

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada bab ini meliputi hasil penelitian untuk mengukur tiga variabel, yaitu audit operasional dan good clinical governance sebagai variabel independen serta efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS sebagai variabel dependen. Uraian hasil penelitian ini meliputi gambaran unit analisis, analisis hasil penelitian, uji hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

4.1 Gambaran Unit Analisis

4.1.1 Karakteristik Responden

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari responden. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden perlu diperhatikan sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

Responden dalam penelitian ini adalah kepada satuan pengawasan internal, kepala bagian dan pegawai BPJS, seluruh Kepala Ruangan dan *Clinical Instructure* Instalasi Rawat Inap, Kepala Ruangan dan *Clinical Instructure* Farmasi, Kepala Ruangan dan *Clinical Instructure* Laboratorium, Kepala Bagian Akuntansi dan

Keuangan, Kepala Rawat Jalan kedua rumah kelas D sakit umum di Bandung. Kuesioner yang disampaikan pada responden disertai surat permohonan untuk menjadi responden dan penjelasan mengenai tujuan penelitian. Rumah Sakit yang menjadi objek penelitian ini, disajikan dalam tabel 4.1

Tabel 4.1
Penyebaran Kuesioner pada 2 rumah sakit di Kota Bandung

No	Nama Rumah Sakit	Kuesioner yang disebar	Kuesioner yang diterima
1.	RS Sariningsih	36	33
2.	RSU PINDAD	37	35
Total Responden		73	68

Sumber: Data Primer yang diolah, 2015

Sugiyono (2006) Untuk menetapkan jumlah sampel yang dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan jumlah populasi sebanyak 80 responden dihasilkan jumlah minimum penyebaran kuesioner sebanyak 65, maka disebar 73 kuesioner.

Kuesioner yang dikirim kepada dua Rumah Sakit sebanyak 73 buah kuesioner, namun yang kembali sampai batas akhir penerimaan kuesioner berjumlah 68 buah kuesioner maka respon rate nya adalah 93,15%. Berikut tabel mengenai penyebaran dan pengembalian pengembalian kuesioner (*respon rate*) penelitian ini. Tabel 4.2 berikut merupakan ringkasan pengiriman dan pengambilan kuesioner ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Tingkat Pengembalian Kuesioner (*Respon Rate*)

Keterangan	Jumlah	Persentase
Total kuisisioner yang disebarkan	73	100%
Total kuisisioner yang dapat diolah	68	93,15%
Total kuisisioner yang tidak dapat diolah	0	0%
Total kuisisioner yang tidak kembali	5	6,85%

Sumber: Data yang diolah 2015

Sebelum membahas lebih jauh mengenai hasil penelitian ini, terlebih dahulu akan dibahas mengenai gambaran umum dari responden yang berisi tentang jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan jabatan. Faktor-faktor demografi tersebut diharapkan tidak menjadi bias bagi hasil penelitian ini sehingga hasil penelitian dapat memberikan generalisasi yang baik. Distribusi hasil penelitian ini disajikan berikut ini :

1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.3
Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki – laki	26 Orang	38,23%
Perempuan	42 Orang	61,77%
Jumlah	68 Orang	100,0%

Sumber: Data yang diolah 2015

Berdasarkan distribusi responden dilihat dari jenis kelamin pada Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki berjumlah 26 orang atau sebesar 38,23% dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 42 orang atau sebesar 61,77%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada satuan pengawasan internal, kepala bagian dan pegawai BPJS, seluruh kepala ruangan dan *Clinical Instructure* Instalasi rawat Inap, kepala ruangan dan *Clinical Instructure* farmasi, kepala ruangan dan *Clinical Instructure* laboratorium, kepala bagian akuntansi dan keuangan, kepala rawat jalan kenyataannya lebih banyak perempuan.

2. Profil responden berdasarkan usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel berikut ini

Tabel 4.4
Profil Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
20 – 25 tahun	6 Orang	8,8 %
26 - 30 tahun	9 Orang	12,2%
31 - 35 tahun	14 Orang	20,5%
36 - 40 tahun	15 Orang	22,2%

> 40 tahun	24 Orang	35,3%
Jumlah	68 Orang	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah 201

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang berusia antara 20 – 25 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 8,8 %, yang berusia 26 – 30 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 12,2 %, yang berusia 31 – 35 tahun berjumlah 14 orang atau sebesar 20,5 % yang berusia 36 – 40 tahun berjumlah 15 orang. atau sebesar 22,2 % dan yang berusia lebih dar 40 tahun berjumlah 24 orang atau sebesar 25,3%, Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia lebih dari 40 tahun. Hal ini disebabkan rata-rata usia responden lebih dari 40 tahun. Hal ini dikarenakan umur masih dianggap sebagai tolak ukur dalam menentukan seorang auditor memiliki pengalaman atau tidak.

3. Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.5

Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
SMU/SMK	0 Orang	0 %
Diploma III (D-3)	26 Orang	38,2 %
Strata 1 (S-1)	36 Orang	52,9%

Strata 2 (S-2)	6 Orang	8,9%
Strata 3 (S-3)	0 Orang	0%
Jumlah	68 Orang	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah 2015

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa terdapat responden dengan pendidikan terakhir SMA Diploma III (D3) sebanyak 26 orang atau sebesar 38,2%, responden dengan pendidikan terakhir Strata I (S1) sebanyak 36 orang atau sebesar 52,9%, responden dengan pendidikan terakhir Strata II (S2) sebanyak 6 orang atau sebesar 8,9 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata I (S1). Hal ini disebabkan kuesioner tersebut disebar langsung kepala bagian dan pegawai BPJS, seluruh Kepala Ruangan dan *Clinical Instructure* Instalasi Rawat Inap, Kepala Ruangan dan *Clinical Instructure* Farmasi, Kepala Ruangan dan *Clinical Instructure* Laboratorium, Kepala Bagian Akuntansi dan Keuangan, dan Satuan Kepala Rawat Jalan kedua rumah sakit rata-rata lulusan Strata I (S1).

4. Profil responden berdasarkan jabatan

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jabatan dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.6
Profil Responden berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah Responden	Presentase (%)
Satuan Pengawasan Internal	6 Orang	8,82%

Satuan Pengawasan Internal	11 Orang	16,18%
Kepala Ruangan dan <i>Clinical Instructure</i> Instalasi Rawat Inap	10 Orang	14,7%
Kepala Ruangan dan <i>Clinical Instructure</i> Farmasi	12 Orang	17,64%
Kepala Ruangan dan <i>Clinical Instructure</i> Laboratorium	9 Orang	13,24%
Kepala Bagian Akuntansi dan Keuangan	11 Orang	16,18%
Kepala Ruangan dan <i>Clinical Instructure</i> Rawat Jalan	9 Orang	13,24%
Jumlah	68 Orang	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2015

Bedasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa terdapat responden dengan jabatan satuan pengawasan internal sebanyak 6 orang atau persentase sebesar 8,82%, kepala bagian dan pegawai BPJS sebanyak 11 orang atau persentase sebesar 16,18%, kepala ruangan dan clinical instructure instalasi rawat inap sebanyak 10 orang atau persentase sebesar 14,7%, kepala ruangan dan clinical instructure farmasi sebanyak 12 orang atau persentase sebesar 17,64%, kepala ruangan dan clinical instructure laboratorium sebanyak 9 orang atau persentase sebesar 13,24%, kepala bagian

akuntansi dan keuangan sebanyak 11 orang atau sebesar 16,18%, kepala ruangan dan clinical instructure rawat jalan sebanyak 9 orang atau persentase sebesar 13,24%.

4.2 Analisis Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, kuesioner terdiri dari 59 butir pernyataan dengan perincian 27 butir pernyataan mengenai audit operasional, 13 butir pernyataan mengenai *good clinical governance*, dan 19 butir pernyataan mengenai efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS. Metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda sebagai alat bantu dalam penarikan kesimpulan.

4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1.1 Hasil Pengujian Validitas

Pengujian tingkat validitas tiap item dipergunakan analisis item dengan cara mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor item. Nilai minimum yang dianggap valid apabila nilai korelasi (r) untuk skor item dengan total skor variabel sebesar 0,3 sehingga apabila korelasi antar item dengan skor total kurang dari 0,3 maka item dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Kuesioner mengenai Audit Operasional terdiri atas 27 butir pernyataan. Hasil perhitungan indek validitas untuk masing masing butir pernyataan Kuesioner

mengenai Audit Operasional dapat dilihat pada tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Audit Operasional

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Item Variabel Audit Operasional

No Item	Indeks	R Kritis	Keterangan
Item 1	0,557	0,30	Valid
Item 2	0,653	0,30	Valid
Item 3	0,589	0,30	Valid
Item 4	0,601	0,30	Valid
Item 5	0,491	0,30	Valid
Item 6	0,453	0,30	Valid
Item 7	0,508	0,30	Valid
Item 8	0,463	0,30	Valid
Item 9	0,464	0,30	Valid
Item 10	0,383	0,30	Valid
Item 11	0,315	0,30	Valid
Item 12	0,495	0,30	Valid
Item 13	0,412	0,30	Valid
Item 14	0,512	0,30	Valid
Item 15	0,458	0,30	Valid
Item 16	0,555	0,30	Valid
Item 17	0,512	0,30	Valid
Item 18	0,608	0,30	Valid
Item 19	0,485	0,30	Valid
Item 20	0,442	0,30	Valid

Item 21	0,415	0,30	Valid
Item 22	0,625	0,30	Valid
Item 23	0,467	0,30	Valid
Item 24	0,536	0,30	Valid
Item 25	0,364	0,30	Valid
Item 26	0,387	0,30	Valid
Item 27	0,415	0,30	Valid

Sumber : Lampiran uji validitas reliabilitas

Hasil yang diperoleh seperti terlihat pada tabel di atas, memperlihatkan bahwa nilai korelasi (r) untuk skor item dengan total skor Audit Operasional di atas 0,3 maka semua item valid. Untuk itu item kuesioner variabel Audit Operasional layak untuk digunakan sebagai data penelitian.

Kuesioner *Good Clinical Governance* penelitian terdiri atas 13 butir pernyataan. Hasil perhitungan indek validitas untuk masing masing butir pernyataan Kuesioner mengenai *Good Clinical Governance* dapat dilihat pada tabel 4.8

2) Hasil Uji Validitas Instrumen *Good Clinical Governance*

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Item Variabel *Good Clinical Governance*

No Item	Indeks	R kritis	Keterangan
Item 1	0,739	0,30	Valid
Item 2	0,768	0,30	Valid
Item 3	0,727	0,30	Valid

Item 4	0,772	0,30	Valid
Item 5	0,675	0,30	Valid
Item 6	0,549	0,30	Valid
Item 7	0,516	0,30	Valid
Item 8	0,600	0,30	Valid
Item 9	0,584	0,30	Valid
Item 10	0,332	0,30	Valid
Item 11	0,739	0,30	Valid
Item 12	0,452	0,30	Valid
Item 13	0,404	0,30	Valid

Sumber: Lampiran Uji Validitas Reabilitas

Hasil yang diperoleh seperti terlihat pada tabel di atas, memperlihatkan bahwa nilai korelasi (r) untuk skor item dengan total skor *Good Clinical Governance* di atas 0,3 maka semua item valid. Untuk itu item kuesioner variabel *Good Clinical Governance* layak untuk digunakan sebagai data penelitian.

Kuesioner mengenai Efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS terdiri dari 19 butir pernyataan. Hasil perhitungan indek validitas untuk masing masing butir pernyataan Kuesioner mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS dapat dilihat pada tabel 4.9

3) Hasil Uji Validitas Instrumen Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Item Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS

No Item	Indeks	R Kritis	Keterangan
Item 1	0,619	0,30	Valid
Item 2	0,714	0,30	Valid
Item 3	0,658	0,30	Valid
Item 4	0,665	0,30	Valid
Item 5	0,517	0,30	Valid
Item 6	0,495	0,30	Valid
Item 7	0,472	0,30	Valid
Item 8	0,495	0,30	Valid
Item 9	0,489	0,30	Valid
Item 10	0,346	0,30	Valid
Item 10	0,624	0,30	Valid
Item 12	0,553	0,30	Valid
Item 13	0,459	0,30	Valid
Item 14	0,540	0,30	Valid
Item 15	0,466	0,30	Valid
Item 16	0,544	0,30	Valid
Item 17	0,530	0,30	Valid
Item 18	0,593	0,30	Valid
Item 19	0,484	0,30	Valid

Sumber : Lampiran uji validitas reliabilitas

Hasil yang diperoleh seperti terlihat pada tabel di atas, memperlihatkan bahwa nilai korelasi (r) untuk skor item dengan total skor Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS di atas 0,3 maka semua item valid. Untuk itu item kuesioner variabel Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS layak untuk digunakan sebagai data penelitian.

4.2.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggunakan rumus Alpha. Hasil uji instrumen pengukuran adalah reliabel dimana batas minimum reliabilitas yang dapat diterima adalah koefisien positif dan di atas 0,7. Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

- 1) Uji Reliabilitas Kuesioner Audit Operasional

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Audit Operasional

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.882	.884	27

Pada tabel 4.10 di atas terlihat bahwa nilai reliabilitas kuesioner audit operasional sebesar 0,882 (*Cronbach's-Alpha*) dan lebih besar dari nilai kritis 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan sudah reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel audit operasional sudah memberikan hasil yang konsisten.

2) Uji Reliabilitas Kuesioner *Good Clinical Governance*

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Penelitian *Good Clinical Governance*
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.848	.847	13

Pada tabel 4.10 di atas terlihat bahwa nilai reliabilitas kuesioner *good clinical governance* sebesar 0,848 (*Cronbach's-Alpha*) dan lebih besar dari nilai kritis 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan sudah reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel *good clinical governance* sudah memberikan hasil yang konsisten.

3) Uji Realibilitas Kuesioner Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.863	.869	19

Sumber: Hasil output uji ralibilitas

Pada tabel 4.11 di atas terlihat bahwa nilai reliabilitas Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS sebesar 0,863 (*Cronbach's-Alpha*) dan lebih besar dari nilai kritis 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan sudah reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS sudah memberikan hasil yang konsisten.

4.2.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

Sebelum dilakukan pengujian statistik lebih lanjut, akan dibahas dahulu mengenai deskripsi tanggapan responden untuk masing-masing variabel dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Untuk memudahkan penilaian terhadap jawaban responden pada setiap variabel penelitian dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden.

4.2.2.1 Analisis Deskriptif Audit Operasional

Audit operasional diukur menggunakan 10 indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 27 butir pernyataan. Berikut ini disajikan distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

1) Independensi Auditor

Tabel 4.13 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai independensi auditor pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.13
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Independensi Auditor

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
1	28	37	3	0	0	68
	41,18%	54,41%	4,41%	0,00%	0,00%	100,00%
2	27	37	3	1	0	68
	39,71%	54,41%	4,41%	1,47%	0,00%	100,00%
3	26	39	3	0	0	68
	38,24%	57,35%	4,41%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	81	113	9	1	0	204
	39,70%	55,39%	4,4%	0,49%	0,00%	100%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator independensi auditor dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (39,70%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (55,39%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (4,4%), serta yang memilih tidak setuju sebanyak (0,49%) dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden menilai Satuan Pengawas Intern di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum Pindad tidak terpengaruh oleh pihak manapun dalam melaksanakan fungsinya.

2) Kompetensi Auditor

Tabel 4.14 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai kompetensi auditor pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.14
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Auditor

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
4	31	36	1	0	0	68
	45,59%	52,94%	1,47%	0,00%	0,00%	100,00%
5	27	39	2	0	0	68
	39,71%	57,35%	2,94%	0,00%	0,00%	100,00%
6	25	40	3	0	0	68
	36,76%	58,82%	4,41%	0,00%	0,00%	100,00%
7	24	39	5	0	0	68
	35,29%	57,35%	7,35%	0,00%	0,00%	100,00%
8	21	42	5	0	0	68
	30,88%	61,76%	7,35%	0,00%	0,00%	100,00%
9	24	38	6	0	0	68
	35,29%	55,88%	8,82%	0,00%	0,00%	100,00%
10	27	39	2	0	0	68
	39,71%	57,35%	2,94%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	179	273	24	0	0	476
	37,60%	57,35%	5,04%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator independensi auditor dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (37,60%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (57,35%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (5,04%), dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden menilai Satuan Pengawas Intern di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum adalah orang – orang yang kompeten dalam melaksanakan fungsinya.

3) Tahap Audit Pendahuluan

Tabel 4.15 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai tahap audit pendahuluan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.15
Distribusi Jawaban Responden Tahap Audit Pendahuluan

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
11	28	36	4	0	0	68
	41,18%	52,94%	5,88%	0,00%	0,00%	100,00%
12	21	35	11	1	0	68
	30,88%	51,47%	16,18%	1,47%	0,00%	100,00%
13	27	32	8	1	0	68
	39,71%	47,06%	11,76%	1,47%	0,00%	100,00%
Total	76	103	23	2	0	204
	42,15%	50,49%	11,27%	0,98%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator tahap audit pendahuluan dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (42,15%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (50,49%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (11,27%), serta responden yang menjawab tidak setuju (0,98%) dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden menilai Satuan Pengawas Intern di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum telah melakukan tahap audit pendahuluan dengan baik hanya saja fasilitas rumah sakit dan kebijakan prosedur lebih ditingkatkan.

4) Tahap Review dan Pengendalian Manajemen

Tabel 4.16 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai review dan pengendalian manajemen pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.16

Distribusi Jawaban Responden Tahap Review dan Pengendalian Manajemen

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
14	23	31	14	0	0	68
	33,82%	45,59%	20,59%	0,00%	0,00%	100,00%
15	24	36	6	2	0	68
	35,29%	52,94%	8,82%	2,94%	0,00%	100,00%
Total	47	67	20	2	0	136
	34,55%	49,26%	14,70%	1,47%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator tahap review dan pengendalian manajemen dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (34,55%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (49,26%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (14,70%), serta responden yang menjawab tidak setuju (1,47%) dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden menilai Satuan Pengawas Intern di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum telah melakukan tahap review dan pengendalian manajemen dengan baik.

5) Tahap Audit Lanjutan

Tabel 4.17 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai tahap audit pendahuluan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.17
Distribusi Jawaban Responden Tahap Audit Lanjutan

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	S	TS	STS	
16	29	31	6	2	0	68
	42,65%	45,59%	8,82%	2,94%	0,00%	100,00%
17	21	39	8	0	0	68
	30,88%	57,35%	11,76%	0,00%	0,00%	100,00%
18	25	32	10	1	0	68
	36,76%	47,06%	14,71%	1,47%	0,00%	100,00%
Total	340	496	103	13	0	952
	35,71%	52,10%	10,82%	1,37%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator tahap audit lanjutan dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (35,71%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (52,10%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (10,82%), serta responden yang menjawab tidak setuju (1,37%) dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden menilai Satuan Pengawas Intern di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum telah melakukan tahap audit lanjutan dengan baik hanya saja auditor harus sering melakukan melakukan pengamatan langsung terhadap rumah sakit.

6) Tahap Pelaporan

Tabel 4.18 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai tahap audit pendahuluan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung

Tabel 4.18
Distribusi Jawaban Responden Tahap Pelaporan

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
19	23	42	2	1	0	68
	33,82%	61,76%	2,94%	1,47%	0,00%	100,00%
20	25	36	5	2	0	68
	36,76%	52,94%	7,35%	2,94%	0,00%	100,00%
21	22	38	6	2	0	68
	32,35%	55,88%	8,82%	2,94%	0,00%	100,00%
Total	70	116	13	5	0	204
	34,31%	56,86%	6,37%	2,45%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator tahap audit pelaporan dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (34,31%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (56,86%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (6,37%), serta responden yang menjawab tidak setuju (2,45%) dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden menilai Satuan Pengawas Intern di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum telah melakukan tahap audit pelaporan dengan baik hanya saja auditor harus memberikan saran-saran atas temuan auditnya.

7) Tindak Lanjut Hasil Audit

Tabel 4.19 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai tindak lanjut hasil audit pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.19**Distribusi Jawaban Responden Tindak Lanjut Hasil Audit**

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
22	30	32	6	0	0	68
	44,12%	47,06%	8,82%	0,00%	0,00%	100,00%
23	19	41	8	0	0	68
	27,94%	60,29%	11,76%	0,00%	0,00%	100,00%
24	23	35	9	1	0	68
	33,82%	51,47%	13,24%	1,47%	0,00%	100,00%
Total	72	108	23	1	0	204
	35,29%	52,94%	11,27%	0,49%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator tahap audit lanjutan dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (35,29%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (52,94%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (11,27%), serta responden yang menjawab tidak setuju (0,49%) dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden menilai Satuan Pengawas Intern di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum telah melakukan tindak lanjut audit dengan baik hanya saja lebih ditingkatkannya peninjauan biaya periodik atas biaya operasional rumah sakit.

8) Program Audit

Tabel 4.20 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai program audit pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.20
Distribusi Jawaban Responden Program audit

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
25	23	36	9	0	0	68
	33,82%	52,94%	13,24%	0,00%	0,00%	100,00%
26	26	35	7	0	0	68
	38,24%	51,47%	10,29%	0,00%	0,00%	100,00%
27	32	31	5	0	0	68
	47,06%	45,59%	7,35%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	81	102	21	0	0	204
	39,71%	50,00%	10,29%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator program audit dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (39,71%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (50,00%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (10,29%) dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden menilai Satuan Pengawas Intern di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum telah melakukan program audit dengan baik.

Selanjutnya untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai pada audit operasional dua Rumah Sakit di Kota Bandung, dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden atas kedua puluh tujuh butir pernyataan pada variabel audit operasional. Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner yang terdiri dari dua puluh tujuh (27) butir pernyataan untuk variabel audit operasional, penulis melakukan kategorisasi berdasarkan skor tertinggi dan terendah. Jumlah responden

adalah 68 orang, dan nilai skala pengukuran terbesar adalah 5, sedangkan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar = $68 \times 5 = 340$. Dan jumlah kumulatif terkecil = $68 \times 1 = 68$. Adapun nilai persentase terkecil adalah $(68/340) \times 100\% = 20,00\%$, dengan nilai rentang = $100\% - 20,00\% = 80,00\%$. Jika dibagi 5 kategori, maka di dapat nilai interval persentase sebesar 16, 00%.

Jadi nilai interval untuk setiap kategori dapat disusun dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.21
Kriteria Interpretasi Skor Audit Operasional

No	Interval	Kriteria Penilaian
1.	20,00% – 35,99%	Sangat Tidak Memadai
2.	36,00% – 51,99%	Tidak Memadai
3.	52,00% – 67,99%	Cukup Memadai
4.	68,00% – 83,99 %	Memadai
5.	84,00% – 100%	Sangat Memadai

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner yang terdiri dari dua puluh tujuh (27) butir pernyataan untuk variabel peranan audit operasional, penulis melakukan kategorisasi terhadap variabel operasional berdasarkan perhitungan pada tabel 4.21 dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.22
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Audit Operasional

No Pernya taan	Skor Jawaban Responden					Total Skor	Skor Ideal	%
	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS(2)	STS(1)			
1	28	37	3	0	0	297	340	87,35%
2	27	37	3	1	0	294	340	86,47%
3	26	39	3	0	0	295	340	86,76%
4	31	36	1	0	0	302	340	88,82%
5	27	39	2	0	0	297	340	87,35%
6	25	40	3	0	0	294	340	86,47%
7	24	39	5	0	0	291	340	85,59%
8	21	42	5	0	0	288	340	84,71%
9	24	38	6	0	0	290	340	85,29%
10	27	39	2	0	0	297	340	87,35%
11	28	36	4	0	0	296	340	87,06%
12	21	35	11	1	0	280	340	82,35%
13	27	32	8	1	0	289	340	85,00%
14	23	31	14	0	0	281	340	82,65%
15	24	36	6	2	0	286	340	84,12%
16	29	31	6	2	0	291	340	85,59%
17	21	39	8	0	0	285	340	83,82%
18	25	32	10	1	0	285	340	83,82%
19	23	42	2	1	0	291	340	85,59%
20	25	36	5	2	0	288	340	84,71%
21	22	38	6	2	0	284	340	83,53%
22	30	32	6	0	0	296	340	87,06%
23	19	41	8	0	0	283	340	83,24%
24	23	35	9	1	0	284	340	83,53%
25	23	36	9	0	0	286	340	84,12%
26	26	35	7	0	0	291	340	85,59%
27	32	31	5	0	0	299	340	87,94%
Rata-rata Skor						290,37	340	85,40%

Sumber: Data yang diolah 2015

Berdasarkan hasil perhitungan nilai persentase dari 68 responden, yaitu pimpinan dan kepala ruangan di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum Pindad termasuk dalam kategori “Sangat Memadai”. Hal ini dapat dilihat dari

nilai persentase sebesar 85,40% berada pada interval “84,00% - 100%” yang termasuk dalam kategori “Sangat Memadai”. Artinya pengaruh audit operasional di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum Pindad sudah sangat memadai.

4.2.1.2 Analisis Deskriptif *Good Clinical Governance*

Guna mengetahui gambaran *good clinical governance* pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung, peneliti menyebarkan kuesioner variabel *good clinical governance* yang terdiri dari 13 butir pernyataan. Lebih jelasnya tabel berikut ini menyajikan distribusi hasil skor dari jawaban responden berkaitan dengan *good clinical governance*

1) Nilai Pelanggan

Tabel 4.23 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai nilai pelanggan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.23
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Nilai Pelanggan

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
1	28	37	3	0	0	68
	41,18%	54,41%	4,41%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	28	37	3	0	0	68
	41,18%	54,41%	4,41%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator nilai pelanggan dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju

(41,18%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (54,41%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (4,41%) dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum telah melakukan pelayanannya dengan baik kepada pasien.

2) Kepentingan Rumah Sakit

Tabel 4.24 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai kepentingan rumah sakit pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.24
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kepentingan Rumah Sakit

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
2	27	37	3	1	0	68
	39,71%	54,41%	4,41%	1,47%	0,00%	100,00%
Total	27	37	3	1	0	68
	39,71%	54,41%	4,41%	1,47%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator kepentingan rumah sakit dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (39,71%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (54,41%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (4,41%), serta responden yang menjawab tidak setuju (1,47%) dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum Pindad telah melakukan peningkatan mutu pelayanan JKN/BPJS dalam menciptakan visi dan misi rumah sakit.

3) Kinerja Klinis

Tabel 4.25 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai kinerja klinis pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung

Tabel 4.25
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kepentingan Kinerja Klinis

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
3	26	39	3	0	0	68
	38,24%	57,35%	4,41%	0,00%	0,00%	100,00%
4	31	36	1	0	0	68
	45,59%	52,94%	1,47%	0,00%	0,00%	100,00%
5	27	39	2	0	0	68
	39,71%	57,35%	2,94%	0,00%	0,00%	100,00%
6	25	40	3	0	0	68
	36,76%	58,82%	4,41%	0,00%	0,00%	100,00%
7	24	39	5	0	0	68
	35,29%	57,35%	7,35%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	133	193	14	0	0	340
	39,11%	56,76%	4,11%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator kepentingan kinerja klinis dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (39,11%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (56,76%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (4,11%), dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum Pindad dalam kepentingan kinerja klinis terintegrasi dengan baik.

4) Evaluasi Klinik

Tabel 4.26 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai evaluasi pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.26
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Evaluasi Klinik

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
8	21	42	5	0	0	68
	30,88%	61,76%	7,35%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	21	42	5	0	0	68
	30,88%	61,76%	7,35%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator evaluasi klinik dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (30,88%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (61,76%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (7,35%), dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden menilai Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum telah melakukan evaluasi klinik dengan baik.

5) Akuntabilitas Pelayanan Klinik

Tabel 4.27 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai akuntabilitas pelayanan klinik pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.27
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas Pelayanan Klinik

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
9	24	38	6	0	0	68
	35,29%	55,88%	8,82%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	24	38	6	0	0	68
	35,29%	55,88%	8,82%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator akuntabilitas pelayanan klinik dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (35,29%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (55,88%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (10,82%), serta responden yang menjawab tidak setuju (8,82%) dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden menilai Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum telah melakukan akuntabilitas pelayanan klinik dengan baik dalam konsep peningkatan mutu klinik.

6) Struktur Organisasi

Tabel 4.28 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai struktur organisasi pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.28
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Stuktur Organisasi

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
10	27	39	2	0	0	68
	39,71%	57,35%	2,94%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	27	39	2	0	0	68
	39,71%	57,35%	2,94%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator struktur organisasi dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (39,71%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (57,35%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (2,94%), dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden menilai Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum Pindad mempunyai struktur organisasi yang terintegrasi dengan baik.

7) Komunikasi

Tabel 4.29 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai struktur organisasi pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.29
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
11	28	36	4	0	0	68
	41,18%	52,94%	5,88%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	28	36	4	0	0	68
	41,18%	52,94%	5,88%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator komunikasi dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (41,18%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (52,94%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (5,88%), dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden

menilai Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum Pindad mempunyai struktur organisasi yang terintegrasi dengan baik. Dalam menjaga mutu pelayanan klinik telah disosialisasikan kepada seluruh staf rumah sakit dan juga kepada pasien/keluarga.

8) Pengembangan dan Pelatihan

Tabel 4.30 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai pengembangan dan pelatihan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.30
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Pengembangan dan Pelatihan

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
12	21	35	11	1	0	68
	30,88%	51,47%	16,18%	1,47%	0,00%	100,00%
Total	21	35	11	1	0	68
	30,88%	51,47%	16,18%	1,47%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator pengembangan dan pelatihan dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (30,88%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (51,47%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (16,18%), serta yang memilih tidak setuju (1,47%) dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian bagian besar responden Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum Pindad telah melakukan pengembangan dan pelatihan untuk staf, manajer dan klinisi untuk mendukung mereka menerapkan

konsep peningkatan mutu pelayanan klinik..

9) Pengukuran Efektivitas

Tabel 4.31 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai pengembangan dan pelatihan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.31
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Pengukuran Efektivitas

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
13	27	32	8	1	0	68
	39,71%	47,06%	11,76%	1,47%	0,00%	100,00%
Total	27	32	8	1	0	68
	39,71%	47,06%	11,76%	1,47%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator pengukuran efektivitas dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban sangat setuju (39,71%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak (47,06%) dan responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (11,76%), serta yang memilih tidak setuju (1,47%) dengan total responden 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum Pindad telah melakukan pengukuran efektivitas dengan baik. Indikator kinerja kunci telah dikembangkan dan digunakan untuk setiap level organisasi guna untuk penerapan konsep peningkatan mutu pelayanan klinik.

Selanjutnya untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai pada audit operasional dua Rumah Sakit di Kota Bandung, dilakukan kategorisasi terhadap

jumlah skor tanggapan responden atas kedua puluh tujuh butir pernyataan pada variabel audit operasional. Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner yang terdiri dari tiga belas (13) butir pernyataan untuk variabel *good clinical governance*, penulis melakukan kategorisasi berdasarkan skor tertinggi dan terendah. Jumlah responden adalah 68 orang, dan nilai skala pengukuran terbesar adalah 5, sedangkan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar = $68 \times 5 = 340$. Dan jumlah kumulatif terkecil = $68 \times 1 = 68$. Adapun nilai persentase terkecil adalah $(68/340) \times 100\% = 20,00\%$, dengan nilai rentang = $100\% - 20,00\% = 80,00\%$. Jika dibagi 5 kategori, maka di dapat nilai interval persentase sebesar 16, 00%.

Tabel 4.32
Kriteria Interpretasi Skor Good Clinical Governance

No	Interval	Kriteria Penilaian
1	20,00% – 35,99%	Sangat Tidak Memadai
2	36,00% – 51,99%	Tidak Memadai
3	52,00% – 67,99%	Cukup Memadai
4	68,00% – 83,99 %	Memadai
5	84,00% – 100%	Sangat Memadai

Sumber: Arikunto 2008

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner yang terdiri dari tiga belas (13) butir pernyataan untuk variabel *good clinical governance* , penulis melakukan kategorisasi terhadap variabel *good clinical governance* berdasarkan perhitungan pada tabel 4.32 dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.33
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Good Clinical Governance*

No Pernyataan	Skor Jawaban Responden					Total Skor	Skor Ideal	%
	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS(2)	ST(1)			
1	28	37	3	0	0	297	340	87,35%
2	27	37	3	1	0	294	340	86,47%
3	26	39	3	0	0	295	340	86,76%
4	31	36	1	0	0	302	340	88,82%
5	27	39	2	0	0	297	340	87,35%
6	25	40	3	0	0	294	340	86,47%
7	24	39	5	0	0	291	340	85,59%
8	21	42	5	0	0	288	340	84,71%
9	24	38	6	0	0	290	340	85,29%
10	27	39	2	0	0	297	340	87,35%
11	28	36	4	0	0	296	340	87,06%
12	21	35	11	1	0	280	340	82,35%
13	27	32	8	1	0	289	340	85,00%
Rata-rata Skor						293,08	340	86,20%

Sumber: Data Yang Diolah 2015

Berdasarkan hasil perhitungan nilai persentase *Good Clinical Governance* dari 68 responden, yaitu pimpinan dan kepala ruangan di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum Pindad termasuk dalam kategori “Sangat Memadai”. Hal ini dapat dilihat dari nilai persentase sebesar 86,20% berada pada interval “84,00% - 100%” yang termasuk dalam kategori “Sangat Memadai”.

4.2.1.3 Analisis Deskriptif Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS

Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS pada Rumah Sakit di Kota Bandung yang diteliti dibagi kedalam 18 indikator Berikut adalah gambaran

tanggapan responden untuk masing-masing indikator Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS.

1) Transparansi

Tabel 4.34 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai asas pelayanan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.34
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Transparansi

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
1	28	37	3	0	0	68
	41,18%	54,41%	4,41%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	28	37	3	0	0	68
	41,18%	54,41%	4,41%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator transparansi dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (41,18%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (54,41%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (4,41%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad selalu melaksanakan transparansi dalam melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS.

2) Akuntabilitas

Tabel 4.35 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai akuntabilitas pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.35
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
2	27	37	3	1	0	68
	39,71%	54,41%	4,41%	1,47%	0,00%	100,00%
Total	27	37	3	1	0	68
	39,71%	54,41%	4,41%	1,47%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator akuntabilitas dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (39,71%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (54,41%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (4,41%) dan yang memilih jawaban tidak setuju sebanyak (1,47%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad selalu menjalankan visi dan misi rumah sakit dalam melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS.

3) Kondisional

Tabel 4.35 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai akuntabilitas pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.36
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kondisional

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
3	26	39	3	0	0	68
	38,24%	57,35%	4,41%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	26	39	3	0	0	68
	38,24%	57,35%	4,41%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator kondisional dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (38,24%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (57,35%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (4,41%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Satuan Pengawas Intern di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad selalu melaksanakan kondisional dalam berbagai situasi dalam melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS.

4) Partisipatif

Tabel 4.37 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai partisipatif pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.37
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Partisipatif

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
4	31	36	1	0	0	68
	45,59%	52,94%	1,47%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	31	36	1	0	0	68
	45,59%	52,94%	1,47%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator partisipatif dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (45,59%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (52,94%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (1,47%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad selalu mendukung berjalannya dalam melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS.

5) Kesamaan Hak

Tabel 4.36 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai kesamaan hak pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.38
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kesamaan Hak

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
5	27	39	2	0	0	68
	39,71%	57,35%	2,94%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	27	39	2	0	0	68

	39,71%	57,35%	2,94%	0,00%	0,00%	100,00%
--	--------	--------	-------	-------	-------	---------

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator transparansi dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (39,71%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (57,35%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (2,94%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad selalu melaksanakan kesamaan hak pasien dalam melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Tabel 4.37 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai keseimbangan hak dan kewajiban pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.38
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Keseimbangan Hak dan Kewajiban

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
6	25	40	3	0	0	68
	36,76%	58,82%	4,41%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	25	40	3	0	0	68
	36,76%	58,82%	4,41%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator keseimbangan hak dan kewajiban dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (36,76%) dan disusul responden yang memilih jawaban

sangat setuju sebanyak (58,82%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (4,41%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Satuan Pengawas Intern di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad selalu melaksanakan keseimbangan hak dan kewajiban antara pasien dengan petugas dalam melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS.

7) Kesederhanaan

Tabel 4.39 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai kesederhanaan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.39
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kesederhanaan

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
7	24	39	5	0	0	68
	35,29%	57,35%	7,35%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	24	39	5	0	0	68
	35,29%	57,35%	7,35%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator kesederhanaan dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (41,18%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (54,41%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (4,41%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad selalu melaksanakan kesederhanaan yang dimana tenaga medis tidak

memilih – milih pasien dalam melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS.

8) Kejelasan Pelayanan

Tabel 4.40 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai kejelasan pelayanan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.40
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Pelayanan

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
8	21	42	5	0	0	68
	30,88%	61,76%	7,35%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	21	42	5	0	0	68
	30,88%	61,76%	7,35%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator kejelasan pelayanan dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (30,88%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (61,76%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (7,35%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Satuan Pengawas Intern di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad selalu memberikan kejelasan pelayanan dalam melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS.

9) Kepastian Waktu

Tabel 4.41 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai kejelasan pelayanan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.41
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kepastian Waktu

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
9	24	38	6	0	0	68
	35,29%	55,88%	8,82%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	24	38	6	0	0	68
	35,29%	55,88%	8,82%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator kepastian waktu dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (35,29%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (55,88%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (8,82%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad selalu melaksanakan kepastian waktu dalam proses pemeriksaan pasien dalam melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS.

10) Akurasi

Tabel 4.42 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai kejelasan pelayanan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.42
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Akurasi

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
10	27	39	2	0	0	68
	39,71%	57,35%	2,94%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	27	39	2	0	0	68
	39,71%	57,35%	2,94%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator akurasi dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (39,71%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (57,35%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (2,94%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad selalu melaksanakan akurasi dalam melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS.

11) Keamanan

Tabel 4.43 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai keamanan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.43
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Keamanan

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
11	28	36	4	0	0	68
	41,18%	52,94%	5,88%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	28	36	4	0	0	68

	41,18%	52,94%	5,88%	0,00%	0,00%	100,00%
--	--------	--------	-------	-------	-------	---------

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator keamanan dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (41,18%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (52,94%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (5,88%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keamanan rumah sakit tersebut baik.

12) Tanggung Jawab

Tabel 4.44 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai tanggung jawab pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.44
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
12	21	35	11	1	0	68
	30,88%	51,47%	16,18%	1,47%	0,00%	100,00%
Total	21	35	11	1	0	68
	30,88%	51,47%	16,18%	1,47%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator tanggung jawab dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (30,88%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (51,47%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju

sebanyak (16,18%) dan jawaban tidak setuju sebesar (1,47%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad selalu melaksanakan tanggung jawab dalam melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS.

13) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tabel 4.45 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai kelengkapan sarana dan prasarana pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.45
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
13	27	32	8	1	0	68
	39,71%	47,06%	11,76%	1,47%	0,00%	100,00%
Total	27	32	8	1	0	68
	39,71%	47,06%	11,76%	1,47%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator kelengkapan sarana dan prasana dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (39,71%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (47,06%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (11,76%) dan responden yang menjawab tidak setuju sebesar(1,47%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan

bahwa sebagian besar responden menilai kelengkapan sarana dan prasarana sudah lengkap untuk rumah sakit kelas empat.

14) Kemudahan Akses

Tabel 4.46 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai kemudahan akses pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.46
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Akses

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
14	23	31	14	0	0	68
	33,82%	45,59%	20,59%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	23	31	14	0	0	68
	33,82%	45,59%	20,59%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator kemudahan akses dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (33,82%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (45,59%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (20,59%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Satuan Pengawas Intern di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad selalu memberikan kemudahan akses dalam pengobatan pasien JKN/ BPJS.

15) Kedisiplinan, Keramahan dan Kesopanan

Tabel 4.47 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai kelengkapan sarana dan prasarana pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.47
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan, Keramahan dan Kesopanan

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
15	24	36	6	2	0	68
	35,29%	52,94%	8,82%	2,94%	0,00%	100,00%
Total	24	36	6	2	0	68
	35,29%	52,94%	8,82%	2,94%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari kedisiplinan, keramahan dan kesopanan dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (35,29%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (52,94%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (8,82%) dan jawaban tidak setuju sebanyak (2,94%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan dalam melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS telah terlaksanakan dengan baik.

16) Kenyamanan

Tabel 4.48 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai kelengkapan sarana dan prasarana pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.48
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	

16	29	31	6	2	0	68
	42,65%	45,59%	8,82%	2,94%	0,00%	100,00%
Total	29	31	6	2	0	68
	42,65%	45,59%	8,82%	2,94%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator kenyamanan dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (42,65%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (45,59%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (8,82%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak (2,94%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad sudah nyaman akan tetapi masih ada suara kendaraan yang terdengar.

17) Faktor Kecermatan

Tabel 4.49 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai faktor kecermatan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.49
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kecermatan

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
17	21	39	8	0	0	68
	30,88%	57,35%	11,76%	0,00%	0,00%	100,00%
Total	21	39	8	0	0	68
	30,88%	57,35%	11,76%	0,00%	0,00%	100,00%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator transparansi dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak

(30,81%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (57,35%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju sebanyak (11,76%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad selalu meminimalisir risiko klinis melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS.

18) Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Tabel 4.50 berikut ini menyajikan tanggapan responden mengenai faktor gaya pemberian pelayanan pada dua Rumah Sakit di Kota Bandung.

Tabel 4.50
Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

No Pernyataan	Jawaban Responden					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
18	25	32	10	1	0	68
	36,76%	47,06%	14,71%	1,47%	0,00%	100,00%
19	23	42	2	1	0	68
	33,82%	61,76%	2,94%	1,47%	0,00%	100,00%
Total	48	74	12	2	0	136
	35,29%	54,41%	8,82%	1,47%	0,00%	100%

Sumber: Data yang diolah 2015

Melalui akumulasi jawaban responden yang diperoleh dari indikator gaya pemberian pelayanan dapat dilihat paling banyak responden memilih jawaban setuju sebanyak (35,29%) dan disusul responden yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak (54,41%) serta jawaban responden yang memilih jawaban cukup setuju

sebanyak (8,82%) dan yang menjawab tidak setuju sebanyak (1,47%) dengan total responden sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Pindad tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit melaksanakan fungsinya dalam Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/ BPJS.

Selanjutnya untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai pada efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS dua Rumah Sakit di Kota Bandung, dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden atas kedua puluh tujuh butir pernyataan pada variabel efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS. Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner yang terdiri dari sembilan belas (19) butir pernyataan untuk variabel efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS, penulis melakukan kategorisasi berdasarkan skor tertinggi dan terendah. Jumlah responden adalah 68 orang, dan nilai skala pengukuran terbesar adalah 5, sedangkan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar = $68 \times 5 = 340$. Dan jumlah kumulatif terkecil = $68 \times 1 = 68$. Adapun nilai persentase terkecil adalah $(68/340) \times 100\% = 20,00\%$, dengan nilai rentang = $100\% - 20,00\% = 80,00\%$. Jika dibagi 5 kategori, maka di dapat nilai interval persentase sebesar 16, 00%.

Tabel 4.51
Kriteria Interpretasi Skor Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS

No	Interval	Kriteria Penilaian
1.	20,00% – 35,99%	Sangat Tidak Memadai
2.	36,00% – 51,99%	Tidak Memadai
3.	52,00% – 67,99%	Cukup Memadai
4.	68,00% – 83,99 %	Memadai

5.	84,00% – 100%	Sangat Memadai
----	---------------	----------------

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner yang terdiri dari tiga belas (19) butir pernyataan untuk variabel efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS, penulis melakukan kategorisasi terhadap variabel efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS berdasarkan perhitungan pada tabel 4.51 dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.52
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS

No Pernyataan	Skor Jawaban Responden					Total Skor	Skor Ideal	%
	SS(5)	S(4)	CS (3)	TS(2)	STS(1)			
1	28	37	3	0	0	297	340	87,35%
2	27	37	3	1	0	294	340	86,47%
3	26	39	3	0	0	295	340	86,76%
4	31	36	1	0	0	302	340	88,82%
5	27	39	2	0	0	297	340	87,35%
6	25	40	3	0	0	294	340	86,47%
7	24	39	5	0	0	291	340	85,59%
8	21	42	5	0	0	288	340	84,71%
9	24	38	6	0	0	290	340	85,29%
10	27	39	2	0	0	297	340	87,35%
11	28	36	4	0	0	296	340	87,06%
12	21	35	11	1	0	280	340	82,35%
13	27	32	8	1	0	289	340	85,00%
14	23	31	14	0	0	281	340	82,65%
15	24	36	6	2	0	286	340	84,12%
16	29	31	6	2	0	291	340	85,59%
17	21	39	8	0	0	285	340	83,82%
18	25	32	10	1	0	285	340	83,82%
19	23	42	2	1	0	291	340	85,59%
Rata-rata Skor						291,00	340	85,59%

Sumber: Data Diolah 2015

Berdasarkan hasil perhitungan nilai persentase dari 68 responden, yaitu pimpinan dan kepala ruangan di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum Pindad termasuk dalam kategori “Sangat Memadai”. Hal ini dapat dilihat dari nilai persentase sebesar 85,59% berada pada interval “84,00% - 100%” yang termasuk dalam kategori “Sangat Memadai”. Artinya pengaruh efektivitas pelayanan kesehatan JKN/ BPJS di Rumah Sakit Umum Sariningsih dan Rumah Sakit Umum Pindad sudah sangat memadai.

4.3 Analisis Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk menjawab hipotesis penelitian, dilakukan pengujian pengaruh ketiga variabel independen terhadap pendeteksian *fraud* penyalahgunaan aset baik secara parsial maupun secara simultan menggunakan analisis regresi linier berganda. Berikut adalah tahap-tahap pengujian hipotesis menggunakan analisis korelasi berganda dan regresi linier berganda.

4.3.1 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier, ada beberapa asumsi yang harus terpenuhi agar kesimpulan dari regresi tersebut tidak bias, diantaranya adalah uji normalitas, uji multikolinieritas (untuk regresi linear berganda) dan uji heteroskedastisitas. Pada penelitian ini ketiga asumsi yang disebutkan tersebut diuji karena variabel bebas yang digunakan pada penelitian* ini

lebih dari satu (berganda). Semua tahapan pengujian tersebut dilakukan dengan bantuan *Software SPSS IBM Statistics 17.0*.

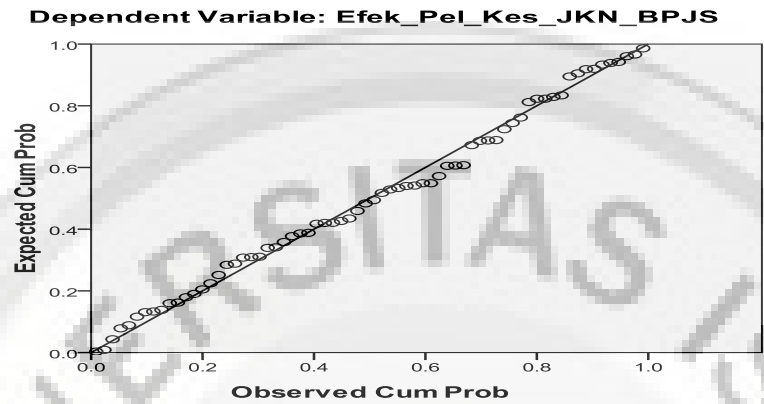
4.3.1.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal *P Plot*, uji *Chi Square*, *Skewness* dan *Kurtosis* atau uji *Kolmogorov Smirnov*. Uji statistik yang digunakan untuk uji normalitas data dalam penelitian ini adalah :

3. Uji Kolmogorof Smirnov, dalam uji ini pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan yaitu:
 - c. Jika nilai signifikansi (Sig) $> \alpha = 0,05$ Maka data berdistribusi normal
 - d. Jika nilai Signifikansi (Sig) $< \alpha = 0,05$ Maka data tidak berdistribusi Normal
4. Grafik Normality Probability Plot, ketentuan yang digunakan adalah :
 - a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas
 - b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/ atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Berikut ini dari grafik normal probability plot ditunjukkan pada gambar :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.1
Grafik Normalitas

Sumber: Lampiran output SPSS 17.0

Dari grafik normal probability plot di atas dapat dilihat bahwa titik-titik plot mengikuti dari garis diagonal. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi klasik normalitas. Namun demikian dengan melihat grafik tidaklah cukup dan kadang menyesatkan, maka diperlukan uji statistik one sample Kolmogorov-Smirnov Test untuk memastikan apakah data yang dihasilkan normal atau tidak. Tampilan hasil uji one sample kolmogorov-smirnov Test sebagai berikut:

Tabel 4.53
Kolmogorov-Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.01985979
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.046
Kolmogorov-Smirnov Z		.561
Asymp. Sig. (2-tailed)		.911

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Lampiran Output SPSS 17.0

Dari hasil uji one kolmogorov-smirnov Test diatas diperoleh nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,911. Karena nilai 0,911 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Hasil Uji One Sample Kolmogorov konsisten dengan hasil uji grafik Normal Probability plot sebelumnya.

4.3.3.2 Uji Asumsi klasik Multikoloniaritas

Uji asumsi klasik multikoloniaritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Uji Asumsi klasik multikoloniaritas jika nilai Tolerance harus $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Maka peneliti melakukan uji asumsi klasik multikoloniaritas dengan hasil:

Tabel 4.54
Uji Asumsi Klasik Multikoloniaritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.500	1.817		-.275	.784		
	Audit_Operasional	.452	.042	.598	10.814	.000	.262	3.819
	Good_Clinical_Governance	.547	.074	.411	7.439	.000	.262	3.819

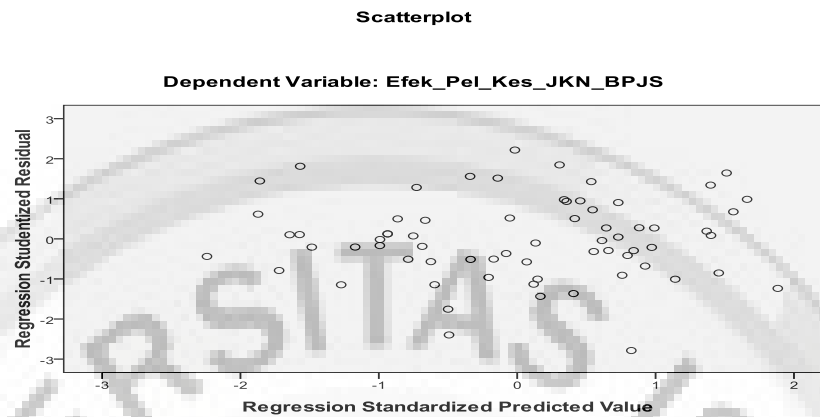
a. Dependent Variable: Efek_Pel_Kes_JKN_BPJS

Sumber: Lampiran Output SPSS 17.0

Dari hasil uji multikoloniaritas di atas diperoleh nilai Tolerance untuk semua variabel $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , oleh karena tidak ada nilai tolerance yang $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 , maka dapat disimpulkan bahwa data kita memenuhi uji asumsi klasik multikoloniaritas. Karena tidak ada problem multikoloniaritas

4.2.3.3 Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Uji Asumsi klasik heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah variance dari residual data satu observasi ke observasi lainnya berbeda ataukah tetap. Jika data sama disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang diinginkan adalah homokedastisitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Maka digunakan cara uji grafik scatterplot sebagai berikut:



Gambar 4.2
Grafik scatterplot
Sumber: Lampiran Output SPSS

Dari grafik scatterplot diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat. Hal ini mengindikasikan bahwa pada data tersebut tidak terjadi problem heteroskedasitas atau data dapat memenuhi asumsi klasik.

4.4 Analisis Regresi Berganda

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi berganda. Berdasarkan data penelitian diperoleh hasil perhitungan koefisien regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 17.0 sebagai berikut:

Tabel 4.55
Hasil Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.500	1.817		-.275	.784
Audit_Operasional	.452	.042	.598	10.814	.000
Good_Clinical_Governance	.547	.074	.411	7.439	.000

a. Dependent Variable: Efek_Pel_aKes_JKN_BPJS

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Pada koefisien regresi b_1X_1 dan b_2X_2 atau pada variabel audit operasional dan *good clinical governance* bernilai positif (+) sebesar 0,452 dan 0,547, hal ini menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Dari analisis dapat dilihat bahwa model regresi linier berganda adalah

$$Y = -0,5 + 0,452 X_1 + 0,547 X_2, \text{ dimana:}$$

Y = Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS

X_1 = Audit Operasional

X_2 = Good Clinical Governance

Dari persamaan regresi yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa konstanta (*intersept*) sebesar $-0,5$ berarti apabila Audit Operasional dan *Good Clinical Governance* tidak berubah atau pada kondisi konstan (bernilai 0), maka rata-rata Skor Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS akan bernilai sebesar $-0,5$.

Koefisien regresi Audit Operasional (X_1) bertanda positif sebesar 0,452. Ini berarti Audit Operasional berbanding lurus dengan Efektivitas Pelayanan Kesehatan

JKN/BPJS. Apabila Audit Operasional mengalami peningkatan sebesar satu point sedangkan *Good Clinical Governance* (konstan), maka skor Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS akan meningkat sebesar 0,452 point. Hal ini berarti semakin tinggi Audit Operasional akan semakin meningkat Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS.

Koefisien regresi *Good Clinical Governance* (X_1) bertanda positif sebesar 0,547. Ini berarti Audit Operasional berbanding lurus dengan Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS. Apabila *Good Clinical Governance* mengalami peningkatan sebesar satu point sedangkan Audit Operasional (konstan), maka skor Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS akan meningkat sebesar 0,547 point. Hal ini berarti semakin tinggi *Good Clinical Governance* akan semakin meningkat Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS.

4.4.1 Koefisien Determinasi

Tabel 4.56
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.974 ^a	.948	.946	2.05070

a. Predictors: (Constant), Good_Clinical_Governance, Audit_Operasional

b. Dependent Variable: Efek_Pel_Kes_JKN_BPJS

Sumber: Output Pengolahan SPSS

Diperoleh besarnya korelasi antara Audit Operasional dan *Good Clinical Governance* dengan Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS sebesar 0,974. Korelasi yang diperoleh masuk dalam kategori kuat.

Berdasarkan tabel 4.55 di atas menyatakan bahwa nilai koefisien nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,946. Hasil ini berarti bahwa ada kontribusi dari Audit Operasional dan *Good Clinical Governance* sebesar 94,6% dalam menjelaskan/mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS. Sedangkan 5,4% dijelaskan oleh variabel lainnya.

4.4.2 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0,05 ($\alpha = 5\%$) artinya kemungkinan besar hasil penarikan kesimpulan memiliki profitabilitas 95% atau toleransi kesalahan 5%. Berikut hasil perhitungan Uji t dengan menggunakan SPSS 17.0 sebagai berikut:

Tabel 4.57
Uji Parsial (Uji t)

Variabel	t_{hitung}	Sig (p)	t_{tabel}	A	Keputusan	Keterangan
Audit Operasional X1	10,814	0,000	1,669	5%	H ₀ ditolak	Signifikan
<i>Good Clinical Governance</i> X2	7,439	0,000	1,669	5%	H ₀ ditolak	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Dalam penelitian ini digunakan sampel $n = 68$. Nilai t_{tabel} dengan jumlah sampel (n) = 68, jumlah variabel X (k) = 2, taraf signifikan $\alpha = 5\%$; derajat bebas (db) = $n - k - 1 = 68 - 2 - 1 = 65$ dengan pengujian satu arah diperoleh sebesar 1,669

.Penentuan hasil pengujian (penerimaan/ penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya.

a. Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS

Diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Audit Operasional (X_1) sebesar 10,814 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,000. Untuk melihat Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan uji t yang akan dibandingkan. Dari hasil tersebut dapat dilihat dari tabel output ternyata t_{hitung} adalah 10,814, sedangkan t_{tabel} untuk taraf nyata sebesar 5% dan derajat bebas ($n - 2 - 1$) = 65 karena pengujian satu arah dengan tingkat signifikan 5% didapat t_{tabel} 1,669. Berdasarkan hasil tersebut dapat kita lihat bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($10,814 > 1,669$), sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara Audit Operasional (X_1) dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS (Y)

b. Good Clinical Governance Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS

Diperoleh nilai t-hitung untuk variabel *Good Clinical Governance* (X_2) sebesar 7,439 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,000. Untuk melihat Pengaruh *Good Clinical Governance* terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan uji t yang akan dibandingkan Dari hasil

tersebut dapat dilihat dari tabel output ternyata t_{hitung} adalah 7,439, sedangkan t_{tabel} untuk taraf nyata sebesar 5% dan derajat bebas $(n - 2 - 1) = 65$ karena pengujian satu arah dengan tingkat signifikan 5% didapat t_{tabel} 1,669. Berdasarkan hasil tersebut dapat kita lihat bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,439 > 1,669$), sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara *Good Clinical Governance* (X_1) dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS (Y)

4.4.3 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS diperoleh output ANOVA pada tabel berikut ini :

Tabel 4.58
Hasil Anova (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4986.360	2	2493.180	592.857	.000 ^a
	Residual	273.349	65	4.205		
	Total	5259.709	67			

a. Predictors: (Constant), Good_Clinical_Governance, Audit_Operasional

b. Dependent Variable: Efek_Pel_aKes_JKN_BPJS

Hasil Output SPSS 17.0

Berdasarkan hasil pengolahan seperti yang terdapat pada tabel 4.31 dapat dilihat F hitung adalah 592.857 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,0000) jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel audit operasional dan *good clinical governance* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh secara signifikan. Dan jika dilihat secara parsial bahwa nilai signifikansi untuk variabel Audit Operasional (X1) adalah $0,00 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel audit operasional berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS, selanjutnya *Good Clinical Governance* diperoleh nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$, maka dapat disimpulkan *good clinical governance* berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa perubahan Audit Operasional berbanding lurus terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS dengan koefisien bertanda regresi sebesar 0,452 .Apabila Audit Operasional mengalami peningkatan sebesar satu point sedangkan *Good Clinical Governance* tidak mengalami perubahan (konstan), maka Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS akan meningkat sebesar 0,452 point.

Ini berarti bahwa semakin Audit Operasional dapat menjalankan fungsinya meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS.

Hasil uji t yang diperoleh menunjukkan H_0 ditolak. Nilai t-hitung untuk X_1 lebih besar dari nilai positif $t_{tabel}(t = 10.814 > 1,669)$ dan hasil nilai signifikansi uji statistik (p-value) untuk variabel X_1 sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Diperoleh keputusan uji adalah menolak H_0 .

Jadi dapat disimpulkan Audit Operasional berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS. Audit Operasional dalam sebuah institusi rumah sakit sangat penting dikarenakan Audit Operasional layak atau tidaknya satuan pengawasan internal yang berhubungan dengan kebutuhan akan kepercayaan publik terhadap kualitas jasa yang diberikan kepada pasien dengan didukung dengan penelitian sebelumnya bahwa audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap. Cahyati (2012)

4.5.2 Pengaruh *Good Clinical Governance* Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa perubahan *good clinical governance* berbanding lurus dengan efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS dengan koefisien bertanda positif sebesar 0,547. Jadi apabila *Good Clinical Governance* mengalami peningkatan sedangkan Audit Operasional tidak mengalami perubahan (konstan), maka Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS meningkat 0,547.

Hasil uji t yang diperoleh menunjukkan H_0 ditolak. Nilai t-hitung untuk X_2 lebih besar dari $t_{tabel}(t = 7.439 > 1,668)$ dan hasil nilai signifikansi uji statistik (p-value) untuk variabel X_2 sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Diperoleh keputusan uji adalah menolak H_0 . Jadi dapat disimpulkan *Good Clinical Governance* berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/.BPJS .

4.5.3 Pengaruh Audit Operasional dan *Good Clinical Governance* Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS

Berdasarkan hasil perhitungan regresi yang telah dikemukakan oleh penulis, maka dapat diketahui bahwa Audit Operasional dan *Good Clinical Governance* mempunyai pengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis regresi ganda yang menunjukkan adanya pengaruh

variabel bebas terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS yang secara sistematis dinyatakan dengan statistik.

didapat F hitung adalah 592.857 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,0000) jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel audit operasional dan *good clinical governance* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh secara signifikan. Dan jika dilihat secara parsial bahwa nilai signifikansi untuk variabel Audit Operasional (X_1) adalah $0,00 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel audit operasional berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS, selanjutnya *Good Clinical Governance* diperoleh nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$, maka dapat disimpulkan *good clinical governance* berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS.

Keeratan hubungan antara Audit Operasional dan *Good Clinical Governance* dengan Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS sebesar 0,974 dan masuk dalam kategori sangat kuat. Dari koefisien determinasi (R Square) diperoleh ada kontribusi Audit Operasional dan *Good Clinical Governance* sebesar 94,6% dalam menjelaskan/mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan JKN/BPJS. Sedangkan 5,4% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.