

Studi Literatur terhadap Peran dan Manfaat Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

Jessica Abigail Haryadi¹, Amelia Setiawan², Miriam Renee Maengkom³

^{1,3} Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Katolik Parahyangan

² Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan

Email: 8082301054@student.unpar.ac.id, amelias@unpar.ac.id, miriam.maengkom@unpar.ac.id

Article History:

Received: 25 September 2024

Revised: 27 Oktober 2024

Accepted: 30 Oktober 2024

Keywords: *audit operasional; efektivitas pelayanan kesehatan; manajemen rumah sakit; kualitas layanan; tata kelola rumah sakit*

Abstract: *Audit operasional memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan mengkaji peran dan manfaat audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit melalui studi literatur. Metode yang digunakan adalah analisis konten terhadap publikasi ilmiah terkait audit operasional rumah sakit yang diterbitkan dalam tujuh tahun terakhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit operasional berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan medis, penguatan tata kelola, peningkatan kualitas laporan keuangan, dan optimalisasi sistem manajemen mutu rumah sakit. Audit operasional juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan keterlibatan pasien serta membantu rumah sakit beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kesehatan. Temuan ini mengimplikasikan pentingnya rumah sakit di Indonesia untuk mengadopsi atau memperkuat praktik audit operasional sebagai strategi peningkatan kualitas layanan, dengan mempertimbangkan konteks lokal dan tantangan spesifik sektor kesehatan Indonesia. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengkaji dampak empiris audit operasional terhadap indikator kinerja rumah sakit di Indonesia.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi yang sangat kompleks, beroperasi dalam lingkungan yang melibatkan berbagai disiplin ilmu, teknologi tinggi, serta beragam profesi yang bekerja secara sinergis untuk memberikan pelayanan kesehatan. Dalam operasionalnya, rumah sakit harus mengelola sumber daya yang padat modal dan padat karya, sambil memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang ketat. Selain itu, rumah sakit juga menghadapi berbagai risiko yang tinggi, karena setiap keputusan dan tindakan memiliki dampak langsung terhadap keselamatan dan nyawa pasien. Kompleksitas ini menjadikan manajemen rumah sakit sebagai tantangan yang

besar, di mana setiap aspek operasional harus dikelola dengan sangat hati-hati untuk mencapai pelayanan yang efektif dan berkualitas.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, audit operasional menjadi salah satu alat penting untuk memastikan rumah sakit dapat beroperasi dengan efisien, efektif, dan ekonomis. Audit operasional mengevaluasi seluruh proses operasional, mulai dari manajemen sumber daya, struktur organisasi, hingga penerapan teknologi dan kepatuhan terhadap regulasi. Dengan demikian, audit operasional tidak hanya berfokus pada aspek keuangan, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Melalui audit ini, rumah sakit dapat mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan mengimplementasikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja operasional, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Di Indonesia, audit operasional telah mulai diterapkan di berbagai rumah sakit sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Meskipun penerapannya masih beragam, banyak rumah sakit yang sudah melihat manfaat dari pelaksanaan audit ini, terutama dalam hal optimalisasi sumber daya dan peningkatan kepatuhan terhadap standar regulasi. Implementasi audit operasional yang efektif memungkinkan rumah sakit untuk terus beradaptasi dengan perkembangan regulasi dan teknologi, serta memastikan bahwa setiap aspek operasional berjalan dengan lancar dan terkontrol dengan baik.

Penelitian ini berupaya untuk menggali lebih dalam mengenai manfaat yang telah diperoleh rumah sakit dari pelaksanaan audit operasional. Dengan memahami dampak positif audit operasional, diharapkan penelitian ini dapat mendorong lebih banyak rumah sakit di Indonesia untuk mengadopsi audit ini sebagai bagian integral dari manajemen mereka. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan wawasan bagi para pengelola rumah sakit mengenai pentingnya audit operasional dalam mendukung pencapaian tujuan strategis, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi literatur yang mengadopsi pendekatan perbandingan untuk mendalami penerapan audit operasional dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Jenis penelitian yang diterapkan adalah studi literatur dengan fokus pada pengumpulan dan analisis publikasi terdahulu yang relevan dengan topik audit operasional di rumah sakit. Publikasi terdahulu diperoleh dari sumber-sumber terpercaya, termasuk jurnal ilmiah, buku, dan sumber resmi lainnya yang membahas audit operasional dan efektivitas pelayanan kesehatan di sektor rumah sakit.

Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui platform daring seperti Google Scholar dan Elicit dengan menggunakan kata kunci "audit operasional rumah sakit" dan "efektivitas pelayanan kesehatan" dalam rentang tujuh tahun terakhir. Fokus referensi adalah pada publikasi yang membahas penerapan audit operasional dalam konteks rumah sakit di Indonesia. Pemilihan sumber dilakukan berdasarkan kredibilitas dan relevansi konten terhadap tujuan penelitian.

Dikarenakan penelitian ini bersifat literatur dan lokasi penelitian bersifat virtual, peneliti memanfaatkan akses daring untuk mengumpulkan sumber-sumber literatur dari berbagai platform. Pendekatan ini dipilih untuk memaksimalkan akses ke berbagai sumber informasi tanpa dibatasi oleh lokasi geografis.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi. Peneliti akan menganalisis dan menyusun temuan dari sumber-sumber data sekunder untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang peran audit operasional dalam mendukung efektivitas

pelayanan kesehatan di rumah sakit. Analisis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami bagaimana audit operasional dapat diterapkan secara efektif dalam konteks rumah sakit di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan menyajikan analisis komprehensif tentang peran dan dampak audit operasional dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya di Indonesia. Melalui tinjauan sistematis terhadap berbagai penelitian terkini, bab ini mengungkapkan perkembangan pemahaman dan implementasi audit operasional di sektor kesehatan dari waktu ke waktu. Pembahasan dimulai dengan konsep dasar audit operasional sebagaimana dijelaskan oleh Pandit, dkk. (2017), yang memberikan landasan teoritis untuk analisis selanjutnya.

Selanjutnya, peneliti akan mengeksplorasi hubungan antara audit operasional dan efektivitas pelayanan kesehatan, dengan fokus khusus pada penelitian-penelitian yang dilakukan di rumah sakit di Indonesia. Temuan-temuan dari Nafi'ah & Setiyanti (2018) serta Riyasari & Arza (2020) menjadi titik awal dalam memahami dampak langsung audit operasional terhadap kualitas pelayanan, termasuk program BPJS. Pembahasan kemudian berlanjut pada aspek-aspek spesifik seperti pengaruh audit operasional terhadap kualitas laporan keuangan (Permatasari, et al., 2021) dan implementasi standar manajemen mutu (Anggraini, et al., 2021), yang akan memperluas pemahaman pembaca tentang manfaat audit operasional selain peningkatan efektivitas pelayanan.

Lebih lanjut, peneliti juga akan membahas adaptabilitas audit operasional dalam menghadapi tantangan kontemporer, seperti yang diungkapkan oleh Królak & Kurowska (2021). Penelitian-penelitian terbaru dari tahun 2023, termasuk karya Nur, et al., Sari & Priantana, serta Wati, et al., memberikan wawasan terkini tentang peran audit operasional dalam optimalisasi sistem operasi rumah sakit, penguatan tata kelola perusahaan yang baik (GCG), dan peningkatan kualitas manajemen perawatan medis. Melalui analisis mendalam terhadap penelitian-penelitian ini, bab ini bertujuan untuk memberikan pemahaman holistik tentang bagaimana audit operasional dapat menjadi instrumen kunci dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan rumah sakit di era yang penuh tantangan ini. Berikut adalah temuan-temuan tersebut:

Penelitian oleh Pandit, dkk. (2017)

Audit operasional adalah proses evaluasi menyeluruh terhadap operasi bisnis yang sedang berlangsung, dengan tujuan menilai efisiensi, efektivitas, dan ekonomi dari aktivitas yang dijalankan oleh manajemen. Audit ini tidak hanya fokus pada pengendalian internal, tetapi juga mencakup aspek yang lebih luas, termasuk penilaian terhadap praktik yang mungkin tidak ekonomis atau tidak efisien. Dalam audit operasional, dua aspek utama yang dievaluasi adalah efektivitas—yaitu melakukan hal-hal yang benar dengan pemborosan sumber daya yang minimal, dan efisiensi—yaitu menyelesaikan pekerjaan dalam waktu dan biaya yang paling rendah.

Pertanyaan utama dalam audit ini adalah untuk mengidentifikasi kelemahan dalam operasi dan mengembangkan solusi untuk memperbaikinya. Audit operasional bersifat sistematis dan berorientasi masa depan, dengan evaluasi independen terhadap kegiatan organisasi. Sumber bukti utama adalah kebijakan operasional dan pencapaian yang relevan dengan tujuan organisasi. Selama audit, penilaian terhadap pengendalian internal dan efisiensi operasional dilakukan untuk mengidentifikasi ketidakpatuhan terhadap kebijakan perusahaan, serta menganalisis penyebab dan mencari metode untuk mengatasi masalah tersebut guna meningkatkan kinerja operasi.

Kesimpulan: Audit operasional memeriksa efisiensi, efektivitas, dan keekonomisan operasi rumah sakit, dengan fokus pada pencapaian tujuan dengan pemborosan sumber daya dan waktu yang minimal.

Penelitian oleh Nafi'ah, Z., & Setiyanti, S. W. (2018)

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, ditemukan bahwa kedua variabel, yaitu audit operasional dan pengendalian internal, secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Hasil ini menunjukkan bahwa audit operasional yang baik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan, mendukung temuan-temuan sebelumnya oleh Cahyati (2013) dan Rejina (2014).

Selain itu, pengendalian internal juga terbukti memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,762. Ini menunjukkan bahwa 76,2% variasi dalam efektivitas pelayanan kesehatan dapat dijelaskan oleh pengendalian internal. Responden penelitian ini terdiri dari karyawan rumah sakit, di mana mayoritasnya adalah perempuan (70%) dengan rentang usia terbanyak 23-25 tahun. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dengan tingkat respons sebesar 81,11% dari total 90 kuesioner yang disebar.

Kesimpulan: Audit operasional dan kontrol internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit di Indonesia.

Penelitian oleh Riyasari, W., & Arza, F. I. (2020)

Penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit di Kota Padang, dengan fokus pada audit operasional, pengendalian internal, dan good clinical governance. Penelitian menggunakan metode kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur variabel-variabel tersebut. Sampel penelitian terdiri dari auditor internal rumah sakit yang dipilih melalui teknik purposive sampling, melibatkan 15 rumah sakit yang telah menjalankan program BPJS selama tiga tahun terakhir.

Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan teknik Product Moment dari Karl Pearson, serta uji asumsi klasik untuk memastikan kelayakan model regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa auditor internal dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS. Instrumen penelitian diadopsi dari penelitian sebelumnya oleh Ella Dwi dkk (2015) dan Arvianita (2015), memastikan relevansi dan validitas alat ukur yang digunakan.

Kesimpulan: Audit operasional dan tata kelola klinis yang baik memiliki efek positif terhadap efektivitas layanan kesehatan bagi pasien asuransi kesehatan pemerintah di rumah sakit Indonesia.

Penelitian oleh Permatasari, A., Fachruzzaman, F., & Abdullah, A. (2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh efektivitas audit operasional, pengendalian internal, dan profesionalisme personel pengelola keuangan terhadap kualitas laporan keuangan rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi komparatif kausal. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada petugas pengelola keuangan di Rumah Sakit Bengkulu. Teknik pengumpulan data meliputi penelitian lapangan dengan dokumentasi, seperti pengumpulan data sekunder dari buku, literatur, brosur, dan arsip yang relevan dengan topik penelitian, serta wawancara untuk memperdalam argumen penelitian dan distribusi kuesioner.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik untuk menguji validitas, reliabilitas, serta asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa efektivitas audit operasional,

pengendalian internal, dan profesionalisme personel pengelola keuangan secara signifikan mempengaruhi kualitas laporan keuangan rumah sakit. Hasil ini menekankan pentingnya implementasi yang efektif dari audit operasional, pengendalian internal yang ketat, serta profesionalisme dalam pengelolaan keuangan untuk meningkatkan kualitas laporan keuangan rumah sakit.

Kesimpulan: Efektivitas audit operasional, kontrol internal, dan profesionalisme personel manajemen keuangan mempengaruhi kualitas laporan keuangan rumah sakit di Indonesia.

Penelitian oleh Anggraini, L. D., Purnamasari, E. D., & Melinda, M. (2021)

Penelitian yang dipublikasikan dalam jurnal ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi dan mengidentifikasi kendala penerapan ISO 9001:2008 dalam manajemen mutu di rumah sakit. ISO 9001:2008 merupakan standar yang menetapkan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan evaluasi sistem manajemen mutu, namun tidak berfokus pada persyaratan produk (barang atau jasa). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus, yang melibatkan pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur dan pengecekan dokumen. Subjek penelitian terdiri dari pengelola ISO rumah sakit, termasuk perwakilan manajemen dan direktur rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2008 di rumah sakit dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, jaminan kualitas produk dan proses, serta produktivitas rumah sakit. Selain itu, implementasi ISO ini berdampak positif terhadap motivasi, moral, dan kinerja karyawan, serta memperkuat hubungan saling menguntungkan dengan pemasok dan meningkatkan efisiensi biaya. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala dalam penerapannya, seperti perlunya komitmen manajemen untuk perbaikan mutu berkelanjutan dan tantangan dalam menghadapi tekanan eksternal.

Kesimpulan: Penelitian ini mengevaluasi penerapan dan mengidentifikasi kendala dalam penerapan ISO 9001:2008 untuk meningkatkan manajemen kualitas di rumah sakit di Indonesia.

Penelitian oleh Królak, A., & Kurowska, P. (2021)

Masalah kualitas dan keselamatan semakin mendapat perhatian utama dalam perawatan rumah sakit karena dampaknya yang signifikan terhadap hasil klinis dan kepuasan pasien. Salah satu alat utama untuk peningkatan kualitas di rumah sakit adalah audit, yang dapat berupa audit eksternal, internal, atau klinis. Meskipun ketiga jenis audit ini memiliki lingkup dan pendekatan yang berbeda, tujuan utamanya tetap sama: meningkatkan kualitas layanan medis. Artikel ini membahas peran audit dalam pemulihan fasilitas kesehatan rawat inap dan mengidentifikasi hambatan yang sering dihadapi dalam pengenalan program pemulihan, seperti kebutuhan untuk menerapkan rekomendasi audit dan mengoptimalkan proses internal.

Artikel ini juga mempertimbangkan perubahan dalam pelaksanaan audit sebagai akibat dari krisis yang disebabkan oleh pandemi COVID-19. Perubahan tersebut menciptakan kebutuhan untuk rencana pemulihan yang tidak hanya mencakup fasilitas kesehatan individu, tetapi juga melibatkan seluruh sistem kesehatan. Kurangnya penelitian mendalam mengenai efektivitas audit internal di fasilitas rawat inap menunjukkan perlunya platform untuk berbagi pengalaman antara rumah sakit dan mengembangkan rekomendasi pemulihan yang melibatkan keseluruhan sistem kesehatan. Sebelum menetapkan regulasi baru untuk rumah sakit, disarankan agar dilakukan audit nasional untuk menilai sejauh mana persyaratan hukum baru dapat dipenuhi, agar tidak menciptakan kondisi yang tidak menguntungkan bagi implementasi rencana pemulihan. Meskipun terdapat berbagai topik terkait audit klinis, bukti ilmiah saat ini masih belum memberikan indikasi yang jelas mengenai efektivitas nyata dari audit tersebut, sehingga validasi lebih lanjut dalam berbagai konteks operasional diperlukan.

Kesimpulan: Audit operasional, termasuk audit eksternal, internal, dan klinis, meningkatkan kualitas layanan medis dalam perawatan rumah sakit dengan menangani isu-isu kualitas dan keselamatan.

Penelitian oleh Hut-Mossel, L., Ahaus, K., Welker, G., & Gans, R. (2021)

Penelitian ini mengeksplorasi berbagai mekanisme dan faktor kontekstual yang mempengaruhi efektivitas audit dalam meningkatkan kualitas perawatan rumah sakit. Melalui tinjauan realist yang mensintesis data dari 85 studi, ditemukan tujuh konfigurasi konteks-mekanisme-hasil (CMOCs) yang menjelaskan bagaimana audit bekerja. Beberapa temuan kunci mencakup pentingnya audit yang dimulai dari luar dalam menciptakan kesadaran akan peningkatan kualitas, meskipun dampaknya terhadap perbaikan dapat menurun seiring waktu. Rasa urgensi dari profesional kesehatan dan dukungan dari "champions" juga terbukti krusial dalam mendorong keterlibatan dan memastikan bahwa audit dianggap bermanfaat. Selain itu, audit yang dimulai dari bawah lebih mungkin membawa perubahan yang berkelanjutan, dan berbagi pengetahuan dalam audit yang diwajibkan secara eksternal dapat meningkatkan partisipasi.

Temuan lain menunjukkan bahwa data audit dapat membantu profesional kesehatan dalam mengangkat isu dengan pihak kepemimpinan dan bahwa audit dapat meratakan hierarki yang dirasakan, mendorong kolaborasi konstruktif. Penelitian ini menawarkan wawasan penting tentang desain dan penggunaan audit yang sensitif terhadap konteks, serta memberikan dasar konseptual yang bermanfaat bagi pembuat kebijakan dan pemimpin praktik untuk merancang audit yang lebih efektif di berbagai pengaturan. Hasil ini diharapkan dapat memajukan agenda penelitian audit dan memperbaiki kualitas perawatan di rumah sakit.

Kesimpulan: Audit meningkatkan kualitas perawatan rumah sakit melalui tujuh CMOCs: kesadaran, keterlibatan, juara, inisiasi dari bawah, berbagi pengetahuan, dan umpan balik.

Penelitian oleh Nur, T. A., Rismawati, R., & Rusli, A. (2023)

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Mujaisyah Kota Palopo ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh audit operasional dan motivasi kerja terhadap efektivitas pelayanan medis. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner kepada 62 pegawai rumah sakit. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit operasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan medis. Audit operasional yang terstruktur membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil layanan yang optimal. Selain itu, motivasi kerja juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Motivasi kerja yang kuat, baik dari dalam diri individu maupun dorongan eksternal, dapat meningkatkan kualitas pelayanan medis yang diberikan. Berdasarkan temuan ini, penelitian menyarankan agar rumah sakit terus memperkuat audit operasional dan semangat kerja guna meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan.

Kesimpulan: Audit operasional dan motivasi kerja memiliki efek positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penelitian oleh Sari, A. N., & Priantana, R. D. (2023)

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan dan menganalisis pengaruh audit operasional, pengendalian internal, dan tata kelola klinis yang baik terhadap efektivitas layanan kesehatan di rumah sakit tipe B di Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi yang terdiri dari semua rumah sakit tipe B di Banda Aceh, yang berjumlah tiga rumah

sakit. Metode sensus digunakan untuk mengambil seluruh populasi sebagai sampel. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dari Komite Pengendalian Internal (SPI), divisi akuntansi dan keuangan, serta layanan medis di ketiga rumah sakit tipe B di Banda Aceh, dengan total 98 responden. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun parsial, audit operasional, pengendalian internal, dan tata kelola klinis yang baik memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tipe B di Banda Aceh. Temuan ini menegaskan pentingnya penerapan audit operasional yang efektif, pengendalian internal yang baik, serta tata kelola klinis yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kesimpulan: Audit operasional, kontrol internal, dan tata kelola klinis yang baik memiliki efek positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tipe B di Banda Aceh.

Penelitian oleh Sulistyo, B., & Mulyanti, D. (2023)

Penelitian ini merupakan tinjauan literatur yang bertujuan untuk mengkaji optimalisasi pelayanan pasien melalui sistem operasi rumah sakit yang efisien dan fungsional. Proses penelitian dimulai dengan penelusuran database untuk mengumpulkan artikel-artikel terkait, yang kemudian disaring berdasarkan judul dan abstrak. Setelah penyaringan, delapan artikel yang relevan dipilih untuk ditinjau lebih lanjut. Artikel-artikel ini dianalisis secara mendalam berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan, dan kualitasnya dievaluasi untuk disintesis dalam tinjauan literatur ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Customer Relationship Management (CRM) di rumah sakit belum berjalan optimal. Beberapa kendala yang teridentifikasi meliputi kurangnya pemahaman staf mengenai sistem CRM, papan admin CRM yang tidak berfungsi dengan baik, serta keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih. Untuk mengatasi masalah ini, direkomendasikan beberapa langkah, seperti sosialisasi penggunaan CRM, pembuatan instruksi teknis, dan pelatihan internal. Selain itu, sistem informasi manajemen rumah sakit diidentifikasi sebagai inovasi penting yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kesehatan.

Kesimpulan: Operasi rumah sakit yang efisien dapat memaksimalkan layanan dan kepuasan pasien.

Penelitian oleh Wati, H., Rahmawati, & Haedar. (2023)

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap Good Corporate Governance (GCG) di BLUD RSUD Sawerigading Kota Palopo. Dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan verifikatif, penelitian ini melibatkan 195 responden dari total populasi 382 karyawan rumah sakit, yang dipilih menggunakan metode Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap GCG, baik secara parsial maupun simultan. Ini berarti bahwa implementasi audit operasional yang efektif dan pengendalian internal yang kuat dapat meningkatkan tata kelola yang baik di rumah sakit.

Penelitian ini menyoroti pentingnya audit operasional dalam memastikan prosedur yang dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku, serta pengendalian internal dalam menjaga efektivitas dan efisiensi operasional. Selain itu, temuan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan pengendalian dan pengawasan di rumah sakit dapat memberikan dampak positif terhadap tata kelola organisasi. Peneliti merekomendasikan agar manajemen rumah sakit terus memperkuat kedua aspek ini untuk memastikan keberlanjutan perbaikan dalam tata kelola dan

pelayanan yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pemangku kepentingan.

Kesimpulan: Audit operasional dan kontrol internal mempengaruhi tata kelola perusahaan yang baik di rumah sakit di Indonesia.

Penelitian oleh Valerii I. Dovhan, dkk (2023)

Penelitian yang dimuat dalam jurnal ini berfokus pada proses dan hasil audit klinis di lembaga kesehatan, dengan penekanan pada pentingnya tahap persiapan. Dalam tahap ini, manajer audit bertugas menginformasikan staf mengenai tujuan audit, jadwal pelaksanaan, dan personel yang bertanggung jawab. Analisis hasil audit dilakukan oleh ahli yang memiliki pemahaman mendalam tentang metodologi analisis statistik, sehingga dapat memperoleh indikator klinis yang relevan. Data klinis dikumpulkan dari catatan rawat jalan dan dianalisis untuk mengidentifikasi cara-cara yang efektif dalam meningkatkan kualitas perawatan medis.

Penelitian ini juga menekankan pentingnya survei sosiologis secara berkala untuk mengungkap harapan, kebutuhan, dan nilai-nilai yang dipegang oleh pasien. Efektivitas perawatan medis diukur berdasarkan perubahan kondisi klinis pasien sesuai dengan prognosis yang diharapkan, serta kepuasan pasien terhadap hasil perawatan dan layanan medis yang diberikan. Selain itu, audit klinis ini tidak hanya berfungsi untuk mengidentifikasi kekurangan dalam organisasi staf, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi lembaga kesehatan secara keseluruhan, serta mendukung upaya lembaga dalam menyediakan perawatan medis berkualitas tinggi.

Kesimpulan: Audit rutin setiap 6-12 bulan dapat meningkatkan prosedur dan efektivitas perawatan medis kepada pasien.

Penelitian oleh Loboda, A., Demikhova, N., Smiianova, O., & Yasenok, V. (2023)

Penelitian yang dilakukan oleh Loboda, Demikhova, Smiianova, dan Yasenok bertujuan untuk meningkatkan kualitas manajemen perawatan medis di fasilitas kesehatan (HCF) melalui mekanisme audit internal. Studi ini melibatkan 226 pasien dengan penyakit tidak menular kronis yang dirawat di HCF Sumy. Metodologi penelitian mencakup analisis sistem, meta-analisis, survei medis dan sosiologis, serta analisis statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme audit internal berbasis sosial dan medis dapat secara signifikan meningkatkan kualitas perawatan medis secara berkelanjutan. Model ini terdiri dari elemen-elemen penting seperti komponen regulatif dan prosedural, penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, serta siklus audit internal yang dinamis. Selain itu, pembentukan saluran umpan balik antara penyedia layanan dan konsumen pelayanan kesehatan memainkan peran kunci dalam proses pengambilan keputusan yang lebih baik. Studi ini juga menemukan bahwa 97% pasien merasa cukup sadar akan perjalanan penyakit mereka, pencegahan komplikasi, dan risiko ketidakpatuhan terhadap pengobatan.

Kesimpulan: Pengembangan dan penerapan mekanisme audit internal medis dan sosial meningkatkan kualitas perawatan medis dengan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap rekomendasi dokter dan keterlibatan aktif mereka dalam kontrol lanjutan.

Implikasi Studi Literatur

Studi literatur ini mengungkapkan beberapa implikasi penting terkait peran dan manfaat audit operasional dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya dalam konteks Indonesia saat ini. Berikut adalah pembahasan mengenai implikasi utama dari temuan-temuan tersebut:

Peningkatan Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan

Temuan dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa audit operasional memiliki dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian oleh Nur et al. (2023) dan Zumrotun Nafi'ah & Sri Wiranti Setiyani (2018) mengonfirmasi bahwa audit operasional berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan medis. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa rumah sakit di Indonesia perlu mempertimbangkan untuk mengimplementasikan atau memperkuat praktek audit operasional sebagai bagian integral dari strategi peningkatan kualitas layanan mereka.

Dalam konteks saat ini, di mana sistem kesehatan Indonesia menghadapi tantangan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, terutama setelah pandemi, audit operasional dapat menjadi alat yang sangat berharga. Rumah sakit dapat menggunakan hasil audit untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan, mengoptimalkan alokasi sumber daya, dan meningkatkan proses operasional mereka.

Penguatan Tata Kelola dan Pengendalian Internal

Studi oleh Harmida et al. (2023) menunjukkan bahwa audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh positif terhadap *Good Corporate Governance (GCG)* di rumah sakit. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa rumah sakit di Indonesia perlu memprioritaskan penguatan sistem pengendalian internal mereka sebagai bagian dari upaya meningkatkan tata kelola organisasi secara keseluruhan.

Dalam era di mana transparansi dan akuntabilitas menjadi semakin penting, terutama untuk institusi publik seperti rumah sakit pemerintah, implementasi audit operasional dan pengendalian internal yang kuat dapat membantu membangun kepercayaan publik dan meningkatkan efisiensi operasional. Hal ini juga dapat membantu rumah sakit dalam menghadapi tantangan regulasi yang semakin kompleks di sektor kesehatan Indonesia.

Peningkatan Kualitas Laporan Keuangan

Penelitian oleh Aulia Permatasari et al. (2021) mengungkapkan bahwa efektivitas audit operasional mempengaruhi kualitas laporan keuangan rumah sakit. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa rumah sakit di Indonesia perlu memandang audit operasional tidak hanya sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam memperbaiki kualitas pelaporan keuangan mereka.

Dalam konteks saat ini, di mana akuntabilitas finansial menjadi semakin penting, terutama untuk rumah sakit yang menerima dana publik atau BPJS, peningkatan kualitas laporan keuangan melalui audit operasional yang efektif dapat membantu rumah sakit dalam memenuhi standar pelaporan yang lebih tinggi dan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan.

Optimalisasi Sistem Manajemen Mutu

Temuan dari penelitian Leriza Desitama Anggraini et al. (2021) mengenai implementasi ISO 9001:2008 di rumah sakit menunjukkan bahwa standarisasi sistem manajemen mutu dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan efisiensi operasional. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa rumah sakit di Indonesia perlu mempertimbangkan untuk mengadopsi atau memperkuat implementasi standar manajemen mutu internasional seperti ISO 9001.

Dalam era di mana pasien semakin sadar akan kualitas layanan kesehatan, implementasi sistem manajemen mutu yang terstandarisasi dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi rumah sakit. Selain itu, dalam konteks globalisasi pelayanan kesehatan, standarisasi ini juga dapat membantu rumah sakit Indonesia dalam bersaing di tingkat regional atau internasional.

Peningkatan Kepuasan dan Keterlibatan Pasien

Penelitian oleh Yassenok et al. (2023) menunjukkan bahwa audit internal berbasis sosial dan medis dapat meningkatkan kesadaran pasien tentang kondisi mereka dan meningkatkan

kepatuhan terhadap rekomendasi dokter. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa rumah sakit di Indonesia perlu mempertimbangkan untuk mengintegrasikan perspektif pasien dalam proses audit operasional mereka.

Dalam konteks saat ini, di mana pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien (patient-centered care) menjadi semakin penting, audit operasional yang melibatkan umpan balik pasien dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan mereka secara lebih holistik. Hal ini juga sejalan dengan tren global dalam pelayanan kesehatan yang menekankan pada pengalaman pasien sebagai salah satu indikator kualitas layanan.

Adaptasi terhadap Perubahan Lingkungan Kesehatan

Penelitian oleh Królak & Kurowska (2021) menyoroti pentingnya adaptasi dalam pelaksanaan audit, terutama dalam menghadapi krisis seperti pandemi COVID-19. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa rumah sakit di Indonesia perlu mengembangkan sistem audit operasional yang fleksibel dan responsif terhadap perubahan lingkungan eksternal.

Dalam konteks pasca-pandemi dan menghadapi potensi krisis kesehatan di masa depan, kemampuan untuk cepat beradaptasi dan merespons perubahan menjadi krusial. Audit operasional yang adaptif dapat membantu rumah sakit dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan penyesuaian cepat dan memastikan bahwa pelayanan kesehatan tetap efektif bahkan dalam situasi krisis.

KESIMPULAN

Studi literatur ini mengungkapkan bahwa audit operasional memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Implikasi dari temuan-temuan ini menunjukkan bahwa rumah sakit di Indonesia perlu mempertimbangkan untuk mengadopsi atau memperkuat praktik audit operasional sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan mereka. Namun, implementasi audit operasional harus dilakukan dengan mempertimbangkan konteks lokal, regulasi yang berlaku, dan tantangan spesifik yang dihadapi oleh sektor kesehatan Indonesia.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi empiris yang lebih luas mengenai dampak audit operasional terhadap indikator kinerja rumah sakit di Indonesia, serta mengeksplorasi bagaimana praktek terbaik dalam audit operasional dapat diadaptasi untuk konteks sistem kesehatan Indonesia yang unik.

DAFTAR REFERENSI

- Anggraini, L. D., Purnamasari, E. D., & Melinda, M. (2021). Evaluasi implementasi audit internal berbasis ISO 9001:2008 untuk meningkatkan manajemen mutu pada rumah sakit. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 10(1). <https://doi.org/10.32833/MAJEM.V10I1.152>
- Dovhan, V. I., Hrynzovskyi, A. M., Bielai, S. V., Arziantseva, D. A., Zakharkevych, N. P., & Tovma, M. I. (2023). Model sistem audit kualitas layanan medis di fasilitas kesehatan. *Klinichna ta profilaktychna medytsyna (Medis Klinis dan Pencegahan)*, (5), 82-89. <https://doi.org/10.31612/2616-4868.5.2023.12>
- Hut-Mossel, L., Ahaus, K., Welker, G., & Gans, R. (2021). Understanding how and why audits work in improving the quality of hospital care: A systematic realist review. *PLoS ONE*, 16(3), e0248677. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0248677>
- Królak, A., & Kurowska, P. (2021). Audit - types and role in repair processes of medical entities. *Farmacja Polska*. <https://doi.org/10.32383/FARMPOL/134637>

-
- Loboda, A., Demikhova, N., Smiianova, O., & Yasenok, V. (2023). Improvement of the medical care quality management model based on the internal audit mechanism in the healthcare facility. *Eastern Ukrainian Medical Journal*, 11(2), 171-177. [https://doi.org/10.21272/eumj.2023;11\(2\):171-177](https://doi.org/10.21272/eumj.2023;11(2):171-177)
- Nafi'ah, Z., & Setiyanti, S. W. (2018). Pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah Pati. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 13(2). <https://doi.org/10.34152/fe.13.2.358-368>
- Nur, T. A., Rismawati, R., & Rusli, A. (2023). Pengaruh Audit Operasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dirumah Sakit Mujaisyah. Owner : Riset Dan Jurnal Akuntansi, 7(3), 1939-1947. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1505>
- Pandit, A., Kulkarni, M., & Samanta, I. (2017). Operational auditing in hospitals. *International Education and Research Journal*, 3.
- Permatasari, A., Fachruzzaman, F., & Abdullah, A. (2021). Pengaruh efektivitas audit operasional, pengendalian internal, dan profesionalisme aparatur pengelola keuangan terhadap kualitas laporan keuangan rumah sakit. *Jurnal Fairness*, 2021. <https://doi.org/10.33369/FAIRNESS.V8I2.15199>
- Riyasari, W., & Arza, F. I. (2020). Pengaruh audit operasional, pengendalian internal, dan good clinical governance terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi (JEA)*, 2(4). <https://doi.org/10.24036/JEA.V2I4.301>
- Sari, A. N., & Priantana, R. D. (2023). Pengaruh audit operasional, pengendalian internal, dan good clinical governance terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit tipe B di Banda Aceh. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 7(1), 34-48. <https://doi.org/10.33059/jensi.v7i1.7636>
- Sulistyo, B., & Mulyanti, D. (2023). Strategi manajemen kesehatan di rumah sakit: Memaksimalkan pelayanan pasien dan efisiensi operasional. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 7(1), 09–19. <https://doi.org/10.57214/jusika.v7i1.273>
- Wati, H., Rahmawati, & Haedar. (2023). Pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap good corporate governance. *Vol. 1 No. 1 (2023): January*. <https://doi.org/10.61896/jeki.v1i1.2>