiment. *Digit. Heal.* 10. doi:10.1177/20552076241277035

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado**
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Sekretaris Negara RI, 2004. UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jdih BPK RI* 1–45.

Sitompul, G.S., Atikah, A., 2024. Analisis Efektifitas Mobile Jkn Dalam Mempermudah Pendaftaran Dan Cicilan (Rehab) Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Labuhanbatu. *EKOMA J. Ekon. Manajemen, Akunt.* 4: 775–780. doi:10.56799/ekoma.v4i1.5844

Sunjaya, D.K., Herawati, D.M.D., Sihaloho, E.D., Hardiawan, D., Relaksana, R., Siregar, A.Y.M., 2022. Factors Affecting Payment Compliance of the Indonesia National Health Insurance Participants. *Risk Manag. Healthc. Policy* 15: 277. doi:10.2147/RMHP.S347823

Syarifuddin, S., Nurcahyo, C., Afdal, A., 2021. Manajemen SDM dalam Penyelenggaraan Program JKN-KIS: Sebuah Tinjauan Literatur. *J. Jaminan Kesehat. Nas.* 1: 166–193. doi:10.53756/JJKN.V1I2.47

Syukri Azhari, D., Afif, Z., Sabri, A., YPTK Padang, U., Raya Lubuk Begalung, J., Mahmud Yunus Batusangkar, U., Jendral Sudirman, J., Kaum Kec Lima Kaum, L., Tanah Datar, K., Imam Bonjol Padang, U., Mahmud Yunus Lubuk Lintah, J., Kuranji, K., Padang, K., 2022. Kebijakan dan Pengambilan Keputusan Pimpinan dalam Suatu Organisasi atau Pengorganisasian. *J. Educ.* 05: 1095–1100.

Teja, D., Kumar, S.K., Chandra, D.M., Shaik, S., Sreevidya, N., 2024. Analysis and Spam Detection of WhatsApp Using Machine Learning. *Springer Proc. Math. Stat.* 421: 77–88. doi:10.1007/978-3-031-51167-7_8

Trisnasari, Laosee, O., Rattanapan, C., Janmaimool, P., 2023. Assessing the Determinants of Compliance with Contribution Payments to the National Health Insurance Scheme among Informal Workers in Indonesia. *Int. J. Environ. Res. Public Heal. 2023, Vol. 20, Page 7130* 20: 7130. doi:10.3390/IJERPH20237130

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado**
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tsuroyya, S.L., Maharani, C., Studi, P., Masyarakat, K., Kedokteran, F., Negeri, U., Gedung, S., Pascasarjana, K., Kelud, J., 2023. Systematic Literature Review: Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Peserta PBPU dalam Membayar Iuran JKN. *J. Kebijak. Kesehat. Indones.* 12: 193–203.

Undang Undang 23, 2014. Peraturan Tahun 2014 [WWW Document]. URL https://peraturan.bpk.go.id/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014 (accessed 10.1.25).

Undang Undang Nomor 1, 2004. UNDANG - UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2004 https://jdih-old.kemenkeu.go.id/FullText/2004/1TAHUN2004UU.

Utarini, A., 2023. Tak Kenal Maka Tak Sayang: Penelitian Kualitatif dalam Pelayanan Kesehatan. UGM Press, Yogyakarta.

Vaona, A., Banzi, R., Kwag, K.H., Rigon, G., Cereda, D., Pecoraro, V., Tramacere, I., Moja, L., 2018. E-learning for health professionals. *Cochrane database Syst. Rev.* 1: 49. doi:10.1002/14651858.CD011736.PUB2

Von Wyl, V., Beck, K., 2015. Failure to pay for social health insurance premiums: Acts of protest or desperation? *Prev. Med. Reports* 2: 127–133. doi:10.1016/j.pmedr.2015.02.001

Wagenaar, B.H., Sherr, K., Fernandes, Q., Wagenaar, A.C., 2016. Using routine health information systems for well-designed health evaluations in low- and middle-income countries. *Health Policy Plan.* 31: 129–135. doi:10.1093/HEAPOL/CZV029

Walters, J., Wallis, D., 2021. Characteristics and organizational capacity of nonprofits in rural, persistently poor Southern Counties in the United States. *J. Public Nonprofit Aff.* 7: 1–27. doi:10.20899/jpna.7.3.1-27

Wigatie, R.A., Zainafree, I., 2023. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Heal. Inf. J. Penelit.* 15:

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Upaya Penagihan Iuran Peserta PBPU Mandiri Menunggak Yang Beralih Segmen Kepesertaan
Menjadi PPU Badan Usaha Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado**
Andry Budiarjo, Dr. Diah Ayu Puspandari, Apt., M.Kes, MBA, AAK
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

e1321.

Yanti Parinduri, R., Sukristyanto, A., Novaria, R., 2024. Analysis Of The Role Of National Health Insurance Cadres In The Collectibility Of BPJS Health Contributions In Medan City. *Int. J. Educ. Res. Soc. Sci.* 5: 1020–1027. doi:10.51601/ijersc.v5i6.902

Yin, R.., 2018. Case Study Research and Applications: Design and Methods. Sixth, Journal of Hospitality & Tourism Research. Sixth., (6th.ed). ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Journal of Hospitality & Tourism Research , London.

Yuswanda, A., Nurcholis Majid, M., 2024. Pola Komunikasi Collection Dalam Proses Penagihan Melalui Telepon Kepada Debitur Di PT. Bank Neo Commerce TBK. *J. Komun. dan Penyiaran Islam* 05: 61.

Zaoui, S., Zhou, H., Hamou-Ou-Brahim, S.A., Huang, D., 2021. The impact of digital marketing and customization on service innovation: Case of Moroccan healthcare services companies during covid-19, in: Proceedings of the International Conference on Electronic Business (ICEB). pp. 522–530.