

MANFAAT AUDIT OPERASIONAL PADA EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT (*STUDY LITERATURE*)

Ririk Fidyarningsih¹, Abdul Arrouf², Anggilia Difani Putri³, Cahya Arum Yuwantika⁴, Dhe Shinta Maharani⁵, Dwi Ariska Kusuma D⁶, Fitri Anafiah⁷, Ghina Rahmania⁸, Ria Irmanda Putri M.⁹, Rizkynieta Dwi Impiyani¹⁰, Roby Febriansyah¹¹, Wulan Ayu Puspita¹², Zuhrotul Miladiyah¹³

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13}STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

Email: ririkfidyarningsih265@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit wajib mempunyai prosedur yang strategis guna mendukung terciptanya kemudahan pengambilan keputusan secara efektif, audit operasional menjadi salah satu opsi dalam menentukan keputusan. Masih dijumpai beberapa rumah sakit yang pelayanannya belum efektif seperti pemberian pelayanan yang belum optimal, waktu tunggu lama, . Salah satu salah satu penyebabnya adalah audit operasional yang belum dilaksanakan secara maksimal. Tujuan riset ini untuk mengetahui kebermanfaatan dari pelaksanaa audit operasional dan memberikan wawasan bagi pihak pengelola rumah sakit mengenai pentingnya penyelenggaraan audit operasional. Metode yang digunakan berupa literatur review dengan database yang relevan melalui google scholar dengan jumlah tujuh artikel yang telah teridektifikasi akan diseleksi dengan sistematis Hasil menunjukkan bahwa audit operasional berperan dalam pemeriksaan, pengawasan, deteksi, serta peninjauan untuk semua metode, kebijakan, prosedur, dan kegiatan pelayanan di Rumah Sakit. Disarankan agar rumah sakit yang telah berhasil menerapkan audit operasional untuk terus memperkuat dan mempertahankan dengan melakukan evaluasi berkala dan pelatihan yang memadai bagi tim audit rumah sakit.

Kata kunci: audit, operasional, pelayanan

ABSTRACT

Hospitals are required to have strategic procedures to support the creation of ease of effective decision making, operational audits are one option in determining decisions. There are still several hospitals whose services are not effective such as service delivery that is not optimal, long waiting times, . One of the causes is an operational audit that has not been implemented optimally. The purpose of this research is to find out the benefits of implementing operational audits and provide insight for hospital managers regarding the importance of organizing operational audits. The method used is a literature review with relevant databases through google scholar with a total of seven articles that have been objectified will be selected systematically The results show that operational audits play a role in inspection, supervision, detection, and review for all methods, policies, procedures, and service activities in hospitals. It is recommended that hospitals that have successfully implemented operational audits continue to strengthen and maintain by conducting periodic evaluations and adequate training for hospital audit teams.

Keywords: audit, operational, service

PENDAHULUAN

Audit operasional didefinisikan sebagai suatu proses yang memiliki tujuan dalam memeriksa kesesuaian pelaksanaan kegiatan dari apa yang direncanakan dengan kejadian faktualnya. Fungsi dari audit operasional rumah sakit yaitu melakukan evaluasi terhadap kegiatan operasional secara menyeluruh. Pengevaluasian dilakukan pada manajemen sumber daya, struktur organisasi, penerapan teknologi hingga kepatuhan pada regulasi. Oleh sebab itu audit operasional fokusnya tidak hanya pada keuangan, namun juga pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Haryadi, Setiawan, & Maengkom, 2024). Fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit berkewajiban memberikan peningkatan mutu pelayanan, keterjangkauan untuk dapat mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Syahdilla et al., 2023). Rumah Sakit wajib memiliki kebijakan yang strategis guna mendukung terciptanya kemudahan pengambilan secara efektif, peningkatan kualitas pelayanan serta dapat menjadi organisasi yang efektif, responsive, inovatif dan efisien (Biantara & Mulyanti, 2023). Loyalitas pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Dalam penelitian dijumpai bahwa sebanyak 30% pasien merasa kurang puas terhadap efektivitas pelayanan, dan 50% pasien merasa cukup puas akan efektivitas pelayanan. Hal tersebut dapat berpotensi menimbulkan dampak negatif seperti pasien enggan mendengarkan saran atau arahan dari petugas atau bahkan pasien melakukan pemanfaatan ulang pelayanan di faskes tersebut (Mutmainnah et al., 2021)

Kepuasan pasien ini memiliki hubungan yang erat dengan efektivitas pelayanan kesehatan (Susaldi et al., 2018). Efektivitas pelayanan kesehatan mencakup perawatan serta pengobatan yang memadai. Seluruh rumah sakit harus mampu memberikan bantuan medis yang bagus dan bermutu. Kegiatan pengecekan dan pengevaluasian yang dilakukan secara audit operasional diperlukan untuk mewujudkan hal tersebut (Iva, 2023). Salah satu tujuan audit operasional untuk mengetahui apakah instansi telah beroperasi secara ekonomis, efisien dan efektif (Nur et al., 2023).

Audit operasional yang telah dilakukan di RSUD Sriwijaya Palembang menghasilkan temuan seperti masih dapat ditemukan pelayanan kesehatan yang belum sepenuhnya efektif. Di RSUD Sriwijaya Palembang masih dijumpai keterlambatan dokter yang memeriksa, hal tersebut menyebabkan efek domino seperti waktu tunggu pemeriksaan, waktu tunggu pengambilan obat, kamar, hingga pembayaran menjadi semakin lama (Elsi, 2021). Pelayanan yang kurang efektif juga dijumpai di Rumah Sakit RK Charitas Palembang, yang mana terdapat salah seorang keluarga pasien yang menyampaikan keluhan di sosial media tentang rumah sakit yang kurang tanggap karena transfer pasien ke ruang rawat inap yang memerlukan waktu lama (Maria, 2020).

Efektivitas pelayanan kesehatan yang masih belum maksimal tidak serta merta disebabkan oleh pihak rumah sakit. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2022) dijumpai bahwa dalam kasus pasien dengan asuransi BPJS, tertanggung tidak bisa memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang diminati. Namun instansi pelayanan kesehatan hanya bisa dipilih sesuai rujukan yang terdaftar sebagai afiliasi BPJS. Hal tersebut dikhawatirkan dapat menimbulkan dampak panjang khususnya pada pasien yang memerlukan pelayanan segera atas tindakan medis.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, efektivitas pelayanan kesehatan dapat dimonitoring melalui kegiatan audit operasional. Berdasarkan penelitian di Rumah Sakit Jombang Jawa Timur audit operasional menjadi bagian dari pengendalian manajemen yang mana memiliki peran penting dalam pengelolaan *resources* untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan (Sukmawati & Susilo, 2023). Beberapa istilah lain dari audit operasional seperti audit kinerja, audit manajemen, atau audit komperhensif. Dari audit operasional diperoleh informasi bahwa terjadi pencatatan transaksi keuangan yang banyak dalam satu bulan, biaya yang dikeluarkan, dan banyaknya terjadi kesalahan (Riyasari & Arza, 2020)

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui kebermanfaatannya dari pelaksanaan audit operasional. Penyajian dampak positif dari audit operasional diharapkan dapat mendorong lebih banyak lagi Rumah Sakit untuk mengimplementasikan audit ini. Tujuan lain dari penelitian ini yaitu dapat

memberikan wawasan bagi pihak pengelola rumah sakit mengenai pentingnya penyelenggaraan audit operasional dalam mendukung pencapaian tujuan rumah sakit, khususnya peningkatan kualitas pelayanan yang efektif.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode *literature review* yang merupakan metode dengan cara pengumpulan dan analisis publikasi setelah itu menggabungkan beberapa penelitian dengan topik yang sama dilakukan *review* untuk ditarik kesimpulan. Data yang relevan diperoleh dari *Google Scholar*, dengan menggunakan kata kunci audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, motivasi kerja terhadap efektivitas, fungsi dan peran audit internal dalam meningkatkan kinerja. Penelitian bersifat *literature review* maka lokasi penelitian bersifat online menggunakan internet untuk mengumpulkan sumber-sumber dari berbagai jurnal, teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis isi. Menganalisis dan menyusun temuan dari berbagai sumber jurnal untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang peran audit operasional di rumah sakit.

HASIL

| Penulis (Tahun) | Judul | Lokasi | Jenis dan Desain Penelitian | Sampel | Hasil |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Sania, 2024) | Analisis audit operasional terhadap efektivitas pelayanan Kesehatan pasien umum pada RS Siti Hajar Sidoarjo | RS Siti Hajar Sidoarjo | Kualitatif | 2 informan Kepala spi bidang umum dan Kepala spi bidang medik | implementasi Audit Operasional terhadap pelayanan pasien umum cukup Efektif mengaudit setiap jadwal yang sudah di tetapkan |
| (Haryadi, Setiawan, & Maengkom, 2024) | Studi literatur terhadap peran dan manfaat audit operasional terhadap efektivitas | - | Literatur review | Publikasi ilmiah jurnal, dan buku dari <i>google scholar</i> dan <i>elicit</i> | audit operasional memiliki efek positif pada efektivitas layanan kesehatan, memperkuat pengelolaan, memberikan peningkatan pada kualitas laporan |

| Penulis (Tahun) | Judul | Lokasi | Jenis dan Desain Penelitian | Sampel | Hasil |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | pelayanan kesehatan di rumah sakit | | | | keuangan, dan pengoptimalan sistem manajemen kualitas rumah sakit |
| (Nur et al., 2023) | Pengaruh audit operasional dan motivasi kerja terhadap efektivitas pelayanan Kesehatan di RS Mujaisyah | RS Mujaisyah | Kuantitatif Deskriptif dengan <i>cross sectional</i> | 62 Responden Petugas RS Mujaisyah | Studi ini memberikan bukti bahwa audit operasional memiliki efek positif pada efektivitas layanan kesehatan di rumah sakit dengan nilai sig sebesar $0,009 < 0,05$. Selain itu juga menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki efek positif pada efektivitas layanan kesehatan di rumah sakit dengan nilai sig sebesar $0,006 < 0,05$. |
| (Iva, 2023) | Pengaruh audit operasional, pengendalian internal, dan motivasi kerja terhadap efektivitas pelayanan Kesehatan di rumah sakit (studi kasus RSUD Andi Makassar Kota Parepare) | RSUD Andi Makassar Kota Parepare | Kuantitatif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> | 89 Pegawai | (1) audit operasional memiliki dampak yang signifikan pada efektivitas layanan kesehatan, (2) kontrol internal memiliki dampak signifikan pada efektivitas layanan kesehatan, dan (3) motivasi kerja memiliki dampak signifikan pada efektivitas layanan Kesehatan. |
| (Anshari et al., 2023) | Analisis Fungsi Dan Peran Audit Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan R.S. Karya Bakti | R.S. Karya Bakti | kualitatif dengan pendekatan Field research | 2 Informan Informan, dan data sekunder dari rumah sakit | Temuan Penelitian: 1) Peran operasional auditor RS Karya Bakti yang mengharuskan adanya divisi khusus yang secara independen melakukan inspeksi dan evaluasi terhadap proses implementasi dan dokumentasi belum terlaksana. 2) Pengendalian internal belum didukung oleh |

| Penulis (Tahun) | Judul | Lokasi | Jenis dan Desain Penelitian | Sampel | Hasil |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | penerapan komunikasi dan informasi penerimaan layanan di RS Karya Bakti. 3) Kepala Bagian Umum dan Personalia bertugas mengawasi kegiatan pengendalian internal pelayanan kesehatan rumah sakit. 4) RS Karya Bakti belum berperan aktif dalam operasionalnya karena belum adanya audit khusus yang mengaudit seluruh kegiatan operasional rumah sakit. |
| (Elsi, 2021) | Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota. | Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota. | Kuantitatif Analitik | 74 responder | Berdasarkan nilai koefisien determinasi, R Square adalah 7,55%. Berdasarkan hasil penelitian, audit operasional dan pengendalian internal bekerja sama secara signifikan untuk memberikan dampak terhadap efektivitas layanan rumah sakit, namun audit operasional parsial tidak memberikan dampak yang nyata terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota Palembang. |

| Penulis (Tahun) | Judul | Lokasi | Jenis dan Desain Penelitian | Sampel | Hasil |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (S et al., 2023) | Hubungan Audit Manajemen Sdm Terhadap Kinerja Perawat Instalasi Rawat Inap Rs Nene Mallomo Sidrap | Rs Nene Mallomo Sidrap | Kuantitatif dengan <i>cross sectional</i> | 68 responder | Meninjau hasil observasi di RSUD Nene Mallomo, Sidenreng Rappang, menunjukkan bahwa tingkat pelatihan dan pengembangan relatif rendah. Sekitar 70% perawat belum berkesempatan mendapatkan dalam pelatihan dan pengembangan karena program yang belum dijalankan |

PEMBAHASAN

Hasil *literature review* yang dilakukan pada tujuh jurnal dan artikel menunjukkan bahwa audit operasional merupakan sebuah pendekatan yang berguna dalam melakukan kegiatan pemeriksaan, pengevaluasian, pendeteksian, atau peninjauan pada metode, kebijakan, prosedur, dan kegiatan dalam mengelola layanan di rumah sakit. Pada masa audit biasanya saran perbaikan akan diberikan oleh tim audit kepada rumah sakit. Saran tersebut diharapkan dapat membantu mencapai tujuan audit operasional seperti terpenuhinya kegiatan pelayanan kesehatan (Nur et al., 2023). Tujuan lain dari audit operasional yaitu melibatkan evaluasi sistematis terhadap tingkat efisiensi dan efektivitas dari implementasi aktivitas suatu instansi. Tujuan berikutnya yaitu, pengidentifikasian akan adanya ketidaksesuaian atau penyimpangan yang terjadi. Hasil dari tujuan di atas disajikan dalam bentuk laporan yang berisi rekomendasi tindakan perbaikan selanjutnya. (Anshari et al., 2023).

Pengimplementasian dari audit operasional serta kontrol internal dapat memberikan pengaruh yang positif serta signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (Haryadi, Setiawan, & Maegkom, 2024). Hal ini sejalan dengan penelitian Wicaksana (2024) melalui audit operasional, instansi dapat melakukan evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi operasional mereka, melakukan identifikasi pada unit yang membutuhkan perbaikan, dan memastikan

optimalisasi penggunaan sumber daya. Selain itu, audit operasional dapat membantu kegiatan evaluasi prosedur maupun kebijakan yang diterapkan dalam suatu instansi, merumuskan rekomendasi tindakan korektif, dan memvalidasi realisasi tujuan operasional. Penyelenggaraan audit operasional yang efektif dan akurat berpotensi signifikan dalam optimalisasi kinerja organisasi, mengantisipasi terjadinya risiko kesalahan, serta peningkatan akuntabilitas dan transparansi dari kegiatan operasional. Hal yang serupa juga ditemukan dalam penelitian Nur et al. (2023) yang meneliti mengenai pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dua variabel tersebut. Nilai koefisien dari variabel audit operasional sebesar 0,009 tidak lebih besar dari 0,05 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa audit operasional memiliki pengaruh yang positif terhadap pelayanan yang efektif.

Sebagian dari penelitian menunjukkan bahwa beberapa Rumah Sakit belum menyelenggarakan audit dengan baik. Salah satu penyebab belum dilaksanakannya audit operasional yaitu karena Rumah Sakit belum memiliki tim audit operasional khusus untuk melakukan supervisi yang komperhensif pada keseluruhan aktivitas operasional organisasi. Aspek-aspek evaluasi meliputi kualitas *output*, akurasi waktu penyelesaian, dan efisiensi alokasi sumber daya temporal. Peningkatan efektivitas pelayanan dan optimalisasi kinerja rumah sakit belum terealisasi secara komperhensif dalam dimensi efektivitas dan efisiensi dikarenakan audit operasional di rumah sakit belum berjalan secara baik. Selain itu hal tersebut juga disebabkan oleh Rumah Sakit yang belum memiliki kebijakan terkait fungsi-fungsi audit operasional (Anshari et al., 2023).

Penelitian Iva (2023) mengemukakan adanya pengaruh simultan antara audit operasional, *internal controlling*, dan tingkat motivasi kerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di institusi rumah sakit. Sedangkan, dalam hasil studi Riyasari & Arza (2020) yang menyajikan nilai koefisien regresi dari variabel audit operasional sebesar -0,141. Hal ini juga didukung oleh nilai t-hitung sebesar -0,155 yang lebih kecil dari t-tabel dengan nilai 1,992. Nilai signifikansinya sebesar $0,252 > \alpha = 0,05$. Perhitungan tersebut mengindikasikan bahwa H_a ditolak H_0

diterima. Sehingga *internal controlling* memiliki pengaruh negatif terhadap efektivitas pelayanan pasien di rumah sakit. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yanuar & Yanti (2019) diketahui bahwa audit operasional diselenggarakan tiap bulan. Keterbatasan studi ini adalah belum bisa menyajikan data yang bersifat objektif dan terfokus pada satu tempat. Kelebihan dari studi ini adalah sumber referensi yang digunakan berasal dari jurnal artikel terbaru dengan batas 5 tahun terakhir.

SIMPULAN DAN SARAN

Audit operasional yang dilkauan secara teratur oleh instansi kesehatan memudahkan untuk dilaksanakannya identifikasi atribut positif dan area defisiensi dalam suatu sistem pelayanan, serta mengimplementasikan serangkaian tindakan korektif yang bertujuan dalam optimalisasi kinerja dan peningkatan pada kepuasan pasien. Akan tetapi masih terdapat audit operasional rumah sakit yang belum terlaksana dengan baik. Beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan audit meliputi kurangnya sumber daya, keterbatasan pelatihan bagi tim audit, dan kurangnya dukungan dari manajemen. Akibatnya, potensi perbaikan yang dapat dicapai melalui audit operasional tidak sepenuhnya terealisasi, sehingga efektivitas pelayanan kesehatan masih dapat ditingkatkan lebih lanjut.

Disarankan agar rumah sakit yang telah berhasil menerapkan audit operasional untuk terus memperkuat dan mempertahankan dengan melakukan evaluasi berkala terhadap proses audit untuk terus memperkuat dan mempertahankan dengan melakukan evaluasi secara berkala terhadap proses audit, meningkatkan pelatihan bagi tim audit, serta mengembangkan indikator kinerja yang lebih komprehensif. Hal ini akan memastikan bahwa peningkatan pada pencapaian akan dipertahankan serta dilakukan improvisasi yang lebih. Bagi rumah sakit yang belum mengimplementasikan audit operasional, diperlukan langkah-langkah strategis untuk mengatasi kendala yang menghambat pelaksanaan audit operasional. Manajemen harus memberikan dukungan yang lebih besar, baik dalam hal penyediaan sumber daya maupun dalam menciptakan budaya organisasi yang mendukung audit. Selain itu, pelatihan yang memadai bagi tim audit harus diadakan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Dengan demikian,

institusi kesehatan dapat memaksimalkan manfaat dari audit operasional dan meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshari, K., Yurmaini, Rambe, A. M., & Wahyuni, R. (2023). Analisis Fungsi Dan Peran Audit Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan R.S. Karya Bakti. *Ibnu Khaldun: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1).
- Biantara, I., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Manajemen Informasi Layanan Kesehatan di Rumah Sakit: Systematic Literature Revie. *MANABIS: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 10–18. <https://doi.org/10.54259/manabis.v2i1.1544>
- Elsi, H. (2021). *Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota Palembang* [Universitas Tridianti]. <http://repository.univ-tridianti.ac.id/3816/>
- Haryadi, J. A., Setiawan, A., & Maegkom, M. R. (2024). Studi Literatur terhadap Peran dan Manfaat Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *EKOMA*, 4(1). <https://ulilalbabinstitute.id/index.php/EKOMA/article/view/5387>
- Haryadi, J. A., Setiawan, A., & Maengkom, M. R. (2024). *Studi Literatur terhadap Peran dan Manfaat Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. 4(1), 553–563.
- Iva, A. K. N. (2023). *Pengaruh audit operasional, pengendalian internal, dan motivasi kerja terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (studi kasus rsud andi makkasau kota parepare)*. Universitas Hasanudin Makassar.
- Maria, C. (2020). *Pengaruh Pelaksanaan Audit Operasional dan Pelaksanaan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada RS RK Charitas Palembang* [Universitas Tridianti]. <http://repository.univ-tridianti.ac.id/1526/>
- Mutmainnah, U., Aril Ahri, R., & Arman. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52–74.
- Nur, T. A., Rismawati, R., & Rusli, A. (2023). Pengaruh Audit Operasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dirumah Sakit Mujaisyah. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(3), 1939–1947. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1505>
- Putra, R. J. (2022). *Engaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit, Kompensasi Kinerja terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien BPJS pada Rumah Sakit (Studi Empiris Pada Rsud dan Rs Swasta Di Kawasan Cilacap Jawa Tengah Dan DIY)*. [Universitas Muhammadiyah Yogyakarta]. <https://etd.ummy.ac.id/id/eprint/31513/>
- Riyasari, W., & Arza, F. I. (2020). Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, dan Good Clinical Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit. *Journal Eksplorasi Akuntansi*, 2(4), 3533–3552.

<http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/article/view/301/242>

- Sania, S. V. (2024). *Analisis Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Umum pada Rumah Sakit Siti Hajar Sidoarjo* [Universitas NU Sidoarjo]. <http://digilib.repository.unusida.ac.id/id/eprint/637/>
- Sukmawati, N. D., & Susilo, D. E. (2023). Pengaruh Sistem Pengendalian manajemen dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Keuangan pada Rumah Sakit Jombang. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(3), 589–602. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i3.3416>
- Susaldi, Asikin, M., & Semana, A. (2018). Hubungan Efektivitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang. *Jurnal Kesehatan ILMIAH*, 17(3).
- Syاهدilla, I., Sonia, P., Faradiba, R., Mulyani, S., & Pasyah, Y. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sumatera Utara: Literature Review. *Transformasi Manageria : Journal of Islamic Education Management*, 3, 429–438. <https://doi.org/10.47476/manageria.v3i2.2632>
- Wicaksana, febrian eka candra. (2024). Peranan Audit Operasional dan Pengendalian Internal pada Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(7), 658–668.
- Yanuar, Y., & Yanti, Y. (2019). Perancangan Sistem Informasi Kelengkapan Pengisian Resume Medis Rawat Inap di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. *Jurnal E-KOMTEK (Elektro-Komputer)*, 3(1), 1–12.