

## DAFTAR ISI

<b>Halaman</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pengertian Audit	9
2.1.2 Ruang Lingkup Audit	10
2.1.3 Pengertian Audit Operasional	11
2.1.3.1 Tujuan Audit Operasional	14
2.1.3.2 Manfaat Audit Operasional	15
2.1.3.3 Karakteristik Audit Operasional	16
2.1.3.4 Jenis-Jenis Audit Operasional	16
2.1.3.5 Pelaksanaan Audit Operasional	17
2.1.3.6 Hal-Hal Yang Membatasi Audit Operasional	19
2.1.3.7 Kualifikasi Auditor Operasional	19
2.1.3.8 Tahap-Tahap Audit Operasional	21
2.1.4 Pengertian <i>Good Clinical Governance</i>	23
2.1.4.1 Tujuan <i>Clinical Governance</i>	24
2.1.4.2 Implementasi <i>Clinical Governance</i>	24
2.1.4.3 Standar <i>Clinical Governance</i>	25
2.1.4.4 Indikator Kinerja	26
2.1.4.5 Indikator Klinis	26
2.1.4.5.1 Macam Indikator Klinis	27
2.1.4.5.2 Tujuan Indikator Klinis	28

2.1.5	Pengertian Efektifitas	30
2.1.6	Pelayanan Publik	30
2.1.6.1	Pengertian Pelayanan Publik	30
2.1.6.2	Pengertian Pelayanan Publik	32
2.1.6.3	Asas Pelayanan Publik	32
2.1.6.4	Prinsip Pelayanan Publik	33
2.1.6.5	Pola Penyelenggara Pelayanan Publik	34
2.1.6.6	Kualitas Pelayanan Publik	35
2.1.6.7	Tantangan Dan Kenadala Dalam Pelayanan Publik	35
2.1.6.8	Kriteria Pelayanan Publik	36
2.1.6.9	Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik	37
2.1.7	Pengertian Rumah Sakit	38
2.1.7.1	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	39
2.1.7.2	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	39
2.1.7.2.1	Klasifikasi Rumah Sakit Secara Umum	31
2.1.7.3	Klasifikasi Rumah Sakit Umum Pemerintah	40
2.1.8	Pengertian BPJS Kesehatan	41
2.1.8.1	Sejarah Singkat BPJS Kesehatan	41
2.1.8.2	Dasar Penyelenggaraan	42
2.1.8.3	Prinsip Penyelenggaraan	42
2.1.8.4	Kepesertaan Wajib	43
2.1.8.5	Dasar Hukum	43
2.1.9	JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)	44
2.2	Penelitian Terdahulu	44
2.3	Kerangka Pemikiran	46
2.3.1	Pengembangan Hipotesis	48
2.3.1.1	Operasional Audit Terhadap Efektifitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS	48
2.3.1.2	<i>Good Clinical Governance</i> Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS	49
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		<b>51</b>
3.1	Metode Penelitian Yang Digunakan	51
3.1.1	Objek Penelitian	51
3.1.2	Metode Penelitian	51
3.2	Variabel Independen	54
3.2.1	Audit Operasional	54
3.2.2	<i>Good Clinical Governance</i>	55
3.3	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	56
3.3.1	Sumber Penelitian	56
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	57
3.4	Populasi dan Sampel	58

3.4.1	Populasi	58
3.4.2	Sampel	59
	3.4.2.1 Teknik Sampling	59
3.5	Pengujian Instrumen Penelitian	60
	3.5.1 Analisis Deskriptif	63
	3.5.2 Metoda Transformasi Data	68
3.6	Pengembangan Hipotesis	70
	3.6.1 Uji Asumsi Klasik	72
	3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	72
	3.6.3 Penetapan Tingkat Signifikan	77
	<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	<b>78</b>
4.1	Metode Penelitian Yang Digunakan	78
	4.1.1 Objek Penelitian	78
4.2	Analisis Hasil Penelitian	84
	4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	62
	4.2.1.1 Hasil Pengujian Validitas	62
	4.2.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	87
	4.2.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden	89
4.3	Analisis Pengujian Hipotesis	127
	4.3.1 Uji Asumsi Klasik	127
	4.3.1.1 Uji Normalitas	127
	4.3.3.2 Uji Asumsi klasik Multikoloniaritas	129
4.4	Analisis Regresi Berganda	131
	4.4.1 Koefisien Determinasi	133
	4.4.2 Hasil Uji Parsial (uji t)	134
	4.4.3 Hasil Uji Simultan (Uji F)	136
4.5	Pembahasan	138
	4.5.1 Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivita Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS	138
	4.5.2 Pengaruh Good Clinical Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS	139
	4.5.3 Pengaruh Audit Operasional dan <i>Good Clinical Governance</i> Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS	139
	<b>BAB V SARAN DAN KESIMPULAN</b>	<b>141</b>
5.1	Kesimpulan	141
5.2	Saran	142

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 :	Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.1 :	Variabel Y(Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS	52
Tabel 3.2 :	Variabel X1 (Audit Operasional)	55
Tabel 3.3 :	Variabel X2 ( <i>Good Clinical Governance</i> )	42
Tabel 3.4 :	Kriteria Interpretasi Skor	65
Tabel 3.5 :	Kriteria Jawaban dan Skoring Penilaian Responden	66
Tabel 3.6 :	Kriteria Penilaian Jawaban Responden Mengenai Audit Operasional	67
Tabel 3.7 :	Pengelompokan nilai jawaban Responden Mengenai <i>Good Clinical Governance</i>	67
Tabel 3.8 :	Pengelompokan nilai jawaban Responden Mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS	68
Tabel 4.1 :	Penyebaran Kuesioner pada 2 rumah sakit di Kota Bandung	79
Tabel 4.2 :	Tingkat Pengembalian Kuesioner ( <i>Respon Rate</i> )	79
Tabel 4.3 :	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4.4 :	Profil Responden berdasarkan Usia	81
Tabel 4.5 :	Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	82
Tabel 4.6 :	Responden berdasarkan Jabatan	83
Tabel 4.7 :	Hasil Uji Validitas Item Variabel Audit Operasional	85
Tabel 4.8 :	Hasil Uji Validitas Item Variabel <i>Good Clinical Governance</i>	86
Tabel 4.9 :	Hasil Uji Validitas Item Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS	87
Tabel 4.10 :	Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Audit Operasional	88
Tabel 4.11 :	Hasil Uji Reliabilitas Penelitian <i>Good Clinical Governance</i>	88
Tabel 4.12 :	Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS	89
Tabel 4.13 :	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Independensi Auditor	90
Tabel 4.14 :	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Auditor	91
Tabel 4.15 :	Distribusi Jawaban Responden Tahap Audit Pendahuluan	92
Tabel 4.16 :	Jawaban Responden Tahap Review dan Pengendalian Manajemen	93
Tabel 4.17 :	Distribusi Jawaban Responden Tahap Audit Lanjutan	94
Tabel 4.18 :	Distribusi Jawaban Responden Tahap Pelaporan	95
Tabel 4.19 :	Distribusi Jawaban Responden Tindak Lanjut Hasil Audit	96
Tabel 4.20 :	Distribusi Jawaban Responden Program audit	97
Tabel 4.21 :	Kriteria Interpretasi Skor Audit Operasional	98
Tabel 4.22 :	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Audit Operasional	99

Tabel 4.23 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Nilai Pelanggan	100
Tabel 4.24 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kepentingan Rumah Sakit	101
Tabel 4.25 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kepentingan Kinerja Klinis	102
Tabel 4.26 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Evaluasi Klinik	103
Tabel 4.27 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas Pelayanan Klinik	104
Tabel 4.28 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Stuktur Organisasi	104
Tabel 4.29 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi	105
Tabel 4.30 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Pengembangan Dan Pelatihan	106
Tabel 4.31 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Pengukuran Efektivitas	107
Tabel 4.32 :	Kriteria Interpretasi <i>Skor Good Clinical Governance</i>	108
Tabel 4.33 :	Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Good Clinical Governance</i>	109
Tabel 4.34 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Transparansi	110
Tabel 4.35 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas	111
Tabel 4.36 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kondisional	112
Tabel 4.37 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Partisipatif	113
Tabel 4.38 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Keseimbangan Hak dan Kewajiban	114
Tabel 4.39 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kesederhanaan	115
Tabel 4.40 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Pelayanan	116
Tabel 4.41 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kepastian Waktu	117
Tabel 4.42 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Akurasi	117
Tabel 4.43 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Keamanan	118
Tabel 4.44 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab	119
Tabel 4.45 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana	120
Tabel 4.46 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Akses	121
Tabel 4.47 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan, Keramahan dan Kesopanan	121
Tabel 4.48 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan	122
Tabel 4.49 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kecermatan	123
Tabel 4.50 :	Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Faktor Gaya Pemberian Pelayanan	124

Tabel 4.51 :	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS	126
Tabel 4.52 :	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS	126
Tabel 4.53 :	Kolmogorov-Smirnov Test	129
Tabel 4.54 :	Uji Asumsi Klasik Multikoloniaritas	130
Tabel 4.55 :	Hasil Regresi Berganda	131
Tabel 4.56 :	Koefisien Determinasi	133
Tabel 4.57 :	Uji Parsial (Uji t)	134
Tabel 4.58 :	Hasil Anova (Uji F)	137



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	47
Gambar 4.1 : Grafik Normalitas	128
Gambar 4.2 : Grafik Scatterplot	131



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Surat Kesediaan Membimbing Skripsi
- Lampiran B Surat Keterangan Survey
- Lampiran C Kuesioner
- Lampiran D Tabulasi Data
- Lampiran E Hasil Output SPSS

