

Budaya Mutu, Audit Internal Dan Akreditasi Klinik Kontribusinya Terhadap Kinerja Karyawan Di Klinik Mahesa Medical Center Garut

Dedeh Jubaedah^{*1}, Nita Kanya²

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Langlangbuana, Bandung, Indonesia

e-mail: *drdj2201@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received July, 2025

Revised July, 2025

Accepted July, 2025

Available online July, 2025

Kata Kunci:

Budaya Mutu, Audit Internal,
Akreditasi Klinik, Kinerja
Karyawan, Manajemen Klinik

Keywords:

Quality Culture, Internal Audit,
Clinic Accreditation, Employee
Performance, Clinic Management

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya mutu, audit internal, dan akreditasi klinik terhadap kinerja karyawan di Klinik Mahesa Medical Center Garut. Permasalahan penelitian berangkat dari penurunan kinerja karyawan yang berdampak pada kualitas layanan dan kunjungan pasien. Penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif dengan instrumen berupa kuesioner yang disebarikan kepada 37 karyawan klinik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya mutu, audit internal, dan akreditasi klinik masing-masing memiliki kontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Budaya mutu dan audit internal yang baik meningkatkan disiplin dan profesionalisme, sementara akreditasi mendorong kesesuaian layanan dengan standar. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi manajemen klinik dalam membangun budaya kerja yang unggul, pelaksanaan audit yang berkelanjutan, serta pemahaman menyeluruh terhadap akreditasi sebagai dasar perbaikan mutu layanan secara berkesinambungan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of quality culture, internal audit, and clinic accreditation on employee performance at Mahesa Medical Center Clinic in Garut. The research problem is based on declining employee performance, which affects service quality and patient visits. A quantitative survey method was employed, using a structured questionnaire distributed to 37 clinic employees. The findings reveal that quality culture, internal audit, and clinic accreditation each contribute to improving employee performance, both individually and collectively. A strong quality culture and effective internal audits foster discipline and professionalism, while accreditation ensures service alignment with national standards. These findings highlight the importance of enhancing workplace culture, maintaining consistent audit practices, and comprehensively understanding accreditation to drive continuous service quality improvements

PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan daya saing layanan kesehatan, kinerja karyawan memegang peranan strategis, khususnya di fasilitas pelayanan seperti Klinik Mahesa Medical Center Garut. Kinerja karyawan menjadi indikator utama dalam menjaga kualitas layanan, kepuasan pasien, serta efisiensi operasional. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan masih adanya berbagai kendala seperti pelanggaran etika profesi, rendahnya disiplin kerja, hingga kurangnya pemahaman terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). Kondisi ini menjadi tantangan serius dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang bermutu, berkesinambungan, dan sesuai dengan standar nasional.

Dalam konteks tersebut, upaya perbaikan kinerja tidak dapat dilepaskan dari intervensi sistemik melalui penerapan budaya mutu, pelaksanaan audit internal yang konsisten, serta kepatuhan terhadap kebijakan akreditasi. Budaya mutu berfungsi sebagai landasan perilaku organisasi, yang menanamkan nilai-nilai kerja profesional dan bertanggung jawab dalam keseharian kerja karyawan. Oakland (2018) menyatakan bahwa budaya mutu yang kuat mampu membentuk pola pikir dan perilaku kolektif menuju perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Hal ini diperkuat oleh penelitian Talib, Rahman, dan Qureshi (2013) yang menyatakan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) dalam organisasi pelayanan publik secara signifikan meningkatkan kinerja operasional dan kepuasan pelanggan.

Audit internal juga menjadi instrumen penting dalam memantau dan mengevaluasi proses kerja agar sesuai dengan standar yang ditetapkan. Berdasarkan kerangka kerja COSO (2017), audit internal berkontribusi terhadap peningkatan sistem pengendalian internal yang efektif dan efisien, termasuk dalam mendeteksi kelemahan prosedural dan potensi penyimpangan. Di sektor kesehatan, audit internal bukan hanya sekadar pemeriksaan administratif, tetapi juga menjadi mekanisme pembelajaran dan peningkatan mutu layanan. Oleh karena itu, pelaksanaan audit internal yang sistematis dan berbasis risiko menjadi suatu keharusan untuk menjamin kepatuhan dan konsistensi operasional.

Selain itu, kebijakan akreditasi menjadi kerangka yuridis dan teknis yang mengarahkan lembaga kesehatan dalam memenuhi standar pelayanan minimal. Permenkes No. 34 Tahun 2022 menegaskan bahwa akreditasi merupakan bentuk jaminan mutu yang harus diterapkan oleh setiap fasilitas kesehatan, termasuk klinik. Akreditasi tidak hanya menilai pemenuhan standar, tetapi juga mendorong transformasi budaya organisasi, penataan dokumen, serta penguatan manajemen mutu internal. Sejalan dengan itu, Greenfield & Braithwaite (2018) menemukan bahwa proses akreditasi di institusi layanan kesehatan memiliki dampak positif terhadap perbaikan struktur organisasi, peningkatan perilaku kepatuhan, dan hasil klinis yang lebih baik.

Penelitian ini hadir dengan kebaruan ilmiah berupa integrasi tiga variabel utama—budaya mutu, audit internal, dan akreditasi—dalam satu model yang utuh untuk mengkaji pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di sektor layanan kesehatan tingkat klinik. Kajian sebelumnya cenderung membahas variabel-variabel ini secara terpisah, atau hanya dalam konteks rumah sakit besar. Padahal, klinik sebagai fasilitas layanan primer juga memerlukan pendekatan manajerial yang holistik dan berbasis data. Oleh karena itu, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris kontribusi ketiga variabel tersebut, baik secara parsial maupun simultan, sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial yang lebih tepat dan kontekstual di lingkungan klinik swasta.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Budaya Mutu

Budaya mutu merupakan fondasi dalam membangun layanan yang berorientasi pada pasien. Menurut Goetsch & Davis (2021), budaya mutu mencakup komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, fokus pada pelanggan, serta keterlibatan seluruh staf. Di lingkungan

klินิก, penerapan budaya mutu membantu menciptakan sistem kerja yang konsisten, transparan, dan terukur. Budaya ini juga memperkuat kolaborasi antarunit kerja serta mendorong inovasi dalam pelayanan. Lingkungan kerja yang memiliki budaya mutu yang kuat cenderung menghasilkan karyawan dengan motivasi tinggi, rasa memiliki, dan kesadaran kualitas yang lebih besar.

Audit Internal

Audit internal merupakan proses sistematis untuk mengevaluasi efektivitas kontrol internal organisasi (COSO, 2017). Di lingkungan klinik, audit ini penting untuk memastikan kepatuhan terhadap SOP dan mengidentifikasi risiko layanan. Pelaksanaan audit internal secara rutin dapat mencegah kesalahan prosedural, meningkatkan efisiensi operasional, dan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial. Selain itu, audit internal berperan sebagai alat ukur kinerja unit kerja serta memberikan umpan balik yang konstruktif bagi perbaikan sistem mutu dan peningkatan kapasitas karyawan.

Akreditasi Klinik

Akreditasi merupakan proses penilaian kualitas layanan oleh lembaga independen berdasarkan standar nasional. Sesuai Permenkes No. 34 Tahun 2022, akreditasi adalah instrumen validasi terhadap mutu dan keselamatan layanan. Lebih dari sekadar syarat administratif, akreditasi mencerminkan komitmen institusi terhadap standar layanan yang tinggi, keselamatan pasien, serta profesionalisme tenaga medis. Proses akreditasi juga mendorong terjadinya reformasi kelembagaan, mulai dari dokumentasi hingga penguatan budaya kerja berbasis mutu dan akuntabilitas.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dinilai dari dimensi efektivitas, efisiensi, tanggung jawab, dan kemampuan menyelesaikan tugas sesuai SOP (Robbins & Judge, 2020). Kinerja yang baik tidak hanya berkontribusi pada pencapaian target organisasi, tetapi juga menjadi cerminan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang suportif, pengawasan yang baik, serta sistem penghargaan yang adil turut memengaruhi pencapaian kinerja optimal. Dalam konteks klinik, kinerja karyawan sangat krusial karena berkaitan langsung dengan keselamatan pasien dan persepsi masyarakat terhadap mutu layanan.

Hipotesis

H1: Budaya mutu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H2: Audit internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H3: Akreditasi klinik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H4: Budaya mutu, audit internal, dan akreditasi klinik secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis-hipotesis tersebut disusun berdasarkan temuan teoritis dan empiris sebelumnya yang menunjukkan bahwa aspek manajerial dan struktural dalam organisasi kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap output kinerja individu maupun tim. Pengujian terhadap hipotesis ini bertujuan untuk memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kebijakan mutu berbasis bukti di tingkat pelayanan primer seperti klinik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Subjek penelitian adalah 37 karyawan Klinik Mahesa Medical Center Garut yang terdiri dari tenaga medis dan non-medis, yang dipilih secara total sampling karena jumlah populasi yang relatif kecil. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Sebelum disebar, kuesioner diuji coba terlebih dahulu untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen, dengan uji validitas menggunakan teknik Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, dengan standar nilai $\alpha \geq 0,70$ sebagai indikator reliabilitas yang baik.

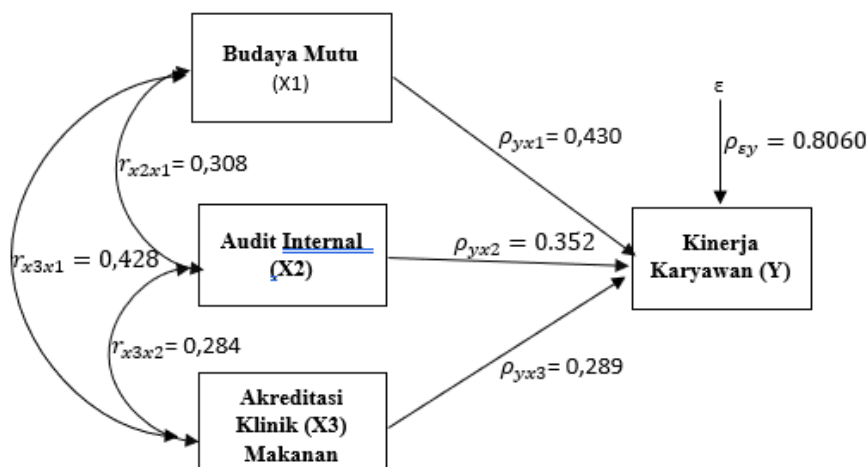
Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran umum tentang tanggapan responden terhadap masing-masing variabel, serta secara verifikatif untuk menguji hubungan kausal antarvariabel yang diajukan dalam hipotesis. Teknik analisis yang digunakan adalah Path Analysis (analisis jalur), yang memungkinkan peneliti mengidentifikasi pengaruh langsung dan tidak langsung antara budaya mutu, audit internal, dan akreditasi terhadap kinerja karyawan. Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS versi terbaru, untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi pengolahan data. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi pengambilan keputusan manajerial di lingkungan klinik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Nilai Rata Rata dan Kriteria Hasil Analisis Deskriptif setiap Variabel

Variabel	Mean	Kriteria
Budaya Mutu	3.340	Cukup
Audit Internal	3.393	Cukup
Akreditasi Klinik	3.324	Cukup
Kinerja Karyawan	3.223	Cukup

Sumber : Data diolah (2025)



Gambar 1. Nilai Koefisien Korelasi dan Koefisien Korelasi pada

Model Struktur Penelitian

Sumber : Data diolah dari SPSS (2025)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel budaya mutu, audit internal, dan akreditasi klinik memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Klinik Mahesa Medical Center Garut. Berdasarkan analisis deskriptif, budaya mutu berada pada kategori “cukup”, dengan kekuatan pada aspek komunikasi dan fasilitas kerja, meskipun masih ditemukan kelemahan dalam penerapan prosedur pelayanan dasar. Audit internal juga berada pada kategori “cukup”, khususnya pada aspek karakter auditor dan evaluasi risiko yang menonjol, tetapi terdapat kekurangan pada konsistensi pemantauan dan pelaporan. Sementara itu, akreditasi klinik juga berada pada kategori yang sama, dengan efektivitas pelaksanaan dan kepuasan pelanggan yang belum optimal di seluruh unit layanan. Di sisi lain, kinerja karyawan secara umum juga dikategorikan cukup, dengan aspek efisiensi yang menjadi titik terlemah dalam pelaksanaan tugas harian.

Secara kuantitatif, hasil uji verifikatif menunjukkan bahwa budaya mutu (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,430. Audit internal (X2) juga berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dengan nilai koefisien sebesar 0,352, dan akreditasi klinik (X3) memiliki pengaruh paling kuat terhadap kinerja karyawan dengan koefisien sebesar 0,289. Secara simultan, ketiga variabel bebas ini berkontribusi sebesar 64,97% terhadap variabel kinerja karyawan (Y), sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,6497$), sedangkan sisanya sebesar 35,03% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketiganya merupakan faktor dominan dalam peningkatan kinerja karyawan di lingkungan klinik, dan penguatan implementasi budaya mutu, pelaksanaan audit internal yang berkelanjutan, serta kepatuhan terhadap standar akreditasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa budaya mutu, audit internal, dan akreditasi klinik secara simultan dan parsial berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan di Klinik Mahesa Medical Center Garut. Budaya mutu menciptakan dasar perilaku kerja yang lebih disiplin dan bertanggung jawab, audit internal memperkuat kepatuhan terhadap prosedur, serta akreditasi mendorong kesesuaian layanan dengan standar nasional yang berdampak positif terhadap profesionalisme karyawan.

Sebagai implikasi praktis, manajemen klinik disarankan untuk memperkuat internalisasi nilai-nilai budaya mutu melalui pelatihan dan evaluasi berkala, melaksanakan audit internal secara konsisten dengan tindak lanjut perbaikan yang nyata, serta mengintegrasikan standar akreditasi ke dalam rutinitas kerja harian. Langkah-langkah ini penting untuk membentuk sistem kerja yang berkelanjutan, responsif, dan berkualitas dalam menghadapi dinamika kebutuhan pasien serta tuntutan mutu layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- COSO. (2017). *Enterprise risk management—Integrating with strategy and performance*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. <https://www.coso.org/>
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2021). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (8th ed.). Pearson.
- Greenfield, D., & Braithwaite, J. (2008). Health sector accreditation research: a systematic review. *International journal for quality in health care*, 20(3), 172-183. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzn005>
- Oakland, J. S. (2018). *Total quality management and operational excellence: Text with cases* (4th ed.). Routledge.
- Permenkes RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium, dan Tempat Praktik Mandiri*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2013). An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 30(3), 280–318. <https://doi.org/10.1108/02656711311299845>