

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of operational audits, good clinical governance and effectiveness of health services JKN / BPJS. Auditing is collecting and evaluating evidence on the information to determine and report on the criteria that have been set. Auditing should be done by someone who is competent and independent. Part of auditing is operational audit is a systematic process to assess organizational effectiveness, efficiency and economic operation under the management control and report the incident to the proper outcome of the assessment along with recommendations for improvement.*

*Clinical governance is a framework that is accountable organization to improve service quality and implement high standards of service by creating an environment that is conducive to perform clinical services. Effectiveness is the achievement of defined objectives, be it in the form of targeted, long-term goals and mission of the organization. However, the achievement of this objective should also refer to the vision of the organization. The method used in this research is survey method using descriptive analysis and verification, sampling in this study using the proportionate stratified random sampling. Results of this study express the relationship between operational audits and good clinical governance affects the effectiveness of medical care JKN / BPJS in both class D Hospital in Bandung.*

**Key Words:** *Auditing, Operational Audit, Good Clinical Governance, The Effectiveness of Health Services JKN/BPJS.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh operasional audit , *good clinical governance* dan efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS. Auditing adalah pengumpulan serta pengevaluasian bukti-bukti atas informasi untuk menentukan dan melaporkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. Auditing harus dilakukan oleh seseorang yang kompeten dan independen. Bagian dari auditing yaitu Audit operasional adalah suatu proses yang sistematis untuk menilai efektivitas organisasi, efisiensi dan ekonomi operasi di bawah pengendalian manajemen dan melaporkan kejadian kepada orang yang tepat hasil dari penilaian bersama dengan disertai rekomendasi untuk perbaikan.

Clinical governance suatu kerangka kerja organisasi yang akuntabel untuk meningkatkan kualitas layanan dan menerapkan standar tinggi layanan dengan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk melakukan layanan klinis. Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif, pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*. Hasil penelitian ini menyatakan keterkaitan antara audit operasional dan *good clinical governance* mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS di kedua Rumah Sakit kelas D di Bandung.

Kata kunci ; *Auditing*, Audit Operasional, *Good Clinical Governance*, Efektifitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS