



THE ROLE OF AUDITING IN ENSURING THE QUALITY OF HEALTHCARE SERVICES: A LITERATURE REVIEW

PERAN AUDIT DALAM MENJAMIN MUTU PELAYANAN KESEHATAN: *LITERATURE REVIEW*

Nadia Putri Untiami ¹⁾; Reynanda Sabrina ²⁾; Assyifa Ramadhani ³⁾; Acim Heri Iswanto ⁴⁾

¹⁾ nadiauntiami@gmail.com, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

²⁾ reynandasbrnn@gmail.com, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

³⁾ ramadhaniassyifa@gmail.com, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

⁴⁾ h.iswanto@upnvj.ac.id, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

Abstract

Audits, as systematic evaluation tools, play a strategic role in ensuring and improving the quality of healthcare services. This literature review aims to analyze the contribution of audits—including clinical audits, operational audits, and information system audits—to service quality standards in healthcare facilities. The method used was a systematic literature review with a narrative synthesis approach of nine selected scientific articles published between 2016 and 2026. The results of the study indicate that ISO 9001:2015-based internal audits, operational audits, clinical coding audits, and Hospital Management Information System (HMIS) audits have a positive impact on service effectiveness, patient safety, and the accuracy of clinical data. Audit implementation still faces various obstacles, such as the high workload of healthcare personnel, limited human resource competencies, the perception of audits as an administrative burden, and limitations in information technology infrastructure. The conclusion of this study emphasizes that optimizing audits requires the integration of human resource capacity building, the development of reliable information systems, and a supportive organizational culture of quality. The application of the Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle is recommended as a framework to drive continuous improvement in service quality.

Keywords: *Clinical audit; Hospital management information system; Patient safety; PDCA; Quality of healthcare services*

Abstrak

Audit sebagai instrumen evaluasi sistematis memiliki peran strategis dalam menjamin dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Literature review ini bertujuan menganalisis kontribusi audit meliputi audit klinis, audit operasional, dan audit sistem informasi terhadap standar mutu layanan di fasilitas kesehatan. Metode yang digunakan adalah tinjauan pustaka sistematis dengan pendekatan sintesis naratif terhadap sembilan artikel ilmiah terpilih yang dipublikasikan dalam rentang tahun 2016–2026. Hasil kajian menunjukkan bahwa audit internal berbasis ISO 9001:2015, audit operasional, audit kode klinis, serta audit Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memberikan pengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan, keselamatan pasien, dan akurasi data klinis. Implementasi audit masih menghadapi berbagai hambatan, seperti tingginya beban kerja tenaga kesehatan, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, persepsi audit sebagai beban administratif, serta keterbatasan infrastruktur teknologi informasi. Kesimpulan kajian ini menegaskan bahwa optimalisasi audit memerlukan integrasi penguatan kapasitas SDM, pengembangan sistem informasi yang andal, dan budaya mutu organisasi yang mendukung. Penerapan siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) direkomendasikan sebagai kerangka kerja untuk mendorong perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Audit klinis; Mutu pelayanan kesehatan; Keselamatan pasien; PDCA; Sistem informasi manajemen rumah sakit

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan indikator utama dalam menilai kinerja fasilitas kesehatan yang mencakup aspek keamanan, efektivitas, ketepatan waktu, efisiensi, dan orientasi pada pasien. Untuk memastikan pelayanan tetap sesuai dengan standar yang berlaku, audit klinis dan operasional diimplementasikan sebagai mekanisme evaluasi sistematis. Sesuai dengan regulasi terbaru, setiap rumah sakit diwajibkan menyelenggarakan tata kelola klinis yang baik melalui penerapan fungsi manajemen klinis, di mana audit klinis menjadi alat kendali



mutu untuk meminimalisasi variasi luaran pelayanan yang tidak perlu (Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, 2022). Sebagai bagian dari tata kelola organisasi, manajemen mutu yang memadai menjadi pilar pendukung kesuksesan pencapaian tujuan institusi, di mana mutu didefinisikan sebagai metodologi yang membantu fasilitas kesehatan menghadapi tekanan eksternal sekaligus menjamin kepuasan pelanggan (Anggraini et al., 2021). Di era pelayanan kesehatan modern, rumah sakit dituntut untuk menjaga mutu secara konsisten demi meningkatkan keselamatan pasien dan kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, audit berperan sebagai alat *monitoring* dan evaluasi terhadap pencapaian standar mutu tersebut (Mastur et al., 2020).

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat variasi mutu pelayanan antar rumah sakit. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi audit sering kali belum berjalan optimal dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam budaya kerja organisasi, sehingga fungsi pengawasan kerap hanya menjadi rutinitas administratif. Fenomena ketidakefektifan ini sering kali diperparah oleh belum terlaksananya audit profesi secara berkala oleh komite terkait serta kurangnya kebijakan internal yang mendukung pelatihan, workshop, dan sosialisasi prosedur audit yang baku bagi tenaga kesehatan (Mastur et al., 2020). Selain itu, kendala penerapan standar mutu internasional seringkali dipicu oleh fluktuasi komitmen manajemen serta keterbatasan infrastruktur dasar mulai dari ruang gawat darurat hingga sistem informasi yang belum terintegrasi secara utuh antar unit (Anggraini et al., 2021). Temuan ini didukung oleh kajian mengenai tata kelola klinis yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sangat bergantung pada pengendalian internal dan praktik audit yang konsisten, namun seringkali menghadapi hambatan dalam pelaksanaannya di unit rawat jalan maupun rawat inap (Riyasari & Arza, 2020; Sholikah & Praptiestrini, 2021).

Penelitian mengenai audit sebenarnya telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih bersifat parsial dan belum secara komprehensif mengkaji audit sebagai alat penjamin mutu yang menyeluruh. Banyak studi lebih memfokuskan pada audit operasional spesifik atau kepatuhan administratif saja, tanpa melihat keterkaitan sistematis antara audit dengan luaran mutu pelayanan yang lebih luas (Mastur et al., 2020). Kesenjangan literatur ini menegaskan perlunya tinjauan komprehensif yang mengintegrasikan standar manajemen mutu internasional, seperti penggunaan siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) sebagai kerangka kerja audit untuk mencapai perbaikan pelayanan yang berkelanjutan (Anggraini et al., 2021). Sejalan dengan hal tersebut, literatur ini disusun untuk menganalisis secara kritis peran audit dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan, yang bertujuan memberikan gambaran mengenai efektivitas audit sebagai instrumen untuk menjaga dan meningkatkan standar mutu di fasilitas kesehatan melalui penguatan akuntabilitas klinis, standarisasi sistem pelayanan, dan integrasi berbagai dimensi penilaian manajerial (Anggraini et al., 2021; Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, 2022). Secara spesifik, penelitian literature review ini bertujuan untuk menganalisis peran audit dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan, mensintesis bukti empiris mengenai tantangan implementasinya di rumah sakit, serta merumuskan rekomendasi strategis bagi peningkatan mutu fasilitas pelayanan kesehatan yang berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, serta mensintesis berbagai hasil penelitian yang berkaitan dengan peran audit dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan. Tahapan penelitian meliputi penentuan topik, perumusan pertanyaan penelitian, pencarian literatur, seleksi artikel, hingga analisis dan sintesis data.

Tahap awal dilakukan dengan merumuskan pertanyaan penelitian yang berfokus pada bagaimana audit, baik audit klinis maupun audit manajemen, berkontribusi dalam peningkatan



mutu pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Selanjutnya, pencarian literatur dilakukan secara sistematis melalui berbagai basis data ilmiah seperti Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect untuk memperoleh sumber yang relevan dan kredibel.

Strategi pencarian menggunakan kombinasi kata kunci dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, antara lain “audit pelayanan kesehatan”, “*clinical audit*”, “*healthcare audit*”, “*quality of care*”, “*patient safety*”, dan “*health service quality*”, dengan memanfaatkan operator Boolean (AND, OR) untuk mempersempit hasil pencarian. Pencarian artikel dibatasi pada publikasi dalam rentang waktu sepuluh tahun terakhir (2016–2026) guna memastikan data yang digunakan tetap mutakhir dan relevan.

Dalam proses seleksi literatur, ditetapkan kriteria inklusi dan eksklusi untuk menjaga kualitas penelitian. Kriteria inklusi mencakup artikel yang membahas audit dalam konteks pelayanan kesehatan serta kaitannya dengan peningkatan mutu, keselamatan pasien, atau efisiensi layanan, tersedia dalam teks lengkap, dan ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Inggris. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak relevan dengan topik, duplikat, tidak memiliki kejelasan metode penelitian, atau tidak dapat diakses secara penuh.

Setelah artikel terpilih, dilakukan proses ekstraksi data untuk mengidentifikasi informasi penting seperti jenis audit yang diterapkan, tujuan audit, indikator mutu yang digunakan, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode sintesis naratif, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai peran audit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di berbagai setting fasilitas kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Kajian Artikel Peran Audit dalam Menjamin Mutu Pelayanan Kesehatan

Penulis/Tahun	Judul	Metode	Hasil
Kartono & Wirawan (2025)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	Kualitatif	Penerapan audit internal secara periodik (6 bulan sekali) berbasis ISO 9001:2015 terbukti meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi keluhan. Audit internal menjadi instrumen penjaminan mutu yang sistematis.
Ulil Amri & Nurwahyuni (2024)	Analisis Klaim Pending, Verifikasi dan Audit Pascaklaim Jaminan Kesehatan Nasional	Kualitatif	Audit pasca klaim BPJS menemukan masalah utama berupa rekam medis tidak lengkap (29%), dokumen pendukung kurang (24%), dan kesalahan koding (21%). Tantangan sistemik menghambat penerapan audit yang efektif.
Metilda et al., (2026)	Peran Audit Keperawatan Dalam Meningkatkan Kualitas Perawatan Melalui Dokumentasi Dan Evaluasi Rekam Medis	Kualitatif	Berdasarkan hasil kajian, audit berperan penting dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan melalui peningkatan kelengkapan, akurasi, dan



konsistensi dokumentasi rekam medis sehingga mendukung keselamatan pasien, komunikasi antar tenaga kesehatan, serta evaluasi mutu layanan. Tantangan utama dalam penerapan audit meliputi tingginya beban kerja tenaga kesehatan, kurangnya pelatihan, keterbatasan sistem teknologi, rendahnya kepatuhan terhadap standar dokumentasi, serta persepsi audit sebagai beban administratif. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui audit adalah menerapkan audit secara berkala dan berkelanjutan, memberikan umpan balik konstruktif, meningkatkan supervisi, menyediakan pelatihan staf, memperkuat dukungan manajemen, serta mengembangkan sistem dokumentasi elektronik agar proses audit lebih efektif dan efisien.

Riyasari &Arza (2020)	Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, dan <i>Good Clinical Governance</i> Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit	Kuantitatif (Kausal Komparatif)	Audit Operasional terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan BPJS (sig 0,001). Audit berfungsi ebagai instrumen evaluasi untuk meningkatkan kinerja SDM serta memberikan rekomendasi agar operasional rumah sakit berjalan lebih efektif dan efisien.
Hosizah et al., (2024)	Audit Kode Klinis Pasien Rawat Inap Jaminan BPJS Kesehatan di Rumah sakit Tipe C dan D Wilayah DIY	Deskriptif Kuantitatif	Hasil audit menunjukkan akurasi kode sebesar 925%, namun ditemukan inkonsistensi antar coder pada aspek reliabilitas (80%). Selain itu, rendahnya legalibilitas dokumen rekam medis (87,5%) berdampak langsung pada klaim pending sebesar 12,5%.



Rai & Adnyana (2025)	Audit Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode Framework 4.0 di Rumah Sakit Umum Daerah Wangya	Deskriptif Kuantitatif (<i>Case Study</i>)	Audit sistem informasi (SIMRS) menunjukkan tingkat kematangan (<i>maturity level</i>) berada pada level 3 (<i>defined process</i>). Seluruh proses telah didokumentasikan dan dikomunikasikan dengan baik, namun proses evaluasi belum terjadwal secara rutin sehingga masih berpotensi terjadi penyimpangan sistem.
Nur et al., (2023)	Pengaruh Audit Operasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Mujaisyah	Deskriptif Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 62 orang yang bekerja di Rumash Sakit Mujaisyah Kota Palopo menunjukkan bahwa audit operasional berpengaruh besar terhadap efektivitas pelayanan karena pekerja seringkali mendapatkan saran terkait pekerjaan dari auditor. Selain itu juga didapatkan bahwa motivasi kerja juga mempengaruhi dari efektivitas pelayanan kesehatan.
Lestari et al., (2024)	Improving Healthcare Patient Data Security: An Integrated Framework Model For Electronic Health Records From A Legal Perspective	Mixed method	Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit memiliki peran krusial dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan melalui fungsi evaluasi, pengendalian, dan perbaikan berkelanjutan. Audit terbukti mampu mengidentifikasi kesenjangan antara standar regulasi dan implementasi di fasilitas kesehatan, khususnya dalam pengelolaan data pasien dan sistem rekam medis elektronik, di mana masih ditemukan ketidaksiesuaian akibat keterbatasan infrastruktur dan sumber daya .
Sari & priantana (2023)	Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, dan Good Clinical Governance terhadap	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa audit operasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah



Efektivitas Pelayanan
Kesehatan pada Rumah
Sakit Tipe B di Banda
Aceh

sakit. Audit operasional berperan sebagai mekanisme evaluasi sistematis yang mampu menilai efisiensi dan efektivitas proses pelayanan, serta menghasilkan rekomendasi perbaikan bagi manajemen. Peningkatan kualitas pelaksanaan audit operasional terbukti diikuti dengan peningkatan efektivitas pelayanan, yang mencakup aspek kualitas layanan, ketepatan waktu, serta kepuasan pasien.

Sumber: Data Sekunder

Pembahasan

Integrasi Audit Internal dan Dokumentasi Rekam Medis dalam Standardisasi Mutu Pelayanan

Penerapan audit internal secara periodik yang mengacu pada standar ISO 9001:2015 terbukti memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit yang menerapkan prinsip ISO 9001:2015 mengalami peningkatan kepuasan pasien serta penurunan jumlah keluhan, yang menunjukkan bahwa audit internal berperan sebagai instrumen penjaminan mutu yang sistematis dan berkelanjutan (Kartono & Wirawan, 2025). Pelaksanaan audit secara rutin mendorong perbaikan proses pelayanan serta memastikan kesesuaian praktik dengan standar mutu yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaannya, audit internal sangat bergantung pada kualitas dokumentasi rekam medis sebagai sumber utama data. Audit pascaklaim BPJS menunjukkan bahwa permasalahan yang sering ditemukan meliputi ketidaklengkapan rekam medis (29%), kurangnya dokumen pendukung (24%), serta kesalahan pengkodean (21%) (Aulia & Amri, 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas dokumentasi memiliki pengaruh langsung terhadap akurasi dan efektivitas proses audit dalam menilai mutu pelayanan.

Integrasi antara audit internal dan dokumentasi rekam medis menjadi komponen penting dalam standardisasi mutu pelayanan kesehatan. Dokumentasi yang lengkap, akurat, dan konsisten memungkinkan audit mengidentifikasi kesesuaian maupun ketidaksesuaian pelayanan secara lebih tepat. Rekam medis juga berfungsi sebagai dasar dalam evaluasi mutu layanan, mendukung keselamatan pasien, serta memperkuat komunikasi antar tenaga kesehatan (Metilda et al., 2021). Dengan adanya integrasi ini, proses audit tidak hanya berfungsi sebagai evaluasi, tetapi juga sebagai alat untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan. Integrasi tersebut menunjukkan bahwa kualitas dokumentasi rekam medis menentukan keberhasilan audit dalam menjamin mutu pelayanan. Semakin baik kualitas dokumentasi yang dihasilkan, semakin optimal pula proses audit dalam memberikan gambaran mutu pelayanan secara akurat dan terukur.

Optimalisasi Operasional dan Teknis Pengkodean melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Optimalisasi operasional di rumah sakit saat ini sangat bergantung pada sinergi antara efektivitas pengawasan manajerial dan keandalan sistem informasi. Audit operasional berperan vital sebagai instrumen evaluasi yang secara signifikan berpengaruh positif terhadap efektivitas



pelayanan kesehatan pasien, khususnya dalam lingkup jaminan BPJS (Riyasari & Arza, 2020). Keberhasilan ini searah dengan tingkat kematangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang idealnya berfungsi mendukung integritas dan akurasi data operasional. Namun, tantangan nyata muncul ketika proses evaluasi sistem tidak dilakukan secara terjadwal, yang berpotensi memicu penyimpangan dalam alur kerja administrasi klinis (Wasita & Firsta Adnyana, 2025). Kondisi ini diperparah oleh rendahnya reliabilitas atau konsistensi pengkodean klinis yang masih berada pada angka 80,0% menunjukkan bahwa integrasi sistem informasi belum sepenuhnya mampu menjamin stabilitas data operasional (Hosizah et al., 2024).

Keandalan aspek teknis dalam penetapan kode klinis (diagnosis dan prosedur) menjadi faktor penentu stabilitas ekonomi rumah sakit karena berdampak langsung pada kelancaran klaim klaim tertunda (pending claim). Audit kode klinis menunjukkan bahwa masalah legalibilitas atau keterbacaan dokumentasi rekam medis yang mencapai 12,5% sering kali menjadi akar penyebab ketidakakuratan koding (Hosizah et al., 2024). Fenomena ini mengindikasikan bahwa audit operasional tidak dapat berjalan optimal tanpa dukungan dokumentasi elektronik yang matang dan pemeliharaan infrastruktur teknologi yang terkoordinasi (Riyasari & Arza, 2020; Wasita & Firsta Adnyana, 2025). Tanpa pengkodean yang akurat, rata-rata capaian 92,5% akurasi saat ini masih rentan menurun jika sinkronisasi data antar unit klinis dan tim verifikator tidak diperkuat melalui sistem informasi yang andal (Hosizah et al., 2024).

Keberlanjutan transformasi digital di rumah sakit memerlukan strategi pemeliharaan sistem informasi yang berfokus pada mitigasi keamanan data dan penguatan kapasitas sumber daya manusia. Audit sistem informasi berbasis kerangka kerja COBIT mengonfirmasi bahwa posisi rumah sakit saat ini secara umum berada pada level 3 (defined process), di mana proses sudah terdokumentasi namun fungsi monitoring mandiri masih bersifat informal (Wasita & Firsta Adnyana, 2025). Untuk meningkatkan efisiensi operasional, manajemen perlu menindaklanjuti rekomendasi audit operasional dengan mengembangkan sistem yang meminimalisir kesalahan teknis sejak tahap input data klinis (Riyasari & Arza, 2020). Dengan demikian, integrasi antara tata kelola klinis yang baik dan pembaharuan teknologi informasi dapat memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan terdokumentasi secara lengkap dan akuntabel, sehingga meminimalisir risiko administratif dan finansial di masa depan (Hosizah et al., 2024).

Analisis Hambatan Implementasi Audit: Beban Kerja, Kompetensi SDM, dan Persepsi Staf

Implementasi audit dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai hambatan yang berasal dari aspek beban kerja, kompetensi sumber daya manusia (SDM), serta persepsi staf terhadap audit itu sendiri. Berdasarkan hasil sintesis pada tabel, beban kerja tenaga kesehatan yang tinggi menjadi salah satu kendala utama dalam pelaksanaan audit, khususnya dalam menjaga kelengkapan dan kualitas dokumentasi rekam medis. Temuan oleh (Metilda et al., 2021) menunjukkan bahwa tingginya beban kerja menyebabkan tenaga kesehatan cenderung memprioritaskan pelayanan langsung dibandingkan kegiatan audit dan dokumentasi, sehingga berdampak pada rendahnya kepatuhan terhadap standar. Hal ini sejalan dengan penelitian (Alsaqqa, 2024) yang menyatakan bahwa keterbatasan waktu akibat beban kerja merupakan hambatan utama dalam implementasi audit klinis di fasilitas kesehatan.

Selain itu, keterbatasan kompetensi SDM juga menjadi faktor penghambat yang signifikan. Berdasarkan hasil pada tabel, masih ditemukan berbagai permasalahan seperti ketidaklengkapan rekam medis, kesalahan pengkodean, serta inkonsistensi dalam pencatatan data (Aulia & Amri, 2024; Hosizah et al., 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan belum memiliki pemahaman dan keterampilan yang memadai terkait standar audit dan pengelolaan data. (Metilda et al., 2021) juga menegaskan bahwa kurangnya pelatihan



menjadi salah satu penyebab utama rendahnya kualitas pelaksanaan audit. Hal ini diperkuat oleh (Azzolini et al., 2019) yang menyatakan bahwa keterbatasan kompetensi dalam melakukan audit dan analisis data dapat menurunkan efektivitas audit sebagai alat peningkatan mutu pelayanan.

Di sisi lain, persepsi staf terhadap audit turut memengaruhi keberhasilan implementasinya. Berdasarkan hasil kajian, audit masih sering dipandang sebagai beban administratif tambahan, bukan sebagai instrumen peningkatan mutu (Metilda et al., 2021). Persepsi ini menyebabkan rendahnya motivasi dan partisipasi tenaga kesehatan dalam pelaksanaan audit, sehingga kegiatan audit cenderung bersifat formalitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian (O'Connor et al., 2019) yang menyatakan bahwa budaya organisasi dan sikap tenaga kesehatan terhadap audit sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, di mana persepsi negatif dapat menghambat proses perbaikan mutu secara berkelanjutan. (Lestari et al., 2024).

Dengan demikian, hambatan implementasi audit bersifat multidimensional, mencakup faktor individu, organisasi, dan sistem. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan strategi komprehensif seperti pengelolaan beban kerja yang lebih proporsional, peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, serta perubahan persepsi tenaga kesehatan terhadap audit sebagai alat evaluasi yang konstruktif. Integrasi antara penguatan SDM dan dukungan organisasi menjadi kunci agar audit dapat berfungsi optimal dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan sintesis dari sembilan studi yang dikaji, audit terbukti merupakan instrumen yang efektif dalam menjamin dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan apabila diimplementasikan secara sistematis, berkelanjutan, dan terintegrasi dalam budaya organisasi fasilitas kesehatan. Penerapan audit internal berbasis ISO 9001:2015 menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pasien dan penurunan keluhan layanan, sekaligus memastikan konsistensi perbaikan proses pelayanan (Kartono & Wirawan, 2025).

Keberhasilan audit sangat ditentukan oleh kualitas dokumentasi rekam medis sebagai sumber utama data. Temuan terkait ketidaklengkapan rekam medis (29%), kekurangan dokumen pendukung (24%), serta kesalahan pengkodean (21%) menunjukkan bahwa kelemahan dokumentasi dapat menurunkan akurasi dan keandalan hasil audit (Aulia & Amri, 2024; Hosizah et al., 2024). Oleh karena itu, standarisasi dokumentasi menjadi prasyarat penting dalam mendukung efektivitas audit.

Audit operasional juga menunjukkan pengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan dengan menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh manajemen serta mendorong peningkatan kinerja tenaga kesehatan (Nur et al., 2023; Riyasari & Arza, 2020). Di sisi lain, audit sistem informasi mengindikasikan bahwa sebagian besar rumah sakit masih berada pada tingkat kematangan proses yang memerlukan penguatan dalam aspek monitoring dan evaluasi (Wasita & Firsta Adnyana, 2025).

Meskipun demikian, implementasi audit masih menghadapi berbagai kendala, seperti tingginya beban kerja tenaga kesehatan, keterbatasan kompetensi, serta persepsi audit sebagai beban administratif (Metilda et al., 2021). Secara keseluruhan, efektivitas audit dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan sangat bergantung pada sinergi antara komitmen manajemen, kompetensi sumber daya manusia, kualitas sistem informasi, serta budaya mutu organisasi. Integrasi audit ke dalam siklus PDCA menjadi pendekatan yang relevan untuk mendorong perbaikan pelayanan yang berkelanjutan dan terukur. (Sari & Priantana, 2023).



Saran

Berdasarkan temuan kajian, manajemen rumah sakit perlu memperkuat implementasi audit sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu melalui penetapan kebijakan audit yang terjadwal secara berkala dan berbasis standar seperti ISO 9001:2015. Komitmen manajemen menjadi faktor kunci, terutama dalam penyediaan sumber daya yang memadai serta memastikan bahwa hasil audit diintegrasikan ke dalam siklus perbaikan berkelanjutan. Di sisi lain, tenaga kesehatan perlu meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya kelengkapan dan akurasi dokumentasi rekam medis, serta memandang audit sebagai alat evaluasi yang konstruktif dalam meningkatkan mutu pelayanan. Peningkatan kompetensi, khususnya dalam pengkodean klinis, juga diperlukan untuk meminimalkan kesalahan yang berdampak pada kualitas layanan dan pembiayaan.

Penguatan sistem informasi juga menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas audit, terutama melalui pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang terintegrasi, dilengkapi fitur validasi data, serta dilakukan evaluasi secara berkala. Selain itu, pengembangan rekam medis elektronik dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dokumentasi. Bagi penelitian selanjutnya, diperlukan studi yang lebih mendalam, seperti penelitian longitudinal untuk melihat dampak jangka panjang audit terhadap indikator mutu pelayanan, serta penelitian komparatif antar fasilitas kesehatan guna mengidentifikasi faktor keberhasilan implementasi audit.

DAFTAR PUSTAKA

- Alsaqqa, H. H. (2024). Toward Organizational Evidence-Based Management in Healthcare Organizations. *International Journal of Health Services Research and Policy*, 2(9), 44–50.
- Anggraini, L. D., Purnamasari, E. D., & Melinda. (2021). Evaluasi Implementasi Audit Internal Berbasis Iso 9001:2008 untuk Meningkatkan Manajemen Mutu Pada Rumah Sakit. *MegaAktiva : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 10(1), 39–47.
- Aulia, A., & Amri, U. (2024). Analisis Klaim Pending, Verifikasi dan Audit Pascaklaim Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 9(2). <https://doi.org/10.7454/eki.v9i2.1132>
- Azzolini, E., Furia, G., Cambieri, A., Ricciardi, W., Volpe, M., & Poscia, A. (2019). Quality improvement of medical records through internal auditing: A comparative analysis. *Journal of Preventive Medicine and Hygiene*, 60(3), E250–E255. <https://doi.org/10.15167/2421-4248/jpmh2019.60.3.1203>
- Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. (2022). Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/I/0522/2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Audit Klinis di Rumah Sakit.
- Hosizah, Puspita Ningsih, K., Nisak, U. K., & Widjaja, L. (2024). Audit Kode Klinis Pasien Rawat Inap Jaminanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Tipe C Dan D Wilayah DIY. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 9(2), 189–199. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v9i2.1707>
- Kartono, & Wirawan, P. (2025). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 Paradigma New Public Service dalam Kualitas Pelayanan Publik Management , beralih ke prinsip paradigma New Public Service dalam administrasi. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 3(1), 01–13. <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JRIME>
- Lestari, A. Y., Misran, Raharjo, T., Annas, M., Riskanita, D., & Prabandari, A. P. (2024). Improving Healthcare Patient Data Security: An Integrated Framework Model For Electronic Health Records From A Legal Perspective. *Law Reform: Jurnal*



- Pembaharuan Hukum, 20(2), 329–352. <https://doi.org/10.14710/lr.v20i2.56986>
- Mastur, V. A. M., Handiyani, H., & Atnikasari, A. (2020). Pelaksanaan Audit Mutu Pelayanan Keperawatan di RS A Jakarta Barat. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 8(3), 397. <https://doi.org/10.20527/dk.v8i3.7765>
- Metilda, Chairunnisa, N., Aris, S. S., Setiasih, G. T., Afifah, N., & Putri, D. (2021). Peran Audit dalam Meningkatkan Kualitas Perawatan Melalui Dokumentasi dan Evaluasi Rekam Medis. *Jurnal Riset Ilmiah*, 1(01), 15–18.
- Nur, T. A., Rismawati, R., & Rusli, A. (2023). Pengaruh Audit Operasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dirumah Sakit Mujaisyah. *Owner*, 7(3), 1939–1947. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1505>
- O'Connor, P. J., Hill, A., Kaya, M., & Martin, B. (2019). The measurement of emotional intelligence: A critical review of the literature and recommendations for researchers and practitioners. *Frontiers in Psychology*, 10(MAY). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01116>
- 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).
- 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>
- Sholikah, T., & Praptiestrini. (2021). Analisis Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance Dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Rsu Ja'far Medika. *Surakarta Accounting Review (SAREV)*, 3(2), 89–100.
- Wasita, R. R. R., & Firsta Adnyana, G. (2025). Audit Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode Framework 4.0 Di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 28(01), 28–34. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v28i01.17663>