BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia medis pada saat ini mengalami perkembangan begitu pesat baik dari sisi pelayanan maupun penemuan-penemuan dalam bidang pengobatan. Bukan itu saja, dari segi tempat-tempat pelayanan mengalami perkembangan secara luas. Kebijakan pemerintah tentang pendirian dan pelayanan rumah sakit diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 dan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Permenkes 3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinian rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009).

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. Maka dalam hal ini pihak manajemen rumah sakit dituntut mampu untuk menggerakkan, mengatur, dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dari berbagai kelompok sumber daya manusia tingkat profesional dan tenaga non profesional yang ada untuk mencapai tujuan rumah sakit tersebut. Dalam memenuhi tujuan pihak manajemen tersebut maka hal-hal mengenai pemeliharaan dan kestabilan organisasi tersebut harus diatur dan diawasi sedemikian rupa, agar dalam pelaksanaannya nanti dapat menjamin mutu pelayanan kesehatan sampai pada tingkat yang diharapkan.

Sebaiknya rumah sakit yang telah berjalan memiliki sebuah pengendalian internal agar dapat memantau kegiatan operasionalnya. Menurut *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) dalam pengendalian internal terdapat lima komponen pengendalian internal yang saling berkaitan yaitu, lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, penilaian risiko, informasi dan komunikasi, dan pemantauan. Pengendalian internal yang baik akan

menunjang pemantauan terhadap kinerja karyawan menjadi lebih baik dan terhindar dari kecurangan. Sutrisno (2010) mendefinisikan kinerja karyawan adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya.

Salah satu indikator penting dalam pembangunan adalah indeks pembangunan manusia (Human Development Index), Indeks Kesehatan merupakan satu dari tiga indikator penting dalam indeks pembangunan manusia. Diketahuinya IPKM (Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat) dapat menentukan peringkat kabupaten atau kota dalam pembangunan kesehatan. Pembangunan manusia di provinsi Lampung terus mengalami kemajuan. Berdasarkan Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung (BPS) pada tahun 2018, IPM Lampung telah mencapai 69,02%. Angka ini meningkat sebesar 0,77% poin atau tumbuh sebesar 1,13% dibandingkan tahun 2017.

Hasil survei kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS Sanglah Denpasar 84,96% menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Responden terbanyak mengomentari perawat yang tidak ramah, ruangan perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai (Muninjaya 2004). Berdasarkan Lampost.co Selasa 11 februari 2020 Keluarga Muhamad Rezki Mediansori (21) warga Desa Palaspasemah, Kecamatan Palas, Lampung Selatan menyesalkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moloek (RSUDAM). Pelayanan buruk dituding menjadi penyebab meninggalnya Rezki. Sebab, sebelum meninggal pasien sempat dibawa wira-wiri mencari ruangan. Padahal, kondisi pasien saat itu sudah kritis hingga kejang-kejang.

Penelitian tentang pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja karyawan telah banyak dilakukan. Namun hasil penelitian tersebut masih sangat beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Taradipa (2017) menyatakan bahwa lingkungan pengendalian berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Studi pada PT Bank Panin Tbk cabang Kendari). Sedangkan menurut Mayarani *et al*. (2018) lingkungan pengendalian masih belum mampu untuk meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Noviana (2017)

penilaian risiko berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Listiani (2017) menyatakan bahwa penilaian risiko tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Purwanti (2017) aktivitas pengendalian berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Mayarani *et al*. (2018) aktivitas pengendalian masih belum mampu untuk meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rimadhina (2018) informasi dan komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Mayarani *et al*. (2018) informasi dan komunikasi masih belum mampu untuk meningkatkan kinerja karyawan Rumah Sakit Paru Jember. Penelitian yang dilakukan Manuaba, Muliartha (2019) pemantauan berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Menurut Listiani (2017) pemantauan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada KSPPS Bina Insan Mandiri).

Penelitian ini merupakan pengujian kembali tentang pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja karyawan. Variabel yang digunakan dalam pengendalian internal yaitu: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi serta pemantauan. Komponen tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran apakah pengendalian internal berpengaruh pada kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan karena terdapat ketidakkonsistenan dalam penelitian sebelumnya, maka dari itu dilakukan penelitian kembali yang bertujuan untuk mengetahui kinerja karyawan. Penelitian ini di fokuskan pada karyawan pelayanan medis rumah sakit Abdoel Moeloek yang sudah terakreditasi dan sejauh ini belum ada penelitian yang dilakukan pada rumah sakit tersebut maka dari itu penelitian ini diberi judul **”Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pelayanan Medis Pada Rumah Sakit Abdoel Moeloek (RSAM) Bandar Lampung Periode 2021”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Apakah lingkungan pengendalian berpengaruh terhadap kinerja karyawan pelayanan medis pada RSAM?
b. Apakah penilaian risiko berpengaruh terhadap kinerja karyawan pelayanan medis pada RSAM?
c. Apakah aktivitas pengendalian berpengaruh terhadap kinerja karyawan pelayanan medis pada RSAM?
d. Apakah informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pelayanan medis pada RSAM?
e. Apakah pemantauan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pelayanan medis pada RSAM?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan pengendalian terhadap kinerja karyawan pelayanan medis pada RSAM.
b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penilaian risiko terhadap kinerja karyawan pelayanan medis pada RSAM.
c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh aktivitas pengendalian terhadap kinerja karyawan pelayanan medis pada RSAM.
d. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh informasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pelayanan medis pada RSAM.
e. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemantauan terhadap kinerja karyawan pelayanan medis pada RSAM.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah hasil dari tercapaianya tujuan penelitian. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dan refrensi dalam melakukan penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.

b. Penelitian ini dapat digunakan oleh karyawan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja mereka menjadi lebih baik.

c. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi serta bahan pertimbangan bagi manajemen RSAM dalam menerapkan strategi yang harus diambil untuk meningkatkan kinerja karyawan.