

**ANALISIS MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI SUMATERAS SELATAN**



Tesis Oleh :

**Paramitha Sari Dwi Saputri
01022682024012**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Magister
pada
Program Studi Magister Ilmu Ekonomi
Bidang Kajian Utama Akuntansi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

Agustus 2023

**HALAMAN PENGESAHAN
TESIS**

Judul Tesis : Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Nama Mahasiswa : Paramitha Sari Dwi Saputri

NIM : 01022682024012

Program Studi : Magister Ilmu Ekonomi

Bidang Kajian Utama : Akuntansi

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

Prof. Dr. Azwardi, S.E., M.Si

NIP. 196805181993031003

Ketua Program Studi

Ilmu Ekonomi,

Dr. Anna Yulianita, S.E., M.Si

NIP. 19700716 200801 2 015

Dr. Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak

NIP. 197802102001122001

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Sriwijaya,



Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E

NIP. 19670624 199402 1 002

Tanggal lulus 11 Agustus 2023




KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Raya Palembang-Prabumulih Km. 32 Inderalaya (Ogan Ilir) Kode Pos 30662
Tel: (0711) 580964, 580646 Fax:(0711) 580964
Jl. Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139
Laman:<http://fe.unsri@unsri.ac.id> – email : dekan@fe.unsri.ac.id

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS

Ketua : Prof. Dr. Azwardi, S.E., M.Si
NIP. 196805181993031003

()

Sekretaris : Dr. Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197802102001122001

()

Anggota (1) : Prof. Dr. H. Didik Susetyo, M.Si
NIP. 19607101987031003

()



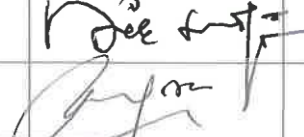

(2) : Dr. Relasari, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197206062000032001

()



**BUKTI TELAH MEMPERBAIKI TESIS
MAHASISWA PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Prof. Dr. Azwardi, S.E., M.Si		
2.	Dr. Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak		
3.	Pror. Dr. Didik Susetyo, M.Si		
4.	Dr. Relasari, S.E., M.Si., Ak		

Menerangkan bahwa:

Nama : Paramitha Sari Dwi Saputri
NIM : 01022682024012
Program Studi : Magister Ilmu Ekonomi
BKU : Akuntansi
Judul Tesis : Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Telah memperbaiki tesis hasil ujian.

Palembang, 6 November 2023
Mengetahui
Ketua Program Studi,



Dr. Anna Yulianita, S.E., M.Si.
NIP 19700716 200801 2015

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Paramitha Sari Dwi Saputri
Tempat, tanggal lahir : Prabumulih, 17 Juni 1996
NIM : 01022682024012
Program studi : Magister Ilmu Ekonomi
Bidang kajian : Akuntansi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan;
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti tidak kebenaran dalam pernyataan diatas, maka sayang bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengujian karya ilmiah.

Palembang, 6 November 2023



Paramitha Sari Dwi Saputri
NIM 01022682024017

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Paramitha Sari Dwi Saputri
NIM : 01022682024012
Program studi : Magister Ilmu Ekonomi
Bidang kajian : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul:
Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal dan
Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah
Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Pembimbing:

Ketua : Prof. Dr. Azwardi, S.E., M.Si
Anggota : Dr. Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak
Tanggal Ujian : 11 Agustus 2023

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam tesis ini tidak ada kutipan
hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.
Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila
pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut
predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya.

Palembang, 06 November 2023

Yang membuat pernyataan



Paramitha Sari Dwi Saputri
01022682024012

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tesis ini yang berjudul “Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan”. Penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Master Saint Program Strata Dua (S-2) Ilmu Ekonomi BKU Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Tesis ini membahas mengenai bagaimana proses Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal dan Pengendalian Internal itu sendiri berpengaruh besar terhadap Efektifitas dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sumatera Selatan.

Penulis menyadari bahwa penelitian dan penyusunan tesis ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun atas penelitian ini sangat diharapkan demi perbaikan penelitian di masa yang akan datang.

Palembang, 6 November 2023



Paramitha Sari Dwi Saputri

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis sangat menyadari bahwa tesis ini merupakan hasil kerja sama dari berbagai pihak, sehingga dengan segala kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
3. Dr. Anna Yulianita, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
4. Bapak Prof. Dr. Azwardi, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Ibu Dr. Ika Sasti Ferina, S.E., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan tesis ini
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Program Studi Magister Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang
6. Kedua orang tua terkasih terimakasih karena selalu menjadi motivasi terhandal agar saya terus tumbuh menjadi pribadi yang terus berproses sampai pada hari ini, kakak, adik dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi tiada henti. Semoga disetiap pencapaian ini saya bisa membuat bangga kalian.
7. Orang terkasih dan sahabat-sahabat yang selalu ada untuk bertukar cerita senang maupun sedih, saling menyemangati dan hadir di setiap momen masa perkuliahan ini.

**ANALISIS MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris tentang analisis manajemen sumber daya manusia, komunikasi interpersonal dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan Di RSUD Prov Sumsel. Penelitian ini menggunakan mix method. Jumlah sampel yang digunakan adalah 55 responden.. Hasil penelitian variabel manajemen sumber daya manusia dengan rata-rata persentase sebesar 80.43% yang berarti manajemen SDM yang ada sudah sangat baik dalam melakukan tugasnya. Komunikasi interpersonal dengan rata-rata persentase sebesar 83.34% yang berarti memiliki komunikasi yang ada sudah berjalan dengan baik itu antar karyawan atau komunikasi ke atasan secara langsung. Pengendalian internal dengan rata-rata persentase sebesar 84.42% yang berarti semuanya sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai SOP yang ada. Kemudian, Efektivitas pelayanan kesehatan memperoleh rata-rata persentase sebesar 85.88% yang berarti pelayanan yang diberikan sudah dilakukan secara semaksimal dari RSUD Prov Sumsel.

Kata kunci : *Analisis Sumber Daya Manusia, Pelayanan Kesehatan, Komunikasi Interpersonal, Efektivitas.*

Pembimbing Pertama,



Prof. Dr. Azwardi, SE.,M.Si

NIP. 196805181993031003

Pembimbing Kedua,



Dr. Ika Sasti Ferina, S.E.M.Si., Ak

NIP. 197802102001122001

Ketua Program Studi

Ilmu Ekonomi,



Dr. Anna Yulianita, SE.,M.Si

NIP. 19700716200802015

ANALYSIS OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, INTERPERSONAL COMMUNICATION AND INTERNAL CONTROL ON THE EFFECTIVENESS OF HEALTH SERVICES AT RSUD PROV SOUTH SUMATERA

ABSTRACT

This study aims to obtain empirical evidence about the analysis of human resource management, interpersonal communication and internal control on the effectiveness of health services at the South Sumatra Prov Hospital. This study used mix method. Research results Overall the variable of human resource management with an average percentage of 80.43%, which means that the human resource management in the is very good at carrying out its duties. Second, interpersonal communication with an average percentage of 83.34%, which means that communication in the is running very well, be it between employees or direct communication with superiors. Internal control with an average percentage of 84.42%, which means that everything is going well and is in accordance with existing SOPs. Then, the effectiveness of health services obtained an average percentage of 85.88%, which means that the services provided have been carried out as optimally the South Sumatra Prov Hospital.

Keywords : *Human Resource Management, Internal Control Interpersonal Communication*

Pembimbing Pertama,



Prof. Dr. Azwardi, SE., M.Si

NIP. 196805181993031003

Pembimbing Kedua,



Dr. Ika Sasti Ferina, SE., M.Si

NIP. 197802102001122001

Ketua Program Studi

Ilmu Ekonomi,



Dr. Anna Yulianita, SE., M.Si

NIP. 19700716200802015

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMAKASIH	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah.....	10
3. Tujuan Penelitian	10
4. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Grand Theory	13
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Sumber Daya Manusia	14
2.2.2 Komunikasi Interpersonal	17
2.2.3 Pengendalian Internal.....	19
2.2.4 Efektivitas Pelayanan Kesehatan	22
2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	34
3.2 Pendekatan Penelitian	34
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.5 Jenis dan Sumber Data	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	41

3.8 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	48
4.1 Deskripsi Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
4.1.1 Visi Misi RSUD Provinsi Sumatera Selatan.....	48
4.1.2 Struktur RSUD Provinsi Sumatera Selatan.....	50
4.2 Analisis Kuantitatif Deskriptif	51
4.2.1 Deskripsi Umum Responden	51
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	53
4.2.2.1 Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia.....	53
4.2.2.2 Variabel Komunikasi Interpersonal.....	56
4.2.2.3 Variabel Pengendalian Internal	61
4.2.2.4 Variabel Efektivitas Pelayanan Kesehatan	65
4.3 Analisis Pengolahan Data Berdasarkan Rumus Frekuensi Relatif	69
4.4 Analisis Data Kualitatif.....	71
4.4.1 Kinerja SDM	71
4.4.2 Komunikasi Interpersonal	75
4.4.3 Pengendalian Internal.....	77
4.4.4 Efektivitas Pelayanan Kesehatan	80
4.5 Pembahasan.....	82
4.5.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	82
4.5.2 Komunikasi Interpersonal	84
4.5.3 Pengendalian Internal.....	85
4.5.4 Efektivitas Pelayanan Kesehatan	86
BAB V PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Populasi Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Sampel Penelitian.....	41
Tabel 3.3 Definisi Operasional	43
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	33
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang buruk pada suatu instansi kesehatan akan berdampak negatif terhadap kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Kegagalan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang memadai sesuai dengan prosedur yang diatur yang dapat mengakibatkan kecacatan atau kematian pasien merupakan tindak pidana dan dapat mengakibatkan kriminalisasi menurut hukum Indonesia. Oleh sebab itu, instansi rumah sakit seharusnya dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit menjadi sasaran utama yang perlu ditingkatkan serta diminimalisir berbagai bentuk permasalahan yang terjadi.

Rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisme dari para pegawai Rumah Sakit serta meningkatkan fasilitas atau institusi kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan. Persaingan yang semakin ketat dan klien yang semakin selektif dan berpengetahuan luas menuntut pihak rumah sakit sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tergantung pada kapasitas dan kualitas tenaga profesi yang beraktifitas dalam rumah sakit. Profesi keperawatan merupakan profesi yang memiliki sumber daya manusia yang relatif besar jumlahnya.

Bagian Kepegawaian bertugas mengelola, meningkatkan kinerja karyawan dan memonitori kegiatan serta kebutuhan karyawan dalam rumah sakit agar

tercipta suasana yang harmonis di lingkungan kerja. Penyimpangan dapat terjadi saat bekerja, kondisi lingkungan kerja yang tidak kondusif, fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia tidak berjalan dengan baik. Masalah tersebut dapat menyebabkan kinerja karyawan rumah sakit mulai terganggu. Oleh karena itu, rumah sakit harus membuat perencanaan yang tepat dalam mengalokasikan sumber daya manusia yang dimiliki dalam mendukung operasional pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pasien.

Sumber daya manusia merupakan sebagai seseorang dalam pelayanan kesehatan pada suatu instansi rumah sakit. Sumber daya manusia penting karena memengaruhi efisiensi dan efektifitas pelayanan serta merupakan fungsi pokok dari lembaga kesehatan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat atau pasien. Sedangkan manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari manajemen (Hasibuan, 2016). Manajemen sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai peraturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Pengaturan itu meliputi masalah perencanaan (*human resources planning*), pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian tenaga kerja untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja manusia sedemikian rupa sehingga terwujud tujuan perusahaan, kepuasan karyawan, dan masyarakat.

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi keseluruhan fungsi SDM dalam mengelola

sumber daya manusia di perusahaan dan juga karena luasnya tanggung jawab fungsi ini yang meliputi seluruh perusahaan. Fungsi SDM dapat ditingkatkan jika ditunjang oleh suatu pengendalian intern yang baik untuk menekan kemungkinan terjadinya kesalahan. sumber daya manusia merupakan penilaian yang sifatnya komprehensif. Kemudian, dalam pelayanan kesehatan, seluruh sumber daya manusia juga tidak terlepas dari komunikasi. Kemampuan komunikasi penting dimiliki oleh tenaga kerja rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan yang baik (Hasibuan, 2016).

Komunikasi interpersonal atau antarpribadi sangat penting untuk meningkatkan kesehatan dan penyedia perawatan sosial. Komunikasi interpersonal yang baik akan memudahkan paramedis dan lembaga jaminan sosial untuk memperoleh informasi yang lengkap dan melaksanakan program kesehatan yang sesuai. Komunikasi interpersonal yang baik sangat penting untuk prosedur perawatan kesehatan bagi pelaku perawatan kesehatan dan penyelenggara jaminan social (April, 2018). Komunikasi interpersonal dalam ilmu kesehatan disebut juga komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik yang sedang berlangsung bersifat langsung, paramedis mengetahui situasi dan reaksi pasien pada saat itu, dan pasien mengetahui perhatian paramedis. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal di bidang kesehatan menjadi penting untuk meningkatkan kualitas kesehatan dan untuk melaksanakan program asuransi dan pelayanan kesehatan (Rani *et al.*, 2018).

Rumah sakit didirikan dengan tujuan memberikan suatu pelayanan kesehatan, diantaranya adalah dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan,

tindakan medis, dan diagnostik lainnya yang dibutuhkan oleh pasien dalam batas-batas kemampuan teknologi dan sarana yang disediakan oleh rumah sakit.. Pengendalian internal juga merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan atau lembaga. Pengendalian internal berfungsi untuk mengendalikan seluruh kegiatan yang terdapat dalam sebuah lembaga tersebut. Tujuan dari adanya pengendalian internal adalah untuk menilai tingkat keefektivitasan dan efisiensi seluruh kegiatan apakah sudah sesuai dengan tujuan (Aisyah, 2017). Jika pengendalian internal dalam suatu lembaga tersebut lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan yang menyebabkan efektivitas pelayanan kesehatan menjadi lemah juga. Sebaliknya, jika pengendalian internal kuat, maka tingkat kesalahan yang terjadi pasti dapat di minimalisir sehingga ketika pelayanan kesehatan tidak efektif dapat diketahui dengan cepat dan juga dapat diambil tindakan-tindakan perbaikan sedini mungkin.

Pengendalian internal dapat menjadi faktor penting agar suatu sistem dapat berjalan dengan efektif. Hal ini karena pengendalian internal dapat memenuhi fungsi sistem informasi akuntansi menyangkut adanya pengendalian yang memadai untuk pengamanan aset data organisasi. Pengendalian Internal merupakan bagian yang sangat penting agar tujuan organisasi dapat tercapai. Pengendalian internal memberikan dampak yang positif terhadap organisasi atau instansi, sebaliknya organisasi tanpa pengendalian internal tujuan organisasi tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien (Aisyah, 2017).

Kemudian, Pengendalian internal yang digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik termuat dalam PP No. 60 tahun 2008 tentang Sistem

Pengendalian Intern Pemerintah (BPK, 2008) yang terdiri atas lima unsur, yaitu: (1) lingkungan pengendalian yang berkaitan dengan perilaku, kepedulian, dan tindakan-tindakan dari pejabat pengelola, dewan pengawas, dan staf dalam mengembangkan dan menerapkan pengendalian intern dan tata kelola yang baik, (2) identifikasi risiko dan analisis resiko dilakukan untuk menjaga, menerapkan, atau meninjau pengendalian internal di lingkungan BLUD, (3) aktivitas pengendalian dikembangkan dan diterapkan pada seluruh proses operasional dan keuangan, termasuk di dalamnya kegiatan review kinerja, pengendalian fisik atas aset, serta pengendalian umum dan aplikasi pada sistem teknologi, (4) diperlukan informasi yang dapat diakses dan adanya saluran komunikasi dua arah yang berjalan secara efektif dan (5) diperlukan kegiatan penilaian secara berkesinambungan terhadap efektivitas atas rancangan dan kegiatan sistem pengendalian internal dengan memberikan masukan berupa tindakan perbaikan yang ditujukan untuk membantu dewan pengawas, pejabat pengelola, dan manajemen tingkat menengah untuk memastikan adanya pemasangan dan penerapan pengendalian yang tepat.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rani *et al* (2018) mengenai Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tipe B Andi Makkasau Kota Parepare. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pola Komunikasi Interpersonal Antara Perawat dan Pasien di Rumah sakit tipe B Andi Makkasau Kota Parepare adalah pola komunikasi strategi wortel teruntai, strategi katalisator. Lebih banyak menggunakan strategi katalisator yakni memberikan motivasi-motivasi kepada pasien atau semangat

untuk tetap mempercepat penyembuhan pasien. strategi wortel terantai sering juga digunakan tapi untuk pasien anak-anak. Pola komunikasi seperti strategi kembar siam, pedang tergantung dan strategi dunia khayal jarang digunakan untuk melakukan pendekatan komunikasi dengan pasien. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada variabel penelitian. Dimana penelitian Rani dkk, meneliti mengenai komunikasi interpersonal saja.

Penelitian yang dilakukan oleh Indah dan Irwandy (2017) mengenai Analisis Proses Manajemen Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses manajemen SDM di RS Stella Maris melakukan perencanaan tenaga apabila ada permintaan kebutuhan dari setiap bagian. Pada tahap perencanaan lebih fokus pada tenaga medis karena sangat berperan penting dalam proses pelayanan. Tahap seleksi melalui 3 tahap seleksi, yakni seleksi administrasi, tes psikologi, tes kemampuan berdasarkan bidang masing-masing. Dalam pelatihan internal sering ditemukan kendala masalah anggaran atau dana yang harus disediakan oleh pihak RS. Pada penilaian hasil kinerja tenaga tersebut didokumentasikan dan dibahas dalam pertemuan evaluasi kinerja dan dalam proses penilaian kinerja menggunakan instrumen DP3. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada variabel penelitian. Dimana penelitian Indah dan Irwandy tersebut meneliti mengenai proses manajemen sumber daya manusia. Sedangkan dalam penelitian ini meneliti manajemen sumber daya manusia, komunikasi interpersonal dan pengendalian internal untuk peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi *et al* (2021) mengenai Pengaruh sistem pengendalian internal dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat pengaruh sistem pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan publik berkelanjutan, namun terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada variabel penelitian. Dimana penelitian Nunik dkk tersebut meneliti mengenai pengaruh sistem pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan dalam penelitian ini meneliti manajemen sumber daya manusia, komunikasi interpersonal dan pengendalian internal untuk peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

Beberapa fenomena yang terjadi pada rumah sakit dimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut dapat menurunkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini diperkuat teori yang dikemukakan oleh (Annisa, 2016) yang menjelaskan bahwa kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang berkualitas dan juga dukungan dari pemerintah berupa alokasi dana, maka dari pihak rumah sakit perlu memperhatikan sumber daya manusia atau dalam hal ini adalah karyawan agar tujuan tercapai dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk masyarakat. Selanjutnya, komunikasi yang dilakukan secara verbal dan non-verbal menghasilkan pemahaman pasien terhadap keadaan kesehatannya, peluang dan kendalanya, sehingga dapat bersama-sama dokter mencari alternatif untuk mengatasi permasalahannya. Komunikasi antara dokter dan pasien sangatlah diperlukan untuk memperoleh hasil yang optimal, berupa

masalah kesehatan yang dapat diselesaikan dan kesembuhan pasien (Agustina & Eka, 2019). Fenomena yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu dalam rangka peningkatan profesionalisme tenaga kesehatan dan atau karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan, karena profesionalisme tenaga kesehatan atau karyawan masih rendah. Hal tersebut dibuktikan dengan observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti.

Berdasarkan studi pendahuluan yang penulis lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan, diketahui bahwa terjadi beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, sehingga berpengaruh pada kepuasan pasien yang berobat atau masyarakat. Hal tersebut disebabkan karena manajemen sumber daya manusia belum dilaksanakan dengan baik dari perencanaan hingga evaluasi seluruh karyawan di bidang kesehatan yang telah dikelompokkan berdasarkan pelayanan yang diberikan, hal ini dibuktikan dengan banyaknya karyawan yang masih terlambat datang pada setiap jam kerja serta banyak karyawan yang masih tidak hadir tanpa memberikan keterangan.

Selanjutnya, dalam beberapa pelayanan rumah sakit, diketahui bahwa komunikasi interpersonal para tenaga kerja baik medis maupun non medis masih belum cukup baik ditandai dengan terdapat beberapa tenaga kerja yang tidak secara rinci menginformasikan kondisi pasien, jarang berkomunikasi dengan pasien dan memiliki hubungan kurang baik dengan rekan kerja, hal tersebut dibuktikan dengan masih adanya karyawan pada satu jenis layanan yang sama akan tetapi tidak saling berkomunikasi satu sama lain. Kemudian, pengendalian

internal rumah sakit masih belum diterapkan dengan baik dibuktikan dengan adanya tenaga kerja yang memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan penempatannya di bagian kerja untuk pelayanan tertentu diantaranya yaitu terdapat DI keperawatan yang menempati ruang PMIK (Perekam Medis dan Informasi Kesehatan). Pemilihan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumsel sebagai tempat penelitian dikarenakan penemuan permasalahan-permasalahan terkait efektivitas pelayanan kesehatan yang telah dijabarkan di rumah sakit tersebut.

Pemilihan teori indikator manajemen sumber daya manusia, komunikasi interpersonal dan pengendalian internal serta efektivitas pelayanan kesehatan digunakan karena sesuai dengan permasalahan pada penelitian. Pemilihan teori juga digunakan untuk mengukur peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan yang dapat dilakukan dengan mengukur indikator dari teori manajemen sumber daya manusia, komunikasi interpersonal dan pengendalian internal di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumsel.

Berdasarkan penjelasan di atas, Melihat kondisi yang ada di KeadaanRumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti permasalahan mengenai “Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan ”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka Masalah dapat dirumuskan dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan ?
2. Bagaimanakah Upaya Yang Dapat Dilakukan Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan ?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah mengenai “Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan ”, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis dan membuktikan secara empiris mengenai Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan .
2. Menganalisis dan membuktikan secara empiris mengenai Upaya Yang Dapat Dilakukan Terhadap efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan .

4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan empiris yang ada mengenai Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih teori mengenai Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan.

4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan terhadap manajemen sumber daya manusia, kemampuan komunikasi interpersonal pegawai dan pengendalian internal sebagai bentuk efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit.

2. Bagi Pemerintah Dinas Kesehatan Sumatera Selatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap manajemen sumber daya manusia, kemampuan komunikasi interpersonal pegawai dan pengendalian internal sebagai bentuk efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R & Eka, F. 2019. *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta : Prenadamedia Group
- Aisyah, N. (2017). Sistem Pengendalian Internal atas Fungsi Penerimaan Kas dan Pengeluaran Kas pada PT Sarana Bachery Abadi. *Jurnal Economix*. 5 (1)
- Anggraeny, N. H., Suarsa, A., & Verawati. (2017). Analisis Pengendalian Intern Sistem Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Dalam Meningkatkan Kualitas Laporan Arus Kas (Studi Kasus Pada Klinik Utama Bandung Eye Center). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699
- Annisa, P. N. (2016). Pengaruh Audit Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Umum Purbowangi Kabupaten Kebumen. *Universitas Negeri Yogyakarta*, III(2), 2016.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing
- Arikunto**. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- April, T. (2018). *Komunikasi Keperawatan*. Malang : Rimm Press.
- Dewi, N. L., Gunawan, Y., Mangunsong, S., & Meiliana, Y. (2021). Pengaruh sistem pengendalian internal dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 20(2), 99–106. <https://doi.org/10.28932/jmm.v20i2.3024>.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori & Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Heru, M.(2016). Pengendalian Internal Dalam Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita Vol 5(2)*
- Ikhsan, A. (2017). *Akuntansi Lingkungan dan Pengungkapannya*. Graha Ilmu.
- Indah, P. & Irwandy, K. (2017). Analisis Proses Manajemen Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *JURNAL MKMI*, Juni 2013, hal 120-124
- Muhammad. (2017). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Mukarom, Z., & Muhibudin W.L. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*.

Bandung: CV Pustaka Setia.

Mulyadi, D., Hendrik T. G., & Muhammad N.A., (2016). *Administrasi Publik Untuk. Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Nur, A.P., Titin R., Suyatin. (2016). Penerapan Akuntansi Sumber Daya Manusia Dan Kinerja Keuangan Pada PT. Bank Mandiri Tbk. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Vol 5(2)*

Nuryaman, & Christina, V. (2017). *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Bisnis*. Ghalia Indonesia.

Piyajeng, S. R., & Wibowo, S. A. (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(2)*, 168–177. <https://doi.org/10.18196/rab.010215>

Rani, U., Jufri, M., & Iskandar. (2018). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tipe B Andi Makassar Kota Parepare. *Jurnal Komunikasi, 59*, 39–71.

Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rafika Aditama.

Siagian, S. (2007). *Fungsi-fungsi manajerial edisi revisi*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Suranto,AW. (2016). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Thoha, M. (2016). *Prilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Bumi Aksara.