



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.6 Lingkup Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	14
2.1.2 Kepatuhan Peserta JKN.....	18
2.1.3 <i>Deterrence Theory</i> .....	21
2.1.4 Sanksi Pelayanan .....	22
2.1.5 Modernisasi Sistem Administrasi JKN .....	27



2.1.6 Layanan Administrasi JKN .....	29
2.1.7 Moral JKN .....	32
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	33
2.3 Perumusan Hipotesis .....	36
2.4 Model Penelitian .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Desain Penelitian .....	42
3.2 Metoda Pengumpulan Data .....	42
3.3 Instrumen Penelitian .....	44
3.3.1 Kepatuhan Peserta JKN .....	44
3.3.2 Sanksi Pelayanan JKN .....	46
3.3.3 Modernisasi Sistem Administrasi JKN .....	48
3.3.4 Layanan Administrasi JKN .....	51
3.3.5 Moral .....	53
3.3.6 Pengujian Instrumen Penelitian .....	55
3.4 Metoda Analisis Data .....	57
3.5 Profil BPJS Kesehatan .....	61
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
4.1 Deskripsi Data .....	71
4.1.1 Data Primer .....	71
4.1.2 Data Sekunder .....	73
4.2 Uji Akurasi Instrumen .....	75
4.2.1 Uji Validitas .....	76
4.2.2 Uji Reabilitas .....	78
4.3 Pengujian Hipotesis .....	79
4.4 Diskusi dan Pembahasan .....	87



4.4.1 Pengaruh Sanksi Pelayanan, Modernisasi Sistem Administrasi, Layanan Administrasi dan Moral terhadap Kepatuhan Peserta .....	87
4.4.2 Peran Mediasi Moral terhadap1 Pengaruh Sanksi Pelayanan, Modernisasi Sistem Administrasi, dan Layanan Administrasi terhadap Kepatuhan Peserta.....	91
4.4.3 Keefektifan Sanksi Pelayanan terhadap Kepatuhan .....	92
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>94</b>
5.1 Simpulan .....	94
5.2 Implikasi .....	94
5.2.1 Implikasi Praktis .....	96
5.2.2 Implikasi Teoretis .....	97
5.3 Keterbatasan .....	98
5.4 Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xiv</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Variabel Kepatuhan Perpajakan .....	45
Tabel 3.2 Definisi Variabel Kepatuhan JKN .....	45
Tabel 3.3 Definisi Variabel Sanksi Perpajakan.....	47
Tabel 3.4 Definisi Variabel Sanksi Pelayanan JKN.....	47
Tabel 3.5 Definisi Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan .....	49
Tabel 3.6 Definisi Variabel Modernisasi Sistem Administrasi JKN .....	50
Tabel 3.7 Definisi Variabel Layanan Administrasi Perpajakan.....	52
Tabel 3.8 Definisi Variabel Layanan Administrasi JKN .....	52
Tabel 3.9 Definisi Variabel Moral Perpajakan .....	54
Tabel 3.10 Definisi Variabel Moral Peserta JKN .....	54
Tabel 4.1 Responden per Unit Kerja.....	71
Tabel 4.2 Profil Demografi Responden .....	72
Tabel 4.3 Data Sanksi Pelayanan .....	73
Tabel 4.4 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	76
Tabel 4.5 Nilai <i>Loading Factor</i> dan <i>Cross Loading</i> .....	77
Tabel 4.6 Nilai <i>Composite Reliability (CR)</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	79
Tabel 4.7 <i>Path Coefficients</i> .....	80
Tabel 4.8 <i>Specific Indirect Effect</i> .....	83
Tabel 4.9 <i>Total Effect</i> .....	83
Tabel 4.10 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis .....	86



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Desain Utama dalam Pembiayaan Kesehatan .....	4
Gambar 1.2 <i>Kolektibilitas</i> Iuran PBPU .....	6
Gambar 1.3 Peserta PBPU Menunggak .....	8
Gambar 1.4 <i>Kolektibilitas</i> Iuran PBPU per Cabang.....	12
Gambar 2.1 Balanced Scorecard sebagai Kerangka Kerja Tindakan Strategis .....	15
Gambar 2.2 Desain Dasar <i>Balance Scorecard</i> .....	16
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	41
Gambar 3.1 Efek Pengaruh dan Mediasi .....	60
Gambar 4.1 Model Struktural .....	75
Gambar 4.2 Visualisasi Hasil Pengujian Hipotesis .....	86



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian.....	Xix
Lampiran II	Tanggapan Responden.....	Xxvi