

An Analysis of the Implementation Procedures for Death Benefit Claims to Support Internal Controls at the Buleleng Branch of the Social Security Agency for Workers (BPJS Ketenagakerjaan)

Analisis Implementasi Prosedural Klaim Jaminan Kematian Untuk Mendukung Pengendalian Internal Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Buleleng

Sofian Dwi Muliadi¹, I Putu Gede Diatmika², Sunitha Devi³

S1 Akuntansi, Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha^{1,2,3}

sofian@undiksha.ac.id¹, gede.diatmika@undiksha.ac.id², sunitha.devi@undiksha.ac.id³

**Corresponding Author*

ABSTRACT

This study aims to analyze the procedural implementation of Death Benefit (Jaminan Kematian/JKM) claims in supporting internal control at BPJS Ketenagakerjaan Buleleng Branch Office. The focus of the research is directed at the stages of the claim procedures, the implementation of Standard Operating Procedures (SOP), segregation of duties, authorization systems, and the utilization of integrated information systems in strengthening internal control. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through interviews, observations, and documentation studies. The results indicate that the procedural implementation of JKM claims has been carried out in a structured and consistent manner in accordance with nationally established SOPs. Each stage of the process, starting from document submission, document verification, participant data validation, to authorization and fund disbursement, has been systematically recorded through an integrated information system. The implementation of segregation of duties between the service unit and the finance unit, along with a tiered authorization system, plays a significant role in minimizing errors and potential irregularities. Furthermore, the use of a digital system generates an audit trail that supports transparency, accountability, and effective supervision. Therefore, the implementation of the JKM claim procedural system at BPJS Ketenagakerjaan Buleleng Branch Office not only functions as an operational guideline but also serves as a primary instrument in strengthening the organization's internal control.

Keywords: Procedural System, Death Benefit, Internal Control, BPJS Ketenagakerjaan, Claim Process.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prosedural klaim Jaminan Kematian (JKM) dalam mendukung pengendalian internal pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng. Fokus penelitian diarahkan pada tahapan prosedur klaim, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pemisahan fungsi, sistem otorisasi, serta pemanfaatan sistem informasi terintegrasi dalam memperkuat pengendalian internal. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prosedural klaim JKM telah dilaksanakan secara terstruktur dan konsisten sesuai dengan SOP yang berlaku secara nasional. Setiap tahapan proses, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi dokumen, validasi data kepesertaan, hingga otorisasi dan pencairan dana, telah terdokumentasi secara sistematis melalui sistem informasi terintegrasi. Penerapan pemisahan fungsi antara unit pelayanan dan unit keuangan, serta sistem otorisasi berjenjang, berperan penting dalam meminimalkan risiko kesalahan dan potensi penyimpangan. Selain itu, penggunaan sistem digital menghasilkan jejak audit (audit trail) yang mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pengawasan. Dengan demikian, implementasi sistem prosedural klaim JKM di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng tidak hanya berfungsi sebagai pedoman operasional, tetapi juga sebagai instrumen utama dalam memperkuat pengendalian internal organisasi.

Kata kunci: Sistem Prosedural, Jaminan Kematian, Pengendalian Internal, BPJS Ketenagakerjaan, Proses Klaim.

1. Pendahuluan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga yang memberikan perlindungan sosial bagi tenaga kerja, salah satunya melalui program Jaminan Kematian (JKM). Pelaksanaan klaim JKM memerlukan sistem prosedural yang efektif dan didukung oleh pengendalian internal yang kuat agar terhindar dari penyalahgunaan, keterlambatan, dan ketidaktepatan sasaran. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala administratif dan teknis yang memengaruhi efektivitas sistem tersebut.

Beberapa permasalahan yang muncul antara lain masih digunakannya prosedur manual dalam proses klaim yang berpotensi membuka celah manipulasi data dan kecurangan, termasuk praktik pendaftaran peserta dalam kondisi kritis untuk memperoleh manfaat JKM. Selain itu, maladministrasi seperti keterlambatan pelayanan, penyimpangan prosedur, serta rendahnya kompetensi petugas juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan program. Kurangnya pemahaman ahli waris terhadap prosedur klaim serta ketidaksesuaian data kepesertaan dengan dokumen kependudukan turut menyebabkan keterlambatan pencairan klaim.

Dari perspektif akuntansi, kelemahan sistem prosedural dan pengendalian internal dapat berdampak pada ketidakakuratan pencatatan transaksi, keterlambatan pelaporan, serta meningkatnya risiko fraud. Padahal, pengendalian internal memiliki peran penting dalam memastikan keandalan informasi keuangan, pengendalian pengeluaran kas, serta perlindungan aset lembaga. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi yang terintegrasi, pemisahan tugas yang jelas, serta mekanisme monitoring yang efektif.

Secara empiris, permasalahan tersebut dapat dilihat dari adanya klaim yang ditolak maupun tertunda. Rata-rata dalam satu bulan terdapat beberapa klaim JKM yang ditolak dan sejumlah berkas yang masih dalam proses, terutama untuk peserta dengan masa kepesertaan kurang dari tiga bulan. Kondisi ini memerlukan pemeriksaan lanjutan (cek kasus) melalui verifikasi lapangan guna memastikan validitas data dan kondisi peserta saat pendaftaran.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem prosedural JKM di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng serta menilai kontribusinya dalam memperkuat pengendalian internal, khususnya dalam aspek akuntansi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan program JKM.

Tabel 1.1 Klaim Ditolak

No	Bulan	Jumlah	Keterangan
1	September 2025	7	Klaim Ditolak
2	Oktober 2025	10	Klaim Ditolak
3	November 2025	9	Klaim Ditolak

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, selama periode September–Desember 2025 terdapat 10 klaim Jaminan Kematian (JKM) yang berstatus tertunda karena memerlukan pemeriksaan lanjutan (cek kasus). Penundaan ini disebabkan oleh perlunya verifikasi mendalam terkait kesesuaian data kepesertaan dan kelengkapan dokumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem prosedural dan pengendalian internal, khususnya pada tahap verifikasi awal, belum berjalan optimal sehingga masih membutuhkan pengawasan tambahan. Di satu sisi, proses cek kasus penting untuk mencegah klaim tidak sah, namun di sisi lain dapat menyebabkan keterlambatan pencairan bahkan penolakan klaim, yang berpotensi memengaruhi kepuasan peserta atau ahli waris.

Meskipun tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan secara umum tergolong tinggi (sekitar 85% pada tahun 2023), masih terdapat kendala pelayanan seperti antrean, peningkatan volume klaim, serta keterbatasan kapasitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem klaim JKM masih perlu ditingkatkan, terutama dari aspek efisiensi, kecepatan, dan

kemudahan akses. Dalam konteks pengendalian internal, penerapan SOP, pemisahan fungsi, serta pemanfaatan sistem informasi terintegrasi menjadi faktor penting untuk meminimalkan risiko kesalahan dan kecurangan.

Namun demikian, implementasi pengendalian internal di instansi publik masih menghadapi tantangan, seperti belum optimalnya digitalisasi dan inkonsistensi penerapan prosedur. Hal ini menunjukkan adanya *research gap* terkait kajian empiris implementasi prosedural klaim JKM dalam mendukung pengendalian internal pada tingkat kantor cabang. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Analisis Implementasi Prosedural Klaim Jaminan Kematian untuk Mendukung Pengendalian Internal pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng.”

2. Metode

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak yang berkompeten untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait proses klaim Jaminan Kematian (JKM). Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui berbagai dokumen tertulis yang relevan dengan penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Cabang, pegawai bagian keuangan, serta petugas pelayanan klaim. Adapun data sekunder diperoleh dari dokumen internal, seperti laporan tahunan, kebijakan, serta catatan administratif yang berkaitan dengan prosedur klaim JKM.

Analisis data menggunakan metode analisis konten (*content analysis*), yaitu dengan mengidentifikasi, mengelompokkan, dan menafsirkan data yang telah diperoleh. Proses ini dilakukan untuk menemukan pola, tema, dan makna yang relevan sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan penelitian secara sistematis dan objektif.

3. Hasil dan Pembahasan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja di Indonesia yang berawal dari Perum Astek (1977), kemudian berubah menjadi PT Jamsostek (Persero) melalui UU No. 3 Tahun 1992, dan selanjutnya bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011 yang mulai berlaku pada 1 Januari 2014 sebagai badan hukum publik.

Logo BPJS Ketenagakerjaan memiliki makna filosofis melalui warna hijau (kesejahteraan), putih (integritas), kuning (optimisme), dan biru (kepercayaan dan keberlanjutan). Desain huruf “J” yang membelah lingkaran melambangkan pertumbuhan dan komitmen menuju perlindungan menyeluruh bagi seluruh tenaga kerja.

Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng terdiri dari Kepala Cabang, Account Representative, Penata Madya Pelayanan, dan Penata Pengendalian Operasional. Masing-masing memiliki peran dalam pelayanan kepesertaan, pengelolaan iuran, pelayanan klaim, serta pengendalian operasional. Adapun visi BPJS Ketenagakerjaan adalah mewujudkan jaminan sosial yang terpercaya dan menyejahterakan pekerja, dengan misi memberikan perlindungan, pelayanan optimal, serta kontribusi terhadap pembangunan ekonomi nasional.

Implementasi Sistem Prosedural Jaminan Kematian

Implementasi sistem prosedural Jaminan Kematian (JKM) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng dilaksanakan melalui tahapan yang terstruktur dan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku secara nasional. Proses dimulai dari penerimaan berkas klaim oleh petugas pelayanan, kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan kelengkapan dokumen administratif seperti identitas peserta, bukti kepesertaan, serta dokumen pendukung

lainnya. Tahapan awal ini menjadi dasar penting dalam memastikan bahwa klaim yang diajukan telah memenuhi persyaratan administratif sebelum diproses lebih lanjut.

Selanjutnya dilakukan verifikasi dan validasi data kepesertaan melalui sistem informasi yang terintegrasi. Pada tahap ini, petugas melakukan pengecekan terhadap status kepesertaan, masa iuran, serta kesesuaian data dengan basis data yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan. Apabila ditemukan ketidaksesuaian data atau indikasi tertentu, klaim akan masuk ke tahap pemeriksaan lanjutan atau cek kasus untuk memastikan keabsahan klaim. Proses ini menunjukkan bahwa sistem prosedural tidak hanya berfungsi sebagai alur administratif, tetapi juga sebagai mekanisme pengendalian untuk mencegah terjadinya klaim yang tidak sah.

Setelah seluruh tahapan verifikasi dan validasi dinyatakan sesuai, klaim akan memasuki tahap otorisasi. Proses otorisasi dilakukan secara berjenjang oleh pihak yang berwenang sesuai dengan struktur organisasi. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap klaim yang disetujui telah melalui proses pemeriksaan yang memadai. Selanjutnya, bagian keuangan melakukan pencairan dana kepada ahli waris sesuai ketentuan yang berlaku. Seluruh tahapan tersebut terdokumentasi dalam sistem sehingga menghasilkan jejak audit yang dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan.

Dalam praktiknya, setiap klaim yang telah diverifikasi oleh bidang pelayanan tidak langsung dicairkan, tetapi terlebih dahulu melalui pemeriksaan ulang oleh bagian keuangan. Mekanisme ini menunjukkan adanya pemisahan fungsi yang jelas antara unit pelayanan dan unit keuangan sebagai bagian dari pengendalian internal. Dengan adanya pemisahan tugas ini, risiko kesalahan administratif dan potensi kecurangan dapat diminimalkan karena tidak terdapat satu pihak yang mengendalikan seluruh proses klaim.

Penggunaan sistem informasi terintegrasi juga menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi sistem prosedural JKM. Sistem ini memungkinkan pencatatan data secara real-time, mempercepat proses verifikasi, serta meningkatkan akurasi dan transparansi dalam pengelolaan klaim. Selain itu, sistem ini juga mempermudah proses monitoring dan evaluasi oleh manajemen sehingga pelaksanaan prosedur dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Sistem prosedural klaim JKM memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pengendalian internal di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng. Sistem ini berfungsi sebagai pedoman operasional yang mengatur alur kerja secara sistematis dan memastikan bahwa setiap tahapan proses klaim dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya prosedur yang jelas dan terdokumentasi, setiap aktivitas dapat dikendalikan, diawasi, dan dipertanggungjawabkan.

Penerapan sistem prosedural mampu menciptakan pemisahan fungsi yang tegas antara unit pelayanan dan unit keuangan. Unit pelayanan bertanggung jawab dalam menerima dan memverifikasi dokumen klaim, sedangkan unit keuangan bertugas melakukan pemeriksaan ulang dan pencairan dana. Pemisahan fungsi ini menjadi bagian penting dalam aktivitas pengendalian karena dapat mengurangi risiko benturan kepentingan serta meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan maupun penyimpangan dalam proses klaim.

Selain itu, sistem prosedural juga mengatur adanya mekanisme otorisasi berjenjang sebelum pencairan dana dilakukan. Setiap klaim harus melalui proses persetujuan oleh pihak yang berwenang, sehingga memastikan bahwa klaim yang dibayarkan telah sesuai dengan ketentuan. Mekanisme ini berperan dalam menjaga keandalan proses keuangan serta meningkatkan akuntabilitas organisasi.

Peran lainnya terlihat dari pemanfaatan sistem informasi terintegrasi yang memungkinkan monitoring secara real-time terhadap seluruh proses klaim. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan, tetapi juga sebagai sarana pengawasan yang memungkinkan manajemen untuk mendeteksi adanya ketidaksesuaian data atau potensi

masalah secara lebih cepat. Selain itu, sistem ini menghasilkan jejak audit yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan pengawasan.

Dalam perspektif pengendalian internal, implementasi sistem prosedural JKM di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng mencerminkan penerapan komponen pengendalian internal secara terpadu. SOP yang diterapkan menjadi dasar dalam menciptakan lingkungan pengendalian yang mendukung pelaksanaan aktivitas operasional secara tertib dan sesuai ketentuan. Kepatuhan terhadap SOP menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam menjaga integritas dan akuntabilitas.

Aktivitas pengendalian tercermin dalam adanya pemisahan fungsi, pemeriksaan berlapis, serta sistem otorisasi berjenjang dalam setiap tahapan proses klaim. Setiap klaim yang diajukan harus melalui proses verifikasi dan validasi yang ketat sebelum disetujui untuk dicairkan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh transaksi telah sesuai dengan ketentuan serta mengurangi risiko kesalahan maupun kecurangan.

Penggunaan sistem informasi terintegrasi juga berperan penting dalam mendukung pengendalian internal, khususnya dalam aspek informasi dan komunikasi. Sistem ini memungkinkan pencatatan data secara akurat, penyampaian informasi secara cepat, serta monitoring yang berkelanjutan. Informasi yang dihasilkan dari sistem ini dapat digunakan oleh manajemen sebagai dasar dalam pengambilan keputusan serta evaluasi kinerja.

Selain itu, kegiatan pemantauan dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa seluruh prosedur telah dijalankan sesuai dengan ketentuan. Pemantauan ini dilakukan melalui evaluasi internal, pemeriksaan dokumen, serta penelusuran data dalam sistem. Dengan adanya monitoring yang efektif, setiap penyimpangan dapat segera diidentifikasi dan ditindaklanjuti.

Secara keseluruhan, implementasi sistem prosedural JKM tidak hanya mendukung kelancaran proses pelayanan klaim, tetapi juga memperkuat pengendalian internal melalui peningkatan transparansi, akurasi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

4. Simpulan dan Saran

Kegiatan operasional pada Kantor Cabang Pratama meliputi fungsi perencanaan, koordinasi, dan pengawasan pada bidang kepesertaan, pelayanan peserta, serta dukungan usaha seperti umum, SDM, teknologi informasi, dan keuangan termasuk administrasi iuran. Pelaksanaan operasional mencakup akuisisi dan reaktivasi peserta, pembinaan hubungan peserta, serta pengelolaan dan verifikasi data untuk mencapai target kepesertaan dan iuran. Selain itu, kegiatan juga meliputi penyusunan anggaran klaim, laporan keuangan dan perpajakan, serta pelayanan administrasi klaim dan pengaduan guna mendukung efektivitas dan efisiensi operasional.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi sistem prosedural Jaminan Kematian (JKM) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng telah berjalan secara terstruktur dan konsisten sesuai SOP yang berlaku. Proses klaim dilakukan secara sistematis mulai dari penerimaan berkas, verifikasi, validasi, hingga pencairan dana. Sistem ini berperan dalam memperkuat pengendalian internal melalui pemisahan fungsi, otorisasi berjenjang, serta penggunaan sistem informasi terintegrasi yang menghasilkan audit trail. Secara keseluruhan, sistem prosedural tersebut mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta meminimalkan risiko kesalahan dan penyimpangan.

Sebagai saran, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat terus meningkatkan konsistensi penerapan SOP, melakukan evaluasi sistem informasi secara berkala, serta memperkuat kompetensi pegawai dalam pengendalian internal dan pemanfaatan teknologi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek dan variabel penelitian, termasuk melakukan

studi komparatif antar cabang atau pada program jaminan sosial lainnya, guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

Daftar Pustaka

- Alabdullah, T. T. Y., & Maryanti, E. (2021). Internal control mechanisms in accounting, management, and economy: A review of the literature and suggestions of new investigations. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 10(9), 08–12. <https://doi.org/10.35629/8028-1009020812>
- Aryani, P. K., Purnamawati, I. G. A., & Sinarwati, N. K. (2024). Pengaruh sistem pengendalian internal, manajemen anggaran, dan pengadaan barang dan jasa terhadap penyerapan anggaran. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 14(2), 210–223.
- Aryani, P. K., Purnamawati, I. G. A., & Sinarwati, N. K. (2025). Pengaruh good corporate governance dan variabel lain terhadap kinerja keuangan perusahaan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 15(1), 1–15. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJA>
- Asuransi Syariah, D. N., Batubara, M., & Aslami, N. (2022). Pengelolaan dana program jaminan kematian (JKM) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota ditinjau secara maqashid syari'ah. *Jurnal Mumtaz: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2). <https://doi.org/10.55537/mumtaz.v1i2.195>
- Atmadja, A. W. T., & Saputra, K. A. K. (2020). Fraud prevention in village fund management: Evidence from Indonesia. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 10(1), 1–16.
- Atmadja, A. W. T., & Saputra, K. A. K. (2022). Akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan desa dalam perspektif akuntansi sektor publik. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 13(3), 456–470.
- Atmadja, A. W. T., & Saputra, K. A. K. (2025). Analisis perputaran kas, jumlah nasabah, dan risiko kredit terhadap profitabilitas pada lembaga perkreditan desa. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 15(1), 16–30. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJA>
- Bayunitri, B. I., & Oktazafira, V. F. (2021). The influence of internal control toward public services of BPJS Kesehatan. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(10), 3214–3223.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2022). Laporan tahunan BPJS Ketenagakerjaan tahun 2022. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2023). Laporan tahunan terintegrasi BPJS Ketenagakerjaan tahun 2023. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan.
- Chalmers, K., & Christodoulou, A. (2020). Internal control through the lens of institutional work: A systematic literature review. *Journal of Management Control*, 31(3), 251–282. <https://doi.org/10.1007/s00187-020-00301-4>
- Darmawan, I. M. (2022). Persepsi mahasiswa Akuntansi S1 Universitas Pendidikan Ganesha mengenai etika penyusunan laporan keuangan. Universitas Pendidikan Ganesha. <https://repo.undiksha.ac.id>
- Diatmika, I. P. G., & Sujana, E. (2019). The role of internal control in improving public sector accountability. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 5(2), 145–158.
- Diatmika, I. P. G., & Sujana, E. (2021). Sistem pengendalian internal dan kualitas laporan keuangan pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 16(2), 189–201.
- Diatmika, I. P. G., & Werastuti, D. N. S. (2018). Pengendalian internal dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 15(1), 67–81.
- Fakultas Hukum UMSU. (2023). Problematika pencairan BPJS Ketenagakerjaan: Kendala dan penyebabnya. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. <https://fahum.umsu.ac.id>

- Hendrastya, S., & Rachman, R. (2023). Tinjauan prosedur pengeluaran kas untuk pembayaran klaim jaminan kecelakaan kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor Kota. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 3(2). <https://doi.org/10.37641/jabkes.v3i2.1949>
- Irdanasari, R., & Wijayanti, R. (2023). Analisis sistem informasi akuntansi dalam prosedur pembayaran klaim JKM. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Publik*, 1(2), 40–50.
- Mahmudi. (2020). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Maurizka, A. M., & Muktiadji, M. (2025). Analisis prosedur klaim jaminan kematian pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Kesatuan*, 5(1), 23–33.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022, Juli 6). Maladministrasi layanan jamsostek berlangsung sistemik. *Kompas.id*.
- Putri, A. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 115–125.
- Purnamawati, I. G. A., & Sinarwati, N. K. (2021). Internal control systems and financial reporting quality in public sector organizations. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 123–133.
- Purnamawati, I. G. A., & Sinarwati, N. K. (2023). Peran pengendalian internal dalam meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan sektor publik. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 13(1), 45–58.
- Shafa, M. N., & Sugiri, S. (2023). Evaluasi sistem pengendalian internal pendapatan dari BPJS berdasarkan COSO internal control framework. Universitas Gadjah Mada.
- Sinarwati, N. K., & Purnamawati, I. G. A. (2020). Pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas laporan keuangan. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 11(1), 1–12.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tasiah, T. (2023). Faktor-faktor penghambat dalam prosedur klaim jaminan kematian di BPJS Ketenagakerjaan Pontianak. *Jurnal Bimanis*, 5(2), 15–25.
- Salamah, U., & Prihastiwati, D. A. (2025). Efektivitas pengendalian internal dalam pengelolaan klaim asuransi kredit dan dampaknya terhadap mitigasi risiko kewajiban segera (KWS) pada PT BPR BKK Jateng (Perseroda) KC Magelang. *Journal Accounting International Mount Hope*, 3(2), 176–184.
- Rezky, A. Z., & Tjakrawala, F. X. (2025). Implementation of internal control information system to improve the effectiveness of the company's financial supervision. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 7(3). <https://doi.org/10.31538/ijse.v7i3.6268>
- Himawan, A., Yuliansyah, Y., & Putra, W. E. (2023). Sistem pengendalian internal dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap nilai informasi pelaporan keuangan pemerintah daerah. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 18(2), 345–360. <https://online-journal.unja.ac.id/paradigma/article/view/27229>
- Rahma, A., & Sugiartono. (2024). Pemanfaatan teknologi informasi dan sistem pengendalian internal terhadap kualitas laporan keuangan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 19(1), 55–70. <https://ejournal.uncen.ac.id/index.php/JAKED/article/view/3144>