



Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, *Good Clinical Governance* Dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Krt Setjonegoro Wonosobo

Hery Setiawan^{1*}, Romandhon², Susanti³

^{1,2,3} Universitas Sains Al Qur'an

*E-Mail Korespondensi: herysetya1722@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 28-12-2025

Revision: 26-08-2026

Published: 26-08-2026

DOI Article:

10.24905/permana.v18i2.1333

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh audit operasional, pengendalian internal, *Good Clinical Governance*, dan etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Form* kepada 249 pegawai RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo yang ditetapkan sebagai sampel penelitian. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial audit operasional, pengendalian internal, *Good Clinical Governance*, dan etika bisnis lembaga rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Secara simultan, keempat variabel independen tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa 80,0% variasi efektivitas pelayanan kesehatan dapat dijelaskan oleh variabel audit operasional, pengendalian internal, *Good Clinical Governance*, dan etika bisnis, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kata kunci: Audit Operasional, Pengendalian Internal, *Good Clinical Governance*, Etika Bisnis, Efektivitas Pelayanan Kesehatan

A B S T R A C T

This study aims to examine the effect of operational audit, internal control, Good Clinical Governance, and hospital business ethics on the effectiveness of healthcare services at RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo. The research employed a quantitative approach using a survey method. Primary data were collected through an online questionnaire distributed via Google Form to 249 employees of RSUD KRT

Acknowledgment

Setjonegoro Wonosobo as the research sample. Data were analyzed using multiple linear regression with statistical software.

The results indicate that operational audit, internal control, Good Clinical Governance, and hospital business ethics each have a positive and significant effect on healthcare service effectiveness. Simultaneously, all independent variables significantly influence the effectiveness of healthcare services. The coefficient of determination shows that 80.0% of the variation in healthcare service effectiveness can be explained by operational audit, internal control, Good Clinical Governance, and business ethics, while the remaining percentage is influenced by other factors outside the research model.

These findings highlight the strategic importance of strengthening governance structures, internal control systems, operational evaluation mechanisms, and ethical values to improve the effectiveness of healthcare services in public hospitals.

Keywords: *Operational Audit, Internal Control, Good Clinical Governance, Business Ethics, Healthcare Service Effectiveness*

© 2026 Published by Permana. Selection and/or peer-review under responsibility of Permana

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang bekerja di jasa. Rumah sakit harus bekerja untuk menawarkan layanan kesehatan terbaik yang tersedia karena mereka memainkan peran penting dalam penyampaian layanan kesehatan kepada masyarakat. Saat ini bidang kedokteran berkembang cukup pesat, terutama di bidang jasa. Inisiatif pemerintah terkait pembangunan rumah sakit, puskesmas, dan fasilitas sejenis telah menyebar ke seluruh daerah (Nur et al., 2023). Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat, tidak hanya kuantitas yang menjadi penekanan masyarakat. Ketika menerima perawatan dan pengobatan yang tepat, layanan kesehatan akan lebih efektif berdampak pada tingkat kepuasan pasien rumah sakit (Nafi'ah & Setiyanti, 2018). Dengan banyaknya bermunculan rumah sakit yang baru, maka akan menimbulkan persaingan. Agar dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya, efektivitas pelayanan kesehatan harus diperbaiki lagi agar memberikan pelayanan secara prima kepada pasien (Kurnianingsih et al., 2020).

Efektivitas merupakan hal yang sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja

pelayanan mutu organisasi. Efektivitas yaitu tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan outcome dengan output (Amaliah et al., 2020). Efektivitas dapat diartikan sebagai hasil aktual pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya meliputi, kuantitas, kualitas, kecepatan, kepuasan pelanggan dan sebagainya (Lee et al., 2021). Efektivitas menjadi tujuan utama dan menjadi tujuan akhir dari seluruh rangkaian pelayanan kesehatan yang diberikan. Rumah sakit dikatakan efektif jika mampu memberikan pelayanan yang baik, dan berdasarkan prinsip serta asas-asas pelayanan publik (Riyasari & Arza, 2020).

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo, yang awalnya berfungsi sebagai rumah sakit daerah dengan pelayanan utama di berbagai bidang medis. RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo terletak di Jl. Setjonegoro No.1, , Kecamatan Wonosobo, Kabupaten Wonosobo. Rumah sakit ini menyediakan layanan kesehatan selama 24 jam sebagai fasilitas pelayanan publik. Dalam menjalankan kegiatannya, RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo memiliki fungsi ganda, yaitu fungsi sosial dan fungsi administratif. Fungsi sosial tercermin dalam pelayanan kepada setiap pasien tanpa membedakan status sosial ekonomi. Sementara itu, fungsi administratif mencakup upaya menjaga kualitas layanan, efisiensi operasional, dan keberlanjutan rumah sakit sebagai institusi publik. Data menunjukkan adanya fluktuasi jumlah kunjungan pasien di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo selama periode 2022–2024 yang berdampak pada pendapatan rumah sakit. Pada awal tahun 2022, jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan, yaitu sebanyak 1.250 pasien pada Januari, menurun menjadi 1.180 pasien pada Februari, 1.100 pasien pada Maret, dan sedikit meningkat menjadi 1.150 pasien pada April. Memasuki tahun 2023, jumlah kunjungan pasien menunjukkan tren peningkatan secara bertahap, tercatat sebanyak 1.200 pasien pada Januari, meningkat menjadi 1.250 pasien pada Juni, dan mencapai 1.300 pasien pada Desember. Pada tahun 2024, meskipun jumlah kunjungan pasien relatif stabil pada sebagian besar bulan dengan rata-rata sekitar 1.320 pasien per bulan, pada bulan-bulan terakhir kembali terjadi penurunan. Jumlah kunjungan pasien tercatat sebanyak 1.300 pasien pada September 2024, menurun menjadi 1.250 pasien pada Oktober, 1.200 pasien pada November, dan kembali turun menjadi 1.150 pasien pada Desember 2024.

Penyelenggaraan penyelenggaraan pelayanan yang efektif dipengaruhi oleh Audit operasional. Secara umum, Audit operasional merupakan audit yang dilakukan untuk menilai efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi

tersebut. Audit operasional bertujuan untuk memeriksa suatu kegiatan apakah telah terlaksana sesuai dengan apa yang diharapkan (Kurnianingsih et al., 2020). Organisasi pelayanan publik, terutama rumah sakit dan institusi kesehatan, perlu memperkuat sistem audit operasional untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil-hasil studi oleh Ansy et al., (2024); Bramasto et al., (2024); Harared et al., (2023); Lee et al., (2021); Nur et al., (2023); Rahmat, (2018); Riyasari & Arza, (2020); Sari & Priantana, (2023) menunjukkan bahwa Audit operasional terbukti berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Fahmia (2017) menghasilkan temuan yang berbeda, di mana hasil penelitian menunjukkan bahwa audit operasional tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan di rumah sakit.

Pengendalian internal juga memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit. Pengendalian internal akan berdampak pada tata kelola suatu organisasi, sehingga jika pengendalian internal baik maka tata kelola organisasi juga akan baik (Sari & Priantana, 2023). Pengendalian internal yang baik dapat meningkatkan transparansi, mengurangi risiko kesalahan administrasi, serta memastikan bahwa setiap proses pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Merdekawati & Syahrinullah, 2025). Studi oleh Lee et al., (2021) menemukan bahwa efektivitas pengendalian internal berperan penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi rumah sakit. Begitu juga dengan studi-studi oleh Ervianawati & Diana, (2023); Lee et al., (2021); Merdekawati & Syahrinullah, (2025); Rahmi et al., (2023); Riyasari & Arza, (2020); Wibowo et al., (2021) Pengendalian internal yang dirancang dan diimplementasikan secara baik oleh manajemen mampu meningkatkan efektivitas pelayanan medis.

Good Clinical Governance (GCG) juga menjadi faktor krusial dalam struktur organisasi sektor publik. Implementasi GCG yang baik dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien (Rizki et al., 2023). *Good Clinical Governance* meningkatkan efektivitas layanan kesehatan dengan proses pelayanan berjalan sesuai standar, sumber daya digunakan secara optimal, dan hasil pelayanan mampu memenuhi tujuan organisasi rumah sakit serta kebutuhan pasien (Sari & Priantana, 2023). Hasil-hasil studi Azilaku et al., (2021); Elsayed & Elzarka, (2025); Pertiwi et al., (2024); Riyasari & Arza, (2020); Rizki et al., (2023); Samadashvili et al., (2025); Sari & Priantana, (2023) *Good Clinical Governance* merupakan faktor strategis dalam meningkatkan efektivitas layanan kesehatan rumah sakit, baik dari aspek kualitas layanan, efisiensi operasional, maupun pencapaian tujuan pelayanan kesehatan.

Meskipun ada temuan yang berbeda dalam penelitian yang dilakukan oleh Fahmia (2017), di mana hasilnya menunjukkan bahwa *Good Clinical Governance* tidak memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Dalam pelayanan kesehatan, etika memainkan peran sentral dalam membentuk perilaku dokter, perawat, pegawai, dan manajer, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Nilai-nilai etis memperkuat kerja sama tim, komunikasi antar-profesi, serta kepatuhan terhadap prosedur dan kebijakan organisasi. Dengan adanya kerangka etika yang jelas, rumah sakit lebih mampu menangani dilema etis tanpa menghambat proses pelayanan, sehingga efektivitas layanan tetap terjaga (Miller, 2025). Studi Abdulrahman et al., (2022) menegaskan bahwa etika bisnis lembaga rumah sakit tidak hanya bersifat normatif, tetapi berfungsi sebagai instrumen strategis yang meningkatkan efektivitas layanan kesehatan melalui peningkatan kualitas, efisiensi, dan kepercayaan publik. Beberapa studi Hansen et al., (2025); Piyajeng & Arie Wibowo, (2017); Sholikhah & Praptiestrini, (2020); Tafesse et al., (2022); Widjaja et al., (2025) menyatakan bahwa etika bisnis lembaga berpengaruh positif terhadap efektivitas layanan kesehatan. dengan membangun infrastruktur etika yang kokoh, rumah sakit mampu mentransformasikan etika dari sekadar kepatuhan administratif menjadi instrumen strategis yang mendukung kualitas layanan, stabilitas organisasi, dan keberhasilan jangka panjang. Walaupun demikian, penelitian yang dilakukan oleh Fahmia (2017) menunjukkan hasil yang berbeda, di mana etika bisnis lembaga tidak memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh audit operasional, pengendalian internal, *Good Clinical Governance*, dan etika bisnis lembaga rumah sakit terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo. Penelitian ini penting dilakukan karena efektivitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh aspek medis semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh tata kelola organisasi, sistem pengendalian, mekanisme evaluasi kinerja, serta nilai-nilai etika yang diterapkan dalam penyelenggaraan layanan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan literatur akuntansi sektor publik dan manajemen rumah sakit, khususnya terkait efektivitas pelayanan kesehatan. Selain itu, secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi strategis bagi manajemen RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo dalam merumuskan kebijakan dan perbaikan sistem pelayanan, sehingga rumah sakit mampu meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta kepercayaan dan kepuasan

masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan paradigma positivisme. Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo yang berjumlah 652 orang. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh 249 sampel. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan kesehatan, yang diukur menggunakan empat indikator, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, serta sarana dan prasarana, yang dituangkan dalam empat pernyataan kuesioner. Sementara itu, variabel independen pertama yaitu audit operasional diukur melalui delapan indikator, meliputi independensi, kompetensi, audit pendahuluan, review dan pengendalian manajemen, audit lanjutan, pelaporan, tindak lanjut hasil audit, serta program audit, yang dioperasionalkan dalam delapan pernyataan. Variabel pengendalian internal diukur dengan lima indikator, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, sistem informasi dan komunikasi, serta pemantauan, yang direpresentasikan dalam lima pernyataan kuesioner. Selanjutnya, variabel *Good Clinical Governance* diukur menggunakan empat indikator, yakni customer value, kinerja dan evaluasi klinis, risiko klinis, serta pengembangan profesional dan manajemen, yang dituangkan dalam empat pernyataan. Adapun variabel etika bisnis lembaga rumah sakit diukur berdasarkan dua komponen utama, yaitu etika eksplisit dan etika implisit yang dioperasionalkan dalam sepuluh pernyataan kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan tingkat signifikansi.

HIPOTESIS

H1: Audit operasional berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit.

H2: Pengendalian internal berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit.

H3: *Good Clinical Governance* berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit.

H4: Etika bisnis lembaga rumah sakit berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan

kesehatan rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Kisaran Korelasi	Signifikansi
Audit Operasional	0,869** – 0,940**	0,00
Pengendalian Internal	0,913** – 0,953**	0,00
<i>Good Clinical Governance</i>	0,920** – 0,947**	0,00
Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit	0,885** – 0,945**	0,00
Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit	0,910** – 0,942**	0,00

Sumber : Output SPSS, 2025

Hasil uji validitas, seluruh variabel penelitian yaitu audit operasional, pengendalian internal, *Good Clinical Governance*, etika bisnis lembaga rumah sakit, dan efektivitas pelayanan kesehatan memiliki nilai korelasi item total yang tinggi dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid serta layak digunakan dalam analisis dan pengujian hipotesis penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha
Audit Operasional	0,972
Pengendalian Internal	0,966
<i>Good Clinical Governance</i>	0,951
Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit	0,977
Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit	0,945

Sumber : Output SPSS, 2025

Hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau andal.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		249
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,23601526

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,064
	Negative	-,052
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Output SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov–Smirnov, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa data residual terdistribusi secara normal.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4 Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients				
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1,200	,264		4,541	,000
	Audit Operasional	-,030	,020	-,222	-1,451	,148
	Pengendalian Internal	,035	,029	,188	1,211	,227
	<i>Good Clinical Governance</i>	,069	,053	,272	1,311	,191
	Etika Bisnis	-,032	,019	-,292	-1,730	,085

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Output SPSS, 2025

Hasil uji Glejser menunjukkan seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi di atas 0,05 terhadap ABS_RES, sehingga tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dan model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5 Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Audit Operasional	0,169	5,928
Pengendalian Internal	0,164	6,111
<i>Good Clinical Governance</i>	0,191	5,930
Etika Bisnis	0,138	7,244

Sumber : Output SPSS, 2025

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga tidak terdapat masalah multikolinearitas dan model regresi dinyatakan layak digunakan.

Uji *Goodness Of Fit*

Tabel 6 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1406,508	4	351,627	243,254	,000 ^b
	Residual	352,705	244	1,446		
	Total	1759,213	248			

a. Dependent Variable: Efektivitas Layanan

b. Predictors: (Constant), Etika Bisnis, Pengendalian Internal, Audit Operasional, *Good Clinical Governance*

Sumber : Output SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji *goodness of fit* melalui uji ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 243,254 dengan tingkat signifikansi 0,000 (< 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi dinyatakan *fit* atau layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Analisis Regresi

Tabel 7 Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1,659	,451		3,679	,000
	Audit Operasional	,110	,035	,220	3,154	,002
	Pengendalian Internal	,112	,050	,160	2,263	,024

595

Model		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
	<i>Good Clinical Governance</i>	,256	,090	,270	2,854
	Etika Bisnis	,117	,032	,285	3,695

a. Dependent Variable: Efektivitas Layanan

Sumber : Output SPSS, 2025

Berdasarkan tabel 7 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$EL = 1,659 + 0,110(AO) + 0,112(PI) + 0,256(GCG) + 0,117(EB)$$

Interpretasi:

1. Konstanta (1,659)

Nilai konstanta sebesar 1,659 menunjukkan bahwa apabila audit operasional, pengendalian internal, *Good Clinical Governance*, dan etika bisnis bernilai nol, maka efektivitas layanan rumah sakit berada pada tingkat sebesar 1,659.

2. Audit Operasional ($\beta = 0,110$)

Koefisien positif sebesar 0,110 berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan audit operasional akan meningkatkan efektivitas layanan sebesar 0,110 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap..

3. Pengendalian Internal ($\beta = 0,112$)

Koefisien sebesar 0,112 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan pengendalian internal akan meningkatkan efektivitas layanan sebesar 0,112 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.

4. *Good Clinical Governance* ($\beta = 0,256$)

Koefisien positif tertinggi yaitu 0,256 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan *Good Clinical Governance* akan meningkatkan efektivitas layanan sebesar 0,256 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

5. Etika Bisnis ($\beta = 0,117$)

Koefisien sebesar 0,117 berarti bahwa peningkatan satu satuan etika bisnis lembaga rumah sakit akan meningkatkan efektivitas layanan sebesar 0,117 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.

Uji Hipotesis**Tabel 8 Hasil Uji Hipotesis**

Variabel	B	thitung	Sig.
Audit Operasional	,110	3,154	0,002
Pengendalian Internal	,112	2,263	0,024
<i>Good Clinical Governance</i>	,256	2,854	0,005
Etika Bisnis	,117	3,695	0,000

Sumber : Output SPSS, 2025

Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel audit operasional memiliki nilai t hitung sebesar 3,154, yang lebih besar dari t tabel 1,97190, dengan nilai signifikansi sebesar 0,002, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H1 diterima. Hal ini berarti audit operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Semakin baik pelaksanaan audit operasional, maka semakin meningkat efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.

Variabel pengendalian internal memiliki nilai t hitung sebesar 2,263, yang lebih besar dari t tabel 1,97190, dengan nilai signifikansi sebesar 0,024, lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H2 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Sistem pengendalian internal yang baik mampu mendukung kelancaran proses pelayanan dan meningkatkan efektivitas kinerja rumah sakit.

Pengaruh *Good Clinical Governance* terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit

Berdasarkan hasil uji t, variabel *Good Clinical Governance* memiliki nilai t hitung

sebesar 2,854, yang lebih besar dari t tabel 1,97190, serta nilai signifikansi sebesar 0,005, lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H3 diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan *Good Clinical Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Penerapan tata kelola klinis yang baik mampu meningkatkan kualitas, keselamatan, dan konsistensi pelayanan kesehatan.

Pengaruh Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel etika bisnis memiliki nilai t hitung sebesar 3,695, yang lebih besar dari t tabel 1,97190, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H4 diterima. Artinya, etika bisnis lembaga rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Penerapan nilai-nilai etika yang kuat mampu meningkatkan kepercayaan, kerja sama, serta kualitas pelayanan kepada pasien..

Koefisien determinasi

Tabel 9 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Model Summary ^b	
			Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,894 ^a	,800	,796	1,202

a. Predictors: (Constant), Etika Bisnis, Pengendalian Internal, Audit

Operasional, *Good Clinical Governance*

b. Dependent Variable: Efektivitas Layanan

Sumber : Output SPSS, 2025

Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,800 dan Adjusted R Square sebesar 0,796, yang berarti 80,0% variasi efektivitas layanan dapat dijelaskan oleh audit operasional, pengendalian internal, *Good Clinical Governance*, dan etika bisnis, sementara 20,4% dipengaruhi faktor lain di luar model, dengan hubungan yang sangat kuat ($R = 0,894$) dan tingkat kesalahan prediksi yang relatif kecil ($\text{Std. Error} = 1,202$)..

PEMBAHASAN

Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa audit operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo. Nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel serta tingkat signifikansi di bawah 0,05

mengindikasikan bahwa audit operasional memiliki peran strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan audit operasional yang sistematis dan berkelanjutan mampu membantu manajemen rumah sakit dalam mengidentifikasi inefisiensi proses, kelemahan operasional, serta ketidaksesuaian dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan adanya audit operasional, rumah sakit dapat melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) terhadap prosedur pelayanan, pemanfaatan sumber daya, serta kualitas layanan kepada pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Ansy et al. (2024), Bramasto et al. (2024), dan Riyasari dan Arza (2020) yang menyatakan bahwa audit operasional berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan organisasi sektor publik, termasuk rumah sakit.

Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem pengendalian internal yang dirancang dan diimplementasikan dengan baik mampu mendukung kelancaran proses pelayanan di rumah sakit.

Pengendalian internal berfungsi sebagai mekanisme pengawasan yang memastikan setiap aktivitas pelayanan berjalan sesuai prosedur, meminimalkan kesalahan administrasi maupun klinis, serta mengurangi risiko penyimpangan. Di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo, keberadaan pengendalian internal yang efektif berkontribusi pada meningkatnya transparansi, akuntabilitas, dan koordinasi antarunit kerja, sehingga pelayanan kesehatan dapat diberikan secara tepat waktu, aman, dan berkualitas. Temuan ini mendukung hasil penelitian Lee et al. (2021) serta Merdekawati dan Syahrinullah (2025) yang menyatakan bahwa pengendalian internal merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi rumah sakit.

Pengaruh *Good Clinical Governance* terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa *Good Clinical Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan tata kelola klinis yang baik mampu meningkatkan kualitas, keselamatan, dan konsistensi pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Good Clinical Governance mendorong rumah sakit untuk menjalankan pelayanan berbasis standar klinis, bukti ilmiah, serta evaluasi kinerja yang berkelanjutan. Dengan penerapan *Good Clinical Governance*, proses pelayanan menjadi lebih terstruktur, penggunaan sumber daya lebih efisien, dan hasil pelayanan lebih terukur. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rizki et al. (2023) serta Sari dan Priantana (2023) yang menegaskan bahwa *Good Clinical Governance* merupakan faktor strategis dalam meningkatkan efektivitas layanan kesehatan, baik dari sisi mutu pelayanan maupun pencapaian tujuan organisasi rumah sakit.

Pengaruh Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa etika bisnis lembaga rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Nilai *t* hitung yang paling tinggi dibandingkan variabel lainnya mengindikasikan bahwa etika bisnis memiliki peran yang sangat kuat dalam mendukung efektivitas pelayanan.

Penerapan nilai-nilai etika seperti kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan penghormatan terhadap hak pasien mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan kerja sama tim, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Etika bisnis lembaga yang kuat juga membantu rumah sakit dalam menangani dilema etis tanpa menghambat proses pelayanan, sehingga kualitas dan efektivitas layanan tetap terjaga. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Hansen et al. (2025), Tafesse et al. (2022), serta Widjaja et al. (2025) yang menyatakan bahwa etika bisnis lembaga berperan strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan melalui peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan publik..

SIMPULAN

Audit operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan audit operasional yang sistematis dan berkelanjutan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui perbaikan proses kerja, peningkatan akuntabilitas, serta kepatuhan terhadap standar operasional pelayanan.

Pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Sistem pengendalian internal yang efektif terbukti mampu mendukung kelancaran

proses pelayanan, meminimalkan kesalahan administrasi dan operasional, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan kesehatan rumah sakit.

Good Clinical Governance berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Penerapan tata kelola klinis yang baik mendorong peningkatan kualitas, keselamatan, dan konsistensi pelayanan kesehatan, serta memastikan bahwa pelayanan diberikan sesuai standar klinis dan kebutuhan pasien.

Etika bisnis lembaga rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Penerapan nilai-nilai etika yang kuat, seperti kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan, mampu meningkatkan kerja sama internal, kepercayaan publik, serta kualitas pelayanan, sehingga berkontribusi besar terhadap peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan..

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, A., Andreas, & Azhar, A. (2020). PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT (Studi Empiris Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang, Kabupaten Kampar). *JOM FEB*, 7(7). <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFEKON/article/viewFile/29848/28755>
- Ansy, D., Arif, M., & Nurwani. (2024). Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Kota Medan. *J-Reb: Journal Research of Economic and Bussiness*. <https://doi.org/10.55537/jreb.v3i01.749>
- Azilaku, J., Abor, P., Abuosi, A., Anaba, E., & Titiat, A. (2021). *Relationship between clinical governance and hospital performance: a cross-sectional study of psychiatric hospitals in Ghana*. <https://doi.org/10.1108/ijhg-04-2020-0042>
- Bramasto, A., Pertiwi, M. P., & Kristiana, E. (2024). The Effect of Operational Audit Implementation and Implementation of Internal Control to the Effectiveness of Health Services. *JASa (Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi)*. <https://doi.org/10.36555/jasa.v8i1.2487>
- Elsayed, M. N., & Elzarka, S. (2025). Evaluating the Effectiveness of Clinical Governance on Medical Service Quality: A Comparative Study in Egyptian Hospitals. *Medicine Updates*. <https://doi.org/10.21608/muj.2025.412259.1248>
- Ervianawati, E., & Diana, A. (2023). The effect of operational audit and implementation of internal control on the effectiveness of health services in hospitals. *Journal of Public Auditing and Financial Management*, 3(2 SE-Articles). <https://doi.org/10.36407/jpafm.v3i2.1615>
- Hansen, D., Aleksandrova-Yankulovska, S., & Steger, F. (2025). Ethical analysis of the change

- of values in healthcare. *Nursing Ethics*, 32, 1926–1939. <https://doi.org/10.1177/09697330251319374>
- Harared, B. A., Murdhaningsih, M., & Heriyanto, R. P. (2023). Penerapan Audit Operasional untuk Efektivitas dan Efisiensi Pengendalian Internal Kas pada Klinik XYZ. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i3.5156>
- Ibrahim Abdulrahman, A. M., Salem Mater, A. M., Majed Bader, A. O., Mohammed Nouf, A. S., Mohammed Alhumaidi, A. H., Mohammed Dalal, A. O., & Saeed Noha, A. D. (2022). Upholding Work Ethics: A Key To Elevating Health Service Quality. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*. <https://doi.org/10.53555/v26i2/400216>
- Kurnianingsih, S., Anisma, Y., & Safitri, D. (2020). PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT (STUDI PADA RUMAH SAKIT MILIK PEMERINTAH DI PEKANBARU). *Bilancia : Jurnal Ilmiah Akuntansi; Vol 4 No 4 (2020): Bilancia : Jurnal Ilmiah Akuntansi*. <https://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/article/view/729>
- Lee, S.-N., Weng, T.-C., & Huang, H.-Y. (2021). Internal control effectiveness: A study of medical institutions. *Corporate Ownership and Control*, 18, 66–74. <https://doi.org/10.22495/cocv18i3art6>
- Merdekawati, R., & Syahrinullah, S. (2025). Pengaruh Audit Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Pelayanan Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Bondowoso. *Journal of Management Branding*. <https://doi.org/10.71326/jmb.v2.i1.69>
- Miller, I. (2025). Building an Ethical Hospital Culture: Integrating Ethics into Organizational Frameworks in Healthcare. *The Journal of Healthcare Ethics & Administration*. <https://doi.org/10.22461/jhea.6.7164>
- Nafi'ah, Z., & Setiyanti, S. (2018). PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT UMUM FASTABIQ SEHAT PKU MUHAMMADIYAH PATI. *Fokus Ekonomi : Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 13, 358–368. <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 SE-), 1939–1947. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1505>
- Pertiwi, S. R. K., Mus, A. R., & Pramukti, A. (2024). The Effect Of Operational Audit and Good Clinical Governance On The Effectiveness Of Health Services At Hikmah Hospital Makassar City. *Economos : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.31850/economos.v7i1.2910>
- Piyajeng, S., & Arie Wibowo, S. (2017). Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance, Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit (Studi Empiris pada RSUD dan RS Swasta di Kota Surakarta). *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 1.

<https://doi.org/10.18196/rab.010215>

- Rahmat, F. M. (2018). *PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi)*. <https://consensus.app/papers/pengaruh-audit-operasional-terhadap-efektivitas-rahmat/ea2e0891843b518cbddda14122318f2/>
- Rahmi, N., Tambunan, D. O., & Edward, Y. R. (2023). The Effect of Operational Audit, Internal Control, *Good Clinical Governance* and Business Ethics of Hospital Institutions on the Effectiveness of Services JKN/BPJS Patient Health (Empirical Study at Medan Adventist Hospital). *International Journal of Social Science Research and Review*, 6(3 SE-Main Articles). <https://doi.org/10.47814/ijssrr.v6i3.958>
- Riyasari, W., & Arza, F. (2020). Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Dan *Good Clinical Governance* Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit. *JURNAL EKSPLORASI AKUNTANSI*, 2, 3533–3552. <https://doi.org/10.24036/jea.v2i4.301>
- Rizki, A., Ginting, C., & Nasution, A. (2023). Analisis Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Royal Prima Medan. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 3, 795–814. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v3i8.991>
- Samadashvili, L., Rees, G., James, R., Leary, A., Hughes-Waage, T., & Scotter, C. (2025). *Effects Of Good Governance on Health System Performance: An empirical analysis of the WHO Europe region*. <https://doi.org/10.1101/2025.07.01.25330666>
- 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 SE-Articles). <https://doi.org/10.33059/jensi.v7i1.7636>
- Sholikhah, T., & Praptiestrini, P. (2020). Analisis Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, *Good Clinical Governance* dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan di RSUD Ja'far Medika. *Ragam Penelitian Mesin*, 2(2), 17–31.
- Tafesse, N., Samuel, A., Geta, A., Desalegn, F., Gebru, L., Tadele, T., Genet, E., Abate, M., & Jemal, K. (2022). Clinical ethical practice and associated factors in healthcare facilities in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Medical Ethics*, 23. <https://doi.org/10.1186/s12910-022-00800-0>
- Wibowo, R., Trisyanto, A., & Rachprilliani, A. (2021). PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP EFISIENSI BIAYA DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM PEKERJA. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 9, 8–17. <https://doi.org/10.31846/jae.v9i1.364>
- Widjaja, T. N. S., Sikki, N., Kasyati, K., Yinnie, C., Febrina, D. M. A., Kusyanto, F. A., Hayya, L. N., Samsu, R. A., & Astuti, T. (2025). Perception of Business Ethics and Healthcare Service Quality in Hospitals: Impact on Patient Satisfaction and Loyalty. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2252>

