



Analysis of Human Resource Management, Interpersonal Communication and Internal Control on the Effectiveness of Health Services at Rsud Prov South Sumatra

Paramitha Sari Dwi Saputri ¹⁾; Azwardi ²⁾; Ika Sasti Ferina ³⁾

¹⁾ Universitas Sriwijaya

Email: ¹⁾ paramithaayi@gmail.com ; ²⁾ Azwardi_unsri@yahoo.com ;

ikasastiferina@fe.unsri.ac.id

How to Cite :

Saputri, D, S, P. Azwardi, A, Ferina, S, K. (2023). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rsud Prov Sumsel. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2). doi: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2>

ARTICLE HISTORY

Received [11 Mei 2023]

Revised [20 Juli 2023]

Accepted [30 Juli 2023]

KEYWORDS

Human Resource Management, Internal Control Interpersonal Communication

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



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.

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.

PENDAHULUAN

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 (Hayat, 2017). 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.

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 (Fahmi, 2018).

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. 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).

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 (Dewi et al, 2021). Fenomena yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu dalam rangka peningkatan profesionalisme tenaga kesehatan dan atau karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) 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 (RSUD) Prov Sumsel.

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses sistematis dan formal yang didesain untuk mengukur biaya dan manfaat keseluruhan program manajemen sumber daya manusia dan untuk efisiensi dan efektivitas keseluruhan program manajemen sumber daya manusia tersebut dengan kinerja organisasi di masa lalu, kinerja organisasi lain yang dapat dibandingkan efektivitasnya, dan tujuan organisasi, merupakan suatu proses sistematis dan formal untuk mengevaluasi kemampuan fungsi sumber daya manusia dengan tujuan dan strategi implementasi berbagai fungsi sumber daya manusia, kebijakan dan prosedur sumber daya manusia, serta kinerja setiap program sumber daya manusia (Piyajeng & Wibowo, 2017).

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi menjadi sangat penting bagi setiap elemen yang ada di sekolah. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya (Indah & Irwandy, 2017). Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi, dengan menggunakan media komunikasi tertentu dengan bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu (Sedarmayanti, 2017).

Pengendalian Internal

Pengendalian internal adalah proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajer serta personal lini dalam suatu entitas, yang dirancang untuk memberikan jaminan yang layak berkaitan dengan pencapaian berbagai tujuan dengan kategori: 1) Efektivitas dan efisiensi operasi, 2) Keandalan laporan keuangan, 3) ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku (Anggraeny et al., 2017).

Berkenaan dengan pengertian di atas terdapat beberapa Konsep Dasar Pengendalian Internal, yaitu:

- a. Pengendalian intern merupakan suatu proses, untuk mencapai tujuan tertentu, karena merupakan serangkaian tindakan yang pervasif dan tak dapat dipisahkan. Bukan hanya sebagai tambahan, dari infrastruktur entitas.
- b. Pengendalian intern dijalankan oleh orang, yaitu setiap orang di setiap jenjang organisasi, seperti dewan komisaris, manajemen dan personel lain.
- c. Pengendalian intern diharapkan mampu memberikan keyakinan yang memadai atau wajar, bukan keyakinan mutlak. Hal ini disebabkan karena keterbatasan yang melekat pada semua sistem pengendalian intern dan pertimbangan manfaat serta pengorbanan.
- d. Pengendalian intern ditujukan untuk mencapai serangkaian tujuan: laporan keuangan, kepatuhan dan operasi.
- e. Tidak semua pengendalian internal sesuai dengan audit atas laporan keuangan, tanggung jawab auditor dalam mematuhi standar pekerjaan lapangan kedua sebagaimana disajikan di atas hanya dibatasi pada golongan pertama kendala pelaporan keuangan. Oleh karena itu auditor harus memahami pengendalian internal agar dapat memberikan keyakinan yang memadai bahwa laporan yang disajikannya wajar atau sesuai dengan prinsip akuntansi secara umum di Indonesia. Unsur-unsur pengendalian internal adalah sebagai berikut (Anggraeny et al., 2017):

1) Lingkungan Pengendalian (Control Environment)

Komponen ini meliputi sikap manajemen di semua tingkatan terhadap operasi secara umum dan konsep kontrol secara khusus. Adapun faktor pembentuk lingkungan pengendalian dalam suatu entitas yaitu:

- a) Nilai integritas dan etika
- b) Komitmen terhadap kompetensi
- c) Dewan komisaris dan komite audit

- d) Filosofi dan gaya manajemen
 - e) Struktur organisasi
 - f) Pembagian wewenang dan pembebanan tanggung jawab
 - g) Kebijakan dan sumber daya manusia
 - h) Kesadaran pengendalian
- 2) Penilaian Risiko
Komponen ini telah menjadi bagian dari aktivitas audit internal yang terus berkembang. Penentuan risiko mencakup penentuan risiko di semua aspek organisasi dan penentuan kekuatan organisasi melalui evaluasi risiko. COSO juga menambahkan pertimbangan tujuan di semua bidang operasi untuk memastikan bahwa semua bagian organisasi bekerja secara harmonis.
- 3) Aktivitas Pengendalian
Komponen ini mencakup aktivitas-aktivitas yang dulunya dikaitkan dengan konsep kontrol internal. Aktivitas-aktivitas ini meliputi persetujuan, tanggung jawab, dan kewenangan, pemisahan tugas, pendokumentasian, rekonsiliasi, karyawan yang kompeten dan jujur, pemeriksaan internal dan audit internal. Aktivitas-aktivitas ini harus dievaluasi risikonya untuk organisasi secara keseluruhan.
- 4) Informasi dan Komunikasi
Komponen ini merupakan bagian penting dari proses manajemen. Manajemen tidak dapat berfungsi tanpa informasi. Komunikasi informasi tentang operasi kontrol internal memberikan substansi yang dapat digunakan manajemen untuk mengevaluasi efektivitas kontrol dan untuk mengelola operasinya.
- 5) Pengawasan
Pengawasan merupakan evaluasi rasional yang dinamis atas informasi yang diberikan pada komunikasi informasi untuk tujuan manajemen kontrol.

Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Konsep efektivitas memiliki arti yang berbeda-beda oleh para ahli. Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Ini berarti bahwa efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan (Rani et al., 2018). Konsep dasar efektivitas pada aktivitas fungsi SDM dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan atau perolehan pada suatu perusahaan untuk mencapai suatu tujuan atau aktivitas yang telah ditetapkan, pemanfaatan hasil program yang telah dilaksanakan dan pengaruhnya terhadap pencapaian tujuan perusahaan (Afandi, 2018). Efektivitas pada ruang lingkup ini yaitu, auditor menekankan perhatiannya pada pencapaian tujuan program dan kegiatan yang sudah ditetapkan, pemanfaatan hasil program, pengaruh pemanfaatan hasil program atau kegiatan terhadap tujuan perusahaan secara keseluruhan. Oleh sebab itu, dalam menilai efektivitas lebih ditekankan mengenai seharusnya perusahaan mengelola sumber daya manusia yang telah dimilikinya sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan (Mukarom & Muhibudin, 2018).

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode penelitian *mix methode*, data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi, dan teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji instrument dengan melakukan uji validitas data dan uji reliabilitas data. Kemudian uji analisis data dilakukan dengan analisis kuantitatif deskriptif dan analisis kualitatif (Arikunto, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kecenderungan responden sebagai orang yang mewakili karyawan di RSUD Provinsi Sumatera Selatan terhadap item-item pernyataan pada kuesioner. Selanjutnya dilakukan perhitungan rata-rata persentase skor yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner (skor unit penelitian) sebagai fakta temuan pada lokasi penelitian terhadap skor maksimum yang menggambarkan harapan responden dengan respon jawaban yang diberikan. Skor maksimum dalam penelitian ini adalah hasil pengalihan skala atau jawaban dari responden (sampel) dengan jumlah pertanyaan dari setiap variabel.

Tabel 1. Distribusi hasil jawaban responden pada Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia

	Item	Skor Capaian	%
Perencanaan	1,2	455	82.73
Pengorganisasian	3,4	429	78
Pengawasan	5,6	443	80.55
Total	6	1327	80.43

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden setelah dilakukan penyebaran kuesioner untuk 3 indikator manajemen sumber daya manusia dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada indikator pertama yaitu perencanaan 455 atau 82,73% dan terendah di indikator ke 2 yaitu pengorganisasian sehingga memungkinkan manajemen sumber daya manusia harus melakukan koordinasi dengan baik untuk seluruh karyawan tanpa terkecuali dengan skor 429 atau 78%.

Tabel 2. Distribusi hasil jawaban responden pada Variabel Komunikasi Interpersonal

	Item	Skor Capaian	%
Keterbukaan	1,2,3	654	79.27
Empati	4,5	481	87.45
Dukungan	6,7	497	90.36
Perilaku Positif	8,9	401	72.91
Kesamaan	10,11	477	86.73
Total	11	2510	83.34

Sumber:diolah dari data primer.

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden setelah dilakukan penyebaran kuesioner untuk lima indikator komunikasi interpersonal dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada indikator ketiga yaitu Dukungan sebesar 497 atau 90,36% dukungan yang dilakukan oleh karyawan dengan karyawan lain sudah baik itu dilihat dari sport yang dilakukan karyawan yang memiliki masalah serta karyawan yang memiliki prestasi yang baik sehingga dapat memotivasi yang lain untuk berprestasi dalam pekerjaan dan terendah di indikator ke perilaku positif yaitu selalu berpikir positif setiap apa yang terjadi sehingga setiap masalah yang dihadapi akan mudah terlewati dengan skor 401 atau 72,91%.

Tabel 3. Distribusi hasil jawaban responden pada Variabel Pengendalian Internal

	Item	Skor Capaian	%
Efektivitas dan Efisiensi Operasi	1,2,3	458	83.27
Kendala Laporan keunga	4,5	441	80.18
Ketaatan terhadap hukum	6,7	494	89.82
Total	11	1393	84.42

Sumber:diolah dari data primer.

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden setelah dilakukan penyebaran kuesioner untuk tiga indikator pengendalian internal dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada indikator ketiga yaitu ketaatan terhadap hukum sebesar 494 atau 89,42% ketaatan hukum yang dilakukan oleh karyawan sudah baik itu dilihat dari setiap tugas yang diberikan diselesaikan sesuai waktu yang ada serta tugas yang diberikan dikerjakan sesuai prosedur atau aturan yang berlaku tanpa terkecuali semua orang harus taat terhadap aturan yang tidak pilih-pilih dan terendah di indikator ke kendala laporan keuangan yaitu masih ada terjadi masalah dalam pelaporan hasil keuangan yang dibuat tidak tepat waktu atau masih ada asset yang kurang tercatat sehingga perlu ditingkatkan lagi dengan skor 441 atau 80,18%.

Tabel 4. Distribusi hasil jawaban responden pada variabel Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Indikator	Item	Capaian	Skor Maks.	%
Waktu	1,2	481	87.45	0
Kecermatan	3,4	470	85.45	0
Pemberian Pelayanan	5,6	466	84.73	0
Total	6	1417	85.88	0

Sumber: diolah dari data primer

Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari responden setelah dilakukan penyebaran kuesioner untuk tiga indikator efektivitas pelayanan kesehatan dapat dilihat bahwa skor tertinggi terdapat pada indikator ketiga yaitu waktu sebesar 481 atau 87,45% waktu merupakan hal yang penting dalam melakukan pelayanan jika kita dapat meningkatkan ualitas pelayanan maka efisiensi waktu yang diberikan dapat maksimal karena semunnya memiliki kepentingan masing-masing jadi waktu pelayanan yang diberikan karyawan RSUD Prov Sumsel sudah baik dan terendah di indikator ke tiga pemberian pelayanan yaitu harus ditingkatkan lagi dalam hal pemberian pelayanan yang diinginkan oleh para pasien agar pelayanan diberikan maksimal dengan skor 466 atau 84,73%.

Analisis Pengelolaan Data Berdasarkan Rumus Frekuensi Relatif

Setelah menghitung rekapitulasi data mulai dari rata-rata persepsi karyawan RSUD Prov Sumsel terhadap manajemen sumber daya manusia, komunikasi interpersonal dan pengendalian internal dan peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan. Maka selanjutnya diperoleh kesimpulan dari seluruh perhitungan. Untuk membuat kesimpulan dari perhitungan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan kriteria dalam menginterpretasikan skor persentase menurut (Nuryaman & Christinaa, 2017) sebagai berikut:

Tabel 5. Kriteria Interpretasi Skor Persentase

Skor Persentase	Kriteria
0% - 25%	Kurang baik
26% - 50%	Cukup
51% - 75%	Baik
76% - 100%	Sangat Baik

Berdasarkan hasil angket yang telah dihitung melalui rumus frekuensi relatif ($P=F/N \times 100\%$), maka dapat disimpulkan rata-rata persepsi karyawan RSUD Prov Sumsel terhadap manajemen sumber daya manusia, komunikasi interpersonal dan pengendalian internal dan peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

Rata-rata persepsi karyawan RSUD Prov Sumsel terhadap manajemen sumber daya manusia, komunikasi interpersonal dan pengendalian internal dan peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan

Gambar 1. Hasil Persepsi Karawan



Berdasarkan diagram batang hasil persepsi karawan di atas dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel sebagai berikut:

Rata-Rata persepsi karyawan RSUD Prov Sumsel terhadap manajemen sumber daya manusia, komunikasi interpersonal dan pengendalian internal dan peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan.

Tabel 6. Persepsi Karyawan RSUD Prov Sumsel

No	Variabel	Persentase	Keterangan
1	Manajemen SDM	80.43	Sangat Baik
2	Komunikasi Interpersonal	83.34	Sangat Baik
3	Pengendalian Internal	84.42	Sangat Baik
4	Efektivitas Pelayanan Kesehatan	85.88	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2023

Berdasarkan diagram batang dan tabel 6 di atas diperoleh data secara keseluruhan yaitu manajemen sumber daya manusia rata-rata persentase sebesar 80.43% yang berarti manajemen SDM yang ada di RSUD Prov Sumsel sudah sangat baik dalam melakukan tugasnya, kemudian komunikasi interpersonal rata-rata persentase sebesar 83.34% yang berarti memiliki komunikasi yang ada di RSUD Prov Sumsel sudah sangat berjalan dengan baik itu antar karyawan atau komunikasi ke atasan secara langsung. Pengendalian internal rata-rata persentase sebesar 84.42% yang berarti semuanya sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai SOP yang ada. Terakhir Efektivitas pelayanan kesehatan memperoleh rata-rata persentase sebesar 85.88% yang berarti pelayanan yang diberikan sudah dilakukan secara semaksimal mungkin agar semuanya dapat mendapatkan pelayanan terbaik dari RSUD Prov Sumsel.

Berdasarkan analisis kuantitatif diperoleh data secara keseluruhan pada manajemen sumber daya manusia memiliki rata-rata persentase sebesar 80.43% yang berarti manajemen SDM yang ada di RSUD Prov Sumsel sudah sangat baik dalam melakukan tugasnya. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada informan peneliti yang menjelaskan bahwa kinerja SDM RSUD Prov Sumsel telah baik sesuai dengan fungsi operasional dan fungsi manajerial dari SDM itu sendiri. Fungsi operasional manajemen SDM dilaksanakan dengan pengadaan atau Rekrutmen seluruh

pegawai rumah sakit yang dilakukan secara berkala sebagai bentuk evaluasi terhadap kinerja pegawai di rumah sakit. Pengembangan dan pemeliharaan pegawai dilakukan dengan memberikan fasilitas untuk menunjang kinerja SDM di rumah sakit agar dapat mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan perawatan pasien atau pelatihan lainnya baik yang dapat diselenggarakan di Sumatera Selatan ataupun di daerah lain. Pemberian kompensasi atau gaji dan insentif juga dilakukan secara teratur, tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kemudian adanya pemutusan hubungan kerja sebagai dampak dari evaluasi yang dilakukan oleh manajemen SDM RSUD Prov Sumsel untuk tetap menjaga kualitas atau kinerja SDM di rumah sakit.

Hasil penelitian sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Sedarmayanti, 2017) bahwa manajemen sumber daya manusia sebagai suatu pendekatan dalam mengelola masalah manusia berdasarkan tiga prinsip dasar, yaitu Sumber daya manusia adalah harta atau aset paling berharga dan penting yang dimiliki organisasi atau perusahaan karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Selanjutnya, keberhasilan sangat mungkin dicapai, jika kebijakan prosedur dan peraturan yang berkaitan manusia dari lembaga saling berhubungan dan menguntungkan semua pihak yang terlibat dalam perusahaan. Kemudian, budaya dan nilai organisasi serta perilaku manajerial yang berasal dari budaya tersebut akan memberi pengaruh besar terhadap pencapaian hasil terbaik.

Pembahasan

Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan analisis kuantitatif diperoleh data secara keseluruhan pada komunikasi interpersonal memiliki rata-rata persentase sebesar 83.34% yang berarti memiliki komunikasi yang ada di RSUD Prov Sumsel sudah sangat berjalan dengan baik itu antar karyawan atau komunikasi ke atasan secara langsung. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara kepada informan penelitian yang menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal antar pegawai dan tenaga kesehatan ataupun pegawai dengan pihak rumah sakit telah terjalin dengan baik. Adanya sikap saling terbuka dalam hal Rekrutmen dan pekerjaan, adanya sikap peduli antar pegawai, adanya dukungan antar pegawai dan dari pihak rumah sakit, pegawai yang berusaha untuk berperilaku yang baik serta tidak adanya diskriminasi dari pihak rumah sakit atau seluruh pegawai diperlakukan dan diberi fasilitas yang sama sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Heru, 2016) bahwa komunikasi menjadi sangat penting bagi setiap elemen yang ada di sekolah. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya. Komunikasi interpersonal sebagai komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi, dengan menggunakan media komunikasi tertentu dengan bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu (Heru, 2016).

Pengendalian Internal

Berdasarkan analisis kuantitatif diperoleh data secara keseluruhan pada Pengendalian internal memiliki rata-rata persentase sebesar 84.42% yang berarti semuanya sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai SOP yang ada. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara kepada informan penelitian yang menjelaskan bahwa pengendalian internal lembaga RSUD Prov Sumsel telah dilaksanakan dengan baik yaitu seluruh pegawai termasuk tenaga kesehatan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam pekerjaan secara efektif dan efisien dalam Pengawasan pihak rumah sakit atau manajemen rumah sakit. Laporan keuangan dibuat oleh Tim secara khusus dan telah berjalan dengan baik, di mana seluruh pegawai telah menerima kompensasi atau gaji yang seharusnya diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seluruh pegawai dan aspek ke rumah sakit juga mentaati segala bentuk peraturan yang dibuat oleh rumah

sakit hingga ketentuan hukum yang berlaku di negara Indonesia yang mengikat para pegawai khususnya profesi tenaga kesehatan.

Hasil penelitian sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Heru, 2016) bahwa pengendalian intern diharapkan mampu memberikan keyakinan yang memadai atau wajar, bukan keyakinan mutlak. Hal ini disebabkan karena keterbatasan yang melekat pada semua sistem pengendalian intern dan pertimbangan manfaat serta pengorbanan. Pengendalian intern ditujukan untuk mencapai serangkaian tujuan laporan keuangan, kepatuhan dan operasi. Pengendalian intern dijalankan oleh orang, yaitu setiap orang di setiap jenjang organisasi, seperti dewan komisaris, manajemen dan personel lain.

Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan analisis kuantitatif diperoleh data secara keseluruhan pada Efektivitas pelayanan kesehatan memperoleh rata-rata persentase sebesar 85.88% yang berarti pelayanan yang diberikan sudah dilakukan secara semaksimal mungkin agar semuanya dapat mendapatkan pelayanan terbaik dari RSUD Prov Sumsel. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara kepada informan penelitian yang menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan maupun pegawai di RSUD Prov Sumsel telah berjalan dengan baik. Seluruh pegawai sudah mentaati aturan waktu dalam bekerja sesuai dengan ketentuan atau aturan yang berlaku bagi masing-masing pegawai. Seluruh pegawai di bawah pengawasan pihak manajemen rumah sakit juga melakukan atau melaksanakan pekerjaan dengan cermat dan baik, terlebih untuk tenaga kesehatan yang berhubungan secara langsung dengan para pasien. Pemberian pelayanan kepada para pasien ataupun calon pasien RSUD Prov Sumsel dilaksanakan dengan maksimal sehingga tidak menimbulkan berbagai permasalahan yang dapat memberikan dampak yang buruk bagi evaluasi kinerja seluruh pegawai rumah sakit.

Hasil penelitian sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Rani et al., 2018) bahwa efektivitas mencakup kegiatan operasional suatu perusahaan dapat tercapai apabila masing-masing karyawan sadar dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dengan benar dan tepat sesuai dengan job description yang telah dibuat perusahaan. Karyawan dituntut untuk memiliki kinerja yang baik agar tujuan lembaga dapat tercapai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan variabel manajemen sumber daya manusia dengan rata-rata persentase sebesar 80.43% yang berarti manajemen SDM yang ada di RSUD Prov Sumsel sudah sangat baik dalam melakukan tugasnya. Kedua, komunikasi interpersonal dengan rata-rata persentase sebesar 83.34% yang berarti memiliki komunikasi yang ada di RSUD Prov Sumsel sudah sangat 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 mungkin agar semuanya dapat mendapatkan pelayanan terbaik dari RSUD Prov Sumsel.
2. Upaya yang dilakukan dalam peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan RSUD Prov Sumsel dilakukan dengan manajemen Sumber Daya Manusia yang dalam hal ini adalah tenaga

kesehatan dan karyawan lain. Menjaga komunikasi interpersonal yang baik, antar pegawai ataupun pegawai dengan pihak rumah sakit. Kemudian, pelaksanaan pengendalian internal RSUD Prov Sumsel guna pemberian pelayanan kesehatan dengan baik dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Saran

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan , agar tetap dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan untuk para pasien dan masyarakat umum.
2. Bagi pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan , agar dapat meningkatkan kinerja dengan baik, untuk pemberian pelayanan kesehatan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing
- 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.
- April, T. (2018). Komunikasi Keperawatan. Malang : Rimm Press.
- Arikunto. (2017). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- 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)
- 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.
- Ningsih. (2019). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Pelabuhan Indonesia 1 Persero Medan). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- 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 Makkasau Kota Parepare. *Jurnal Komunikasi*, 59, 39–71.

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

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

Zubaedah. (2020). Peranan Audit Manajemen Fungsi Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Efektivitas Kinerja Perusahaan pada PT. Esbecon Utama. *Jurnal Akuntansi ,Fakultas Ekonomi dan Bisnis*