

## ANALISIS LAPORAN KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PANGKEP

Hasrianti<sup>1</sup> Amril<sup>2</sup>Sitti Zulaeha

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

Email:

([hasrianti@gmail.com](mailto:hasrianti@gmail.com))

([Amril@unismuh.ac.id](mailto:Amril@unismuh.ac.id))

([Sittizulaeha@unismuh.ac.id](mailto:Sittizulaeha@unismuh.ac.id))

### ABSTRACT

*This research aims to be first, to measure and analyze the level of efficiency achieved by the Pangkep Regional General Hospital (RSUD). The calculation technique used in the study is to calculate the efficiency ratio Regional General Hospital (RSUD) Pangkep. Second, by calculating the quality of service provided by the Regional General Hospital (RSUD) Pangkep through Servqual Score by using five-dimensional variables Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, namely by comparing the reality received with the expected patient with the five dimensions. Based on the results of the calculation and data collection of the Regional General Hospital (RSUD) budget realization report, it can be concluded that the management of Pangkep Regional General Hospital (RSUD) is not good because the efficiency level above 100% means that financial management is said to be not good. As for the quality of service provided from five dimensions based on patient responses are classified as no quality and no effective.*

**Keywords:** Efficiency, Service Quality

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan pertama, untuk mengukur dan menganalisis tingkat efisiensi yang di capai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah pertama, dengan menghitung rasio efisiensi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) melalui belanja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dibagi dengan pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Kedua, dengan menghitung kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep melalui *Servqual Score* dengan menggunakan variabel lima dimensi *Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* yakni dengan membandingkan antara kenyataan yang diterima dengan yang diharapkan pasien dengan lima dimensi tersebut. Berdasarkan hasil perhitungan dan pengumpulan data laporan realisasi anggaran Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dapat disimpulkan bahwa manajemen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep tidak baik karena tingkat efisiensi diatas 100% berarti bahwa manajemen keuangan dikatakan tidak baik. Sedangkan untuk kualitas pelayanan yang diberikan dari lima dimensi berdasarkan tanggapan pasien tergolong tidak berkualitas dan tidak efektif.

**Kata Kunci :** Efisiensi, Kualitas Pelayanan

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Sektor kesehatan telah menjadi salah satu unsur yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Konsep kesehatan pada dasarnya sangat luas, terlihat dari definisi kesehatan berdasarkan UU No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan yaitu keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial ekonomi. Untuk itu pihak pemerintah menyediakan pelayanan kesehatan dalam wadah Rumah sakit pada masyarakat. Masyarakat dewasa ini telah menyadari tentang pentingnya menjaga kesehatan. Mereka sangat kritis untuk menentukan pilihan dalam memilih Rumah sakit. Mereka juga memilih tuntunan yang besar terhadap Rumah sakit untuk mendapatkan kepuasan yang paling tinggi.

Pelayanan kesehatan merupakan jasa publik yang harus bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dari lapisan masyarakat bawah sampai lapisan atas. Salah satu lembaga yang melakukan pelayanan dibidang jasa kesehatan terhadap masyarakat adalah Rumah sakit. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahannya, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Rumah sakit umum daerah (RSUD) Pangkep adalah salah satu dari sekian layanan kesehatan milik Pemkab Pangkajene Kepulauan yang berwujud RSU, dikelola oleh Pemda Kabupaten yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mencerminkan seberapa jauh tanggung jawab dan wewenang pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada publik, sehingga Rumah sakit umum daerah (RSUD) Pangkep perlu meningkatkan kinerja keuangan dan pelayanannya. Lebih jelasnya Rumah sakit sebagai organisasi jasa pelayanan

kesehatan dan organisasi sosial perlu, meningkatkan kinerjanya agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, efisiensi sesuai dengan standar yang diterapkan, dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu pengukuran kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk dilakukan dalam menilai prestasi dari organisasi yang dipimpinnya. Mengukur kinerja ada beberapa cara yang bisa ditempuh yaitu dengan jalan mengukur kualitas pelayanan yang diberikan efisiensi, keefektifan, dan produktivitas. Dalam hal ini peneliti akan focus meneliti hal-hal yang berkaitan dengan efisiensi dan kualitas pelayanan. Agar dalam menilai kinerja organisasi dapat dilakukan secara objektif, maka diperlukan indikator kinerja. Indikator kinerja yang ideal harus terkait pada efisiensi biaya dan kualitas pelayanan. Sementara itu, kualitas pelayanan terkait dengan kesesuaian dengan maksud dan tujuan, konsistensi serta kepuasan public. Kepuasan masyarakat dalam konteks tersebut dapat dikaitkan dengan semakin rendahnya komplain dari masyarakat.

Pengukuran efisiensi dilakukan dengan menggunakan perbandingan antara output yang dihasilkan terhadap input yang digunakan. Proses kegiatan operasional dapat dikatakan efisiensi apabila suatu produk atau hasil kerja tertentu dapat dicapai dengan penggunaan sumber daya dan dana yang serendah-rendahnya. Dapat dikatakan bahwa efisiensi menggambarkan hubungan antara masukan sumber daya oleh suatu unit organisasi dan keluaran yang dihasilkan. Jadi semakin besar output dibanding input maka semakin tinggi efisiensi suatu organisasi. *Agency Theory* merupakan basis teori yang mendasari praktik bisnis perusahaan selama ini. (Brighanm, 2011).

Sisi lain dari pengukuran kinerja keuangan Rumah sakit adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Laporan Keuangan dan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep.**

## METODE PENELITIAN

### Teknik Analisis

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis servqual

#### 1. Analisis deskriptif kuantitatif

Metode analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik dan perkembangan rasio keuangan secara kuantitatif baik variabel dependen maupun variabel independen, dengan menggunakan dasar angka tahun yaitu selama tiga periode sejak tahun 2014 sampai dengan 2016. Adapun analisis rasio keuangan yang digunakan ialah rasio efisiensi. Rasio efisiensi merupakan menggambarkan perbandingan antara besarnya biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan dengan realisasi pendapatan yang diterima. Rumus

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{Belanja Rumah Sakit Umum Daerah}}{\text{Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah}} \times 100\%$$

#### 2. Analisis Servqual

Metode analisis servqual atau analisis kualitas pelayanan adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode *Servqual* adalah sebagai berikut :

##### a. Tentukan rata-rata nilai persepsi ( $\bar{P}$ ) untuk setiap variabel

$$\bar{P} = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n}$$

Dimana :

$P_i$  = Nilai persepsi yang diberikan pelanggan atau manajemen untuk pernyataan

$n$  = Jumlah responden

##### b. Tentukan rata-rata nilai harapan ( $\bar{E}$ ) untuk setiap variabel

$$\bar{E} = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n}$$

Dimana :

$E_i$  = nilai harapan yang diberikan pelanggan untuk pernyataan ke-i

n = Jumlah responden

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Rasio Efisiensi

Analisis laporan keuangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dalam penelitian ini adalah suatu proses penilaian mengenai tingkat kemajuan pencapaian pelaksanaan pekerjaan/kegiatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dalam bidang keuangan untuk kurun waktu 2014-2016. Rasio yang digunakan oleh peneliti dalam menganalisis laporan keuangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep pada penelitian ini adalah Rasio Efisiensi Keuangan. Data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah Laporan Realisasi Anggaran Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep yang didapat dari Subag Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Dari data tersebut nantinya dapat diketahui kinerja keuangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep.

Adapun hasil dari analisis rasio efisiensi tersebut dilakukan dengan menggunakan perbandingan antara output yang dihasilkan terhadap input yang digunakan. Proses kegiatan operasional dapat dikatakan efisien apabila suatu produk atau hasil kerja tertentu dapat dicapai dengan penggunaan sumber daya yang seminim mungkin. Efisiensi ini diukur dengan dengan rasio efisiensi dimana datanya diperoleh dari laporan keuangan selama tiga tahun yaitu dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 seperti tertera pada tabel berikut :

**Tabel 4.1**

### Realisasi penerimaan RSUD Kabupaten Pangkep

Tahun	Realisasi (Rp)	Pertambahan (Rp)	Persentase
2014	18.765.181.005	-	-
2015	32.326.010.075	13.560.829.070	72,2%
2016	37.243.662.703	4.917.652.628	15,2%

Sumber : Data diolah (2018)

Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa penerimaan dari tahun 2014 sampai tahun 2016, realisasi penerimaannya terus meningkat dari tahun ke tahun. Dari segi jumlah realisasi penerimaan tahun 2014 ke tahun 2015 terjadi

penambahan sebesar Rp 13.560.829.070 atau sebesar 72,2%. Dari tahun 2015 ke tahun 2016 penambahannya sebesar Rp 4.917.652.628 atau sebesar 15,2%. Dalam kurun waktu diatas penambahan penerimaan secara jumlah cukup besar terjadi pada tahun 2014 ke tahun 2015. Untuk melihat seberapa besar RSUD Pangkep tersebut melakukan efisiensi anggaran maka harus juga diketahui realisasi pengeluarannya seperti digambarkan pada tabel dibawah ini

**Tabel 4.2**  
**Realisasi pengeluaran RSUD Kabupaten Pangkep**

<b>Tahun</b>	<b>Realisasi (Rp)</b>	<b>Pertambahan (Rp)</b>	<b>Persentase</b>
2014	50.867.971.868	-	-
2015	68.035.365.388	17.167.393.520	33,7%
2016	67.626.919.508	-408.445.880	-0,60%

*Sumber : Data diolah (2018)*

Dari tabel 4.2 di atas terlihat bahwa pengeluaran dilihat dari tahun 2014 sampai tahun 2016 realisasi pengeluaran mengalami peningkatan dan penurunan. Dari segi jumlah realisasi pengeluaran tahun 2014 ke tahun 2015 terjadi penambahan sebesar Rp 17.167.393.520 atau sebesar 33,7%. Dari tahun 2015 ke tahun 2017 terjadi penurunan pengeluaran sebesar Rp 408.445.880 atau sebesar -0,60%.

#### **Metode Servqual (*Service Quality*)**

Pengukuran kualitas pelayanan harus bermula dari mengenali kebutuhan/kepentingan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa gambaran kualitas harus mengacu pada pandangan pelanggan dan bukan pada pihak penyedia jasa, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga pelanggan layak menentukan pelayanan itu berkualitas baik atau tidak. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep pada perawatan Asoka peneliti mengumpulkan data sebanyak 60 pasien rawat inap. Dalam hal ini untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep tersebut peneliti mengukurnya dengan menggunakan lima dimensi yaitu *Tangibles, Realibility, Responsivenes, Assurance, dan Empathy*. Dari hasil

kuesioner dengan responden diperoleh data hasil penelitian untuk masing-masing dimensi sebagai berikut :

a. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dalam mengukur kualitas pelayanan dipandang dari dimensi *Tangibles* (bukti langsung) peneliti menggunakan empat indikator seperti tertera pada tabel berikut :

**Tabel 4.3**  
**Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi *Tangibles***

No	Pernyataan	$\bar{P}$	$\bar{E}$	$(\bar{P} - \bar{E})$
1	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih	4,42	4,71	-0,29
2	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc, dan air	4,45	4,8	-0,35
3	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap	4,37	4,61	-0,24
4	Penampilan tenaga medis rapi dan bersih	4,53	4,87	-0,32
Jumlah		4,44	4,75	-0,30

Sumber : Data Diolah (2018)

Tabel 4.3 tersebut menggambarkan bahwa kepentingan/harapan yang diterima oleh pasien rata-rata menunjukkan angka sebesar 4,75. Sedangkan kalau dilihat dari pengalaman bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah sakit berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan jasa Rumah sakit tersebut secara rata-rata menunjukkan angka sebesar 4,44. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dikategorikan tidak berkualitas.

b. *Reability* (Keandalan)

Dalam mengukur kualitas pelayanan dipandang dari dimensi *Realibility* (keandalan) peneliti menggunakan lima indikator seperti tertera pada tabel berikut :

**Tabel 4.4**  
**Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi *Realibility***

No	Pernyataan	$\bar{P}$	$\bar{E}$	$(\bar{P} - \bar{E})$
1	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu	4,43	4,83	-0,4
2	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada masalah pasien	4,35	4,85	-0,5
3	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat	3,85	4,8	-0,95
4	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	4,48	4,88	-0,4
5	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien	4,43	4,9	-0,47
Jumlah		4,30	4,85	-0,54

Sumber : Data Diolah (2018)

Tabel 4.4 tersebut menggambarkan bahwa kepentingan/harapan yang diterima oleh pasien rata-rata menunjukkan angka sebesar 4,30. Sedangkan kalau dilihat dari pengalaman bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah sakit berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan jasa Rumah sakit tersebut secara rata-rata menunjukkan angka sebesar 4,85. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dikategorikan tidak berkualitas.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dalam mengukur kualitas pelayanan dipandang dari dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) peneliti menggunakan empat indikator seperti tertera pada tabel berikut :



**Tabel 4.5**  
**Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi *Responsiveness***

No	Pernyataan	$\bar{P}$	$\bar{E}$	$(\bar{P} - \bar{E})$
1	Perawat tanggap melayani pasien	4,25	5	-0,75
2	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	4,27	4,95	-0,68
3	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	4,39	4,93	-0,54
4	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	4,35	4,7	-0,35
Jumlah		4,31	4,9	-0,58

Sumber : Data Diolah (2018)

Tabel 4.5 tersebut menggambarkan bahwa kepentingan/harapan yang diterima oleh pasien rata-rata menunjukkan angka sebesar 4,9. Sedangkan kalau dilihat dari pengalaman bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah sakit berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan jasa Rumah sakit tersebut secara rata-rata menunjukkan angka sebesar 4,31. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dikategorikan tidak berkualitas.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dalam mengukur kualitas pelayanan dipandang dari dimensi *Assurance* (jaminan) peneliti menggunakan lima indikator seperti tertera pada tabel berikut :

**Tabel 4.6**  
**Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi *Assurance***

No	Pernyataan	$\bar{P}$	$\bar{E}$	$(\bar{P} - \bar{E})$
1	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan	4,47	5	-0,53

	diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pernyataan secara menyakinkan			
2	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap	4,57	5	-0,43
3	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien	4,53	4,88	-0,35
4	Dokter melayani dengan sikap menyakinkan sehingga	4,6	4,93	-0,33
5	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	4,5	5	-0,5
Jumlah		4,53	4,97	-0,43

Sumber : Data Diolah (2018)

Tabel 4.6 tersebut menggambarkan bahwa kepentingan/harapan yang diterima oleh pasien rata-rata menunjukkan angka sebesar 4,97. Sedangkan kalau dilihat dari pengalaman bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah sakit berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan jasa Rumah sakit tersebut secara rata-rata menunjukkan angka sebesar 4,53. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dikategorikan tidak berkualitas.

e. Variabel *Empathy* (Empati)

Dalam mengukur kualitas pelayanan dipandang dari dimensi *Empathy* (empati) peneliti menggunakan lima indikator seperti tertera pada tabel berikut :

**Tabel 4.7**  
**Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi *Empathy***

No	Pernyataan	$\bar{P}$	$\bar{E}$	$(\bar{P} - \bar{E})$
1	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	4,43	4,71	-0,28
2	Perawat memberikan pelayanan sesuai	4,47	4,9	-0,43

	dengan keinginan dan kebutuhan pasien			
3	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien	4,45	4,83	-0,38
4	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi	4,45	4,9	-0,45
5	Perawat bersikap ramah dan sopan	4,43	5	-0,57
Jumlah		4,44	4,87	-0,422

Sumber : Data Diolah (2018)

Tabel 4.7 tersebut menggambarkan bahwa kepentingan/harapan yang diterima oleh pasien rata-rata menunjukkan angka sebesar 4,87. Sedangkan kalau dilihat dari pengalaman bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah sakit berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan jasa Rumah sakit tersebut secara rata-rata menunjukkan angka sebesar 4,44. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dikategorikan tidak berkualitas.

## Pembahasan

### 1. Rasio Efisiensi

Efisiensi merupakan perbandingan antara output dan input. Output dalam hal ini merupakan realisasi biaya untuk memperoleh penerimaan dalam hal ini adalah belanja dan input merupakan realisasi dari penerimaan daerah dalam hal ini adalah pendapatan. Untuk menganalisis tingkat efisien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dalam pengelolaan keuangannya yakni dengan melihat perbandingan antara realisasi anggaran belanja dengan realisasi anggaran pendapatan. Laporan keuangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dikatakan efisien apabila rasio yang dihasilkan atau dicapai adalah <1 atau tidak lebih dari 100%. Semakin kecil nilai rasio efisiensi maka semakin baik kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Dalam penelitian ini pengukuran efisien dilakukan dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{Belanja Rumah Sakit Umum Daerah}}{\text{Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah}} \times$$

$$\text{Tahun 2014} = \frac{50.867.971.868}{18.765.181.005} \times 100\%$$

$$= 271 \%$$

$$\text{Tahun 2015} = \frac{68.035.365.388}{32.326.010.075} \times 100\%$$

$$= 210,4 \%$$

$$\text{Tahun 2016} = \frac{67.626.919.508}{37.243.662.703} \times 100\%$$

$$= 181,5\%$$

**Tabel 4.8**  
**Tingkat Efisiensi Penggunaan Anggaran Rumah Sakit**  
**Umum Daerah (RSUD) Pangkep**

Tahun	Belanja Rumah Sakit	Pendapatan Rumah Sakit	Efisien
2014	Rp 50.867.971.868	Rp 18.765.181.005	271 %
2015	Rp 68.035.365.388	Rp 32.326.010.075	210,4 %
2016	Rp 67.626.919.508	Rp 37.243.662.703	181,5 %

*Sumber : Data diolah (2018)*

Dapat dilihat dari tabel 4.8 untuk belanja Rumah sakit dalam tiga tahun terakhir 2014 sampai dengan 2016 mengalami peningkatan, hanya di tahun 2016 belanja Rumah Sakit mengalami penurunan, dan untuk tingkat realisasi pendapatan Rumah sakit mengalami peningkatan setiap tahunnya. Untuk tahun 2014 rasio efisiensi sebesar 271% yang termasuk dalam kategori sangat tidak efisiensi karena berada diatas 100%. Sedangkan untuk tahun 2015 mengalami penurunan menjadi 210,4% yang termasuk dalam kategori sangat tidak efisiensi karena berada diatas 100%. Untuk tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 181,5% yang termasuk dalam kategori sangat tidak efisiensi karena berada diatas 100%. Untuk belanja Rumah sakit dalam memperoleh pendapatan Rumah

sakit untuk tahun 2014 sampai tahun 2016 mengalami peningkatan, hal ini sangat baik bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dalam pengelolaan dari pendapatan rumah sakit karena mampu dalam meminimalkan belanja yang dikeluarkan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Untuk tingkat efisiensi dalam pengelolaan keuangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep untuk tahun 2014 sampai tahun 2016 mengalami penurunan setiap hanya tingkat efisiensinya diatas 100%. Hal ini menunjukkan untuk pengelolaan keuangan Rumah sakit dalam kategori sangat tidak efisien.

## 2. Metode Servqual (Service Quality)

Kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien selaku pengguna jasa menunjukkan bagaimana persepsi pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep, yaitu antara tingkat harapan dan kenyataan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dengan menggunakan lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan sebagai berikut :

### a. *Tangibles* (Bukti Langsung)

*Tangibles* ditandai dengan fasilitas fisik, perlengkapan, personil, dan sarana komunikasi. Artinya bahwa penampilan fisik atau gedung Rumah sakit, standar peralatan, cara berpakaian staf Rumah Sakit dan kesesuaian antara fasilitas secara fisik dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Dengan membandingkan antara persepsi dan harapan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Dimensi *Tangibles* mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Adapun dari jumlah nilai *servqual score tangibles* atau bukti langsung yang terdiri empat pernyataan adalah -0,30. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dikategorikan tidak berkualitas dan tidak efektif.

### b. *Reability* (Keandalan)

*Reability* ditandai dengan kemampuan Rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada setiap pasien. Dengan membandingkan antara persepsi dan harapan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Dimensi *Reability* mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Adapun dari jumlah nilai *servqual score reability* atau keandalan yang terdiri lima pernyataan adalah -0,54. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan

bahwa kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dikategorikan tidak berkualitas dan tidak efektif.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* ditandai dengan kemampuan petugas Rumah sakit dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dengan membandingkan antara persepsi dan harapan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Adapun dari jumlah nilai *servqual score responsiveness* atau ketanggapan yang terdiri empat pernyataan adalah -0,58. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dikategorikan tidak berkualitas dan tidak efektif.

d. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* ditandai dengan kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya dari petugas rumah sakit serta dapat menanamkan kepercayaan kepada setiap pasien dari adanya bahaya atau risiko dan keragu-raguan. Dengan membandingkan antara persepsi dan harapan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Dimensi *assurance* mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Adapun dari jumlah nilai *servqual score assurance* atau jaminan yang terdiri lima pernyataan adalah -0,43. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dikategorikan tidak berkualitas dan tidak efektif.

b. *Empathy* (Empati)

*Empathy* ditandai dengan kemampuan pegawai Rumah sakit dalam menunjukkan perhatiannya secara pribadi terhadap pasien yang sedang ditangani atau dirawat dan berusaha memahami kebutuhan pasien. Dengan membandingkan antara persepsi dan harapan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Dimensi *Empathy* mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Adapun dari jumlah nilai *servqual score empathy* atau empati yang terdiri lima pernyataan adalah -0,422. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dikategorikan tidak berkualitas dan tidak efektif.

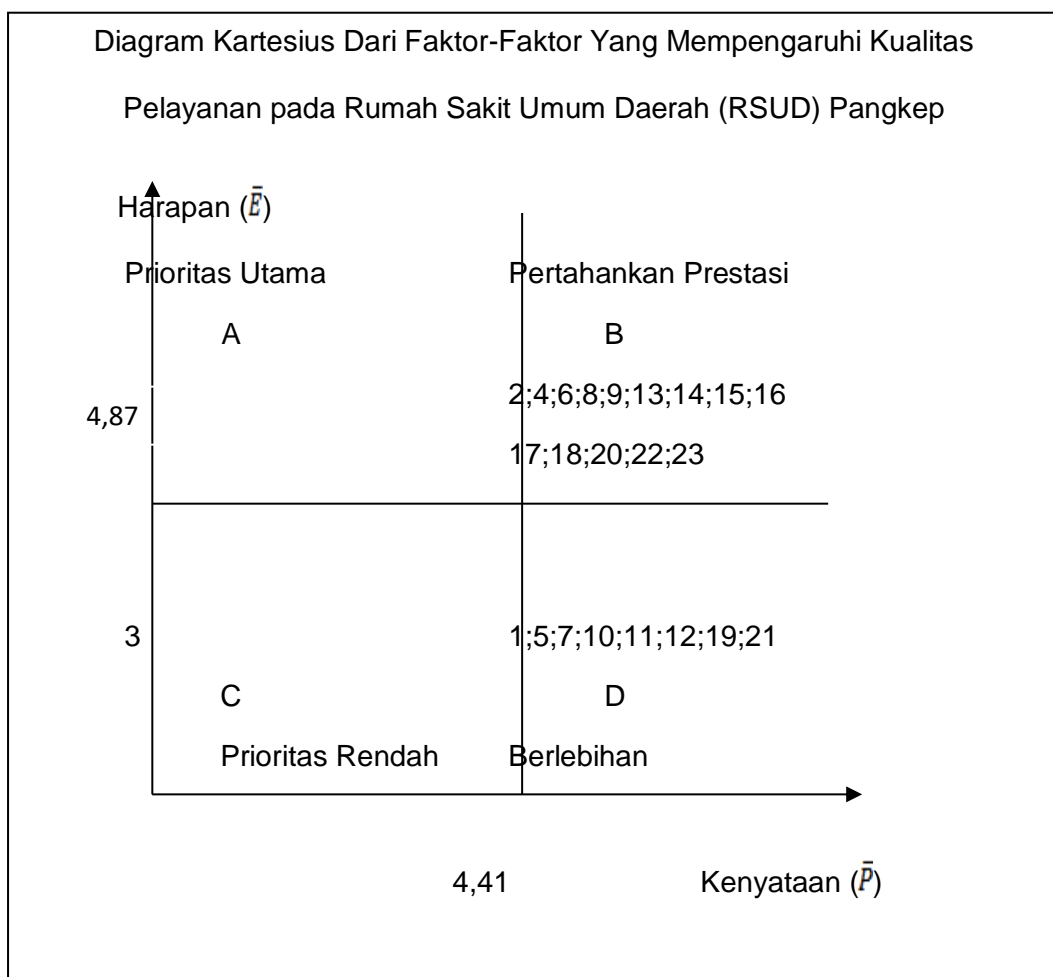
**Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dengan Pendekatan Diagram Kartesius**

7	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat	3,85	4,8	-0,95
8	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	4,48	4,88	-0,4
9	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien	4,43	4,9	-0,47
10	Perawat tanggap melayani pasien	4,25	5	-0,75
11	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	4,27	4,95	-0,68
12	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	4,39	4,93	-0,54
13	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	4,35	4,7	-0,35
14	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan secara menyakinkan	4,47	5	-0,53
15	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap	4,57	5	-0,43
16	Tenaga medis bersikap cekatanserta menghargai pasien	4,53	4,88	-0,35
17	Dokter melayani dengan sikap menyakinkan sehingga pasien merasa aman	4,6	4,93	-0,35
18	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	4,5	5	-0,5
19	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	4,43	4,71	-0,28

20	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	4,47	4,9	-0,43
21	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien	4,45	4,83	-0,38
22	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi	4,45	4,9	-0,45
23	Perawat bersikap ramah dan sopan	4,43	5	-0,57
	Jumlah	101,47	111,98	-10,51
	Rata	4,41	4,87	-0,45

Sumber : Data diolah (2018)

Dari tabel 4.9 dapat dilihat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep tersebut dari dua puluh tiga pernyataan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dapat digambarkan melalui diagram kartesius sebagai berikut :





Faktor- faktor diatas merupakan pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep yang dituangkan dalam diagram kartesius.

1. Pernyataan yang berada pada kuadran A ini penanganannya perlu diperhatikan atau diprioritaskan oleh Rumah sakit tersebut, karena keberadaan pernyataan ini dinilai sangat penting oleh pasien sementara pengalaman pasien terhadap jasa yang didapatkan masih belum memuaskan. Pernyataan yang tergolong dalam kuadran ini berdasarkan hasil penelitian adalah tidak ada pernyataan.
2. Pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada kuadran B perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan pelanggan. Pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini berdasarkan hasil penelitian ini adalah pernyataan nomor (2,4,6,8,9,13,14,15,16,17,18,20, 22, dan 23)
3. Pada kuadran C menunjukkan bahwa faktor-faktor menurut pasien kurang penting tetapi dilaksanakan cukup baik oleh Rumah sakit tersebut. Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini berdasarkan hasil penelitian adalah pernyataan nomor (3).
4. Kuadran D menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena pasien tersebut menganggap faktor tersebut tidak terlalu penting tetapi rumah sakit tersebut melaksanakannya dengan baik sekali sehingga pasien rumah sakit tersebut merasa sangat puas atas pelayanan yang telah diberikan. Faktor-faktor yang berada pada kuadran D berdasarkan hasil penelitian adalah pernyataan nomor (1,5,7,10,11,12,19, dan 21).

Dalam kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep yang diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dilihat antara perbandingan kenyataan dan harapan pasien maka pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep dikategorikan tidak berkualitas dan tidak efektif. Karena pelayanan yang diberikan belum dapat memuaskan pemakai pelayanan itu sendiri. Meskipun jika dilihat dari pengelolaan dana masih belum efisien yang dikarenakan pengeluaran dan pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep masih belum dapat dikelola dengan baik

Penelitian yang dilakukan ini didukung oleh hasil penelitian Yusi Faizathul Octavia (2016) yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaen Lombok selama enam tahun terakhir tingkat efisiensinya diatas 100% yang berarti pengelolaan keuangannya tergolong tidak efisien sedangkan pada kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* kurang baik sehingga kualitas pelayanan rumah sakit dapat dikatakan kurang baik. Sedangkan penelitian yang dilakukan ini juga didukung oleh Ahmad Halif Mardian (2015) yaitu seluruh ruang rawat inap yang ada di RSUD Balung masih belum bisa dikatakan efisien dalam hal pelayanan rawat inap. Tidak ada satupun ruangan di RSUD Balung yang nilai BOR-nya mencapai standar Barber-Johnson.

Penelitian yang dilakukan ini berbeda yang telah dilakukan oleh Solichah Supartiningsih (2017) yaitu variabel *tangibles* dan variabel *empathy* mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan. Hipotesis ditolak. Sedangkan variabel *realibility*, *responsiveness*, dan *assurance* mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan. Hipotesis diterima.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan dari analisis laporan keuangan dan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu :

1. Laporan keuangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep selama tiga tahun terakhir tahun 2014 sampai tahun 2016 tingkat efisiensinya diatas 100% ini berarti pengelolaan keuangannya tergolong tidak efisien, hal ini terjadi dikarenakan kurang maksimalnya pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep, dan meningkatnya belanja yang dikeluarkan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep serta tidak mampu meningkatkan dan mengelola hasil pendapatan Rumah sakit sehingga Rumah Sakit belum mencapai target yang diinginkan dalam pengelolaan keuangannya.
2. Kualitas pelayanan rawat inap di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menggunakan kelima dimensi, dimensi *tangibles*, dimensi *realibility*, dimensi *responsibility*,

dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy* tergolong tidak berkualitas dan tidak efektif karena pelayanan yang diberikan belum dapat memuaskan pemakai pelayanan itu sendiri sehingga masih perlu terus ditingkatkan agar pelayanannya lebih baik lagi sehingga tercapai tujuan Rumah sakit tersebut.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pengelolaan keuangan Rumah Sakit Umum Daerah ( RSUD) Pangkep menunjukkan kinerja yang kurang baik karena tingkat efisiensinya diatas 100% atau dapat dikatakan pengeluaran jauh lebih besar dari pendapatan. Dari kondisi ini diharapkan dari pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep agar dapat menekan biaya-biaya yang kurang penting atau agar segera membenahi diri agar pengalokasian anggaran tepat sasaran.
2. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep merupakan satu-satunya Rumah Sakit Umum yang ada di Kabupaten Pangkep. Untuk itu seharusnya yang paling perlu dilakukan adalah upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien merasa yakin dan puas sehingga tercipta image yang bagus dimata pasien yang nantinya menghasilkan loyalitas pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, Y. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 5
- AJC, Rhumy. Ghulam. 2011. *Analisis Laporan Keuangan pada PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin: Makassar.
- Antari, G.Y.A. 2016. Analisis Laporan Keuangan Sebagai Dasar dalam Menilai Kinerja Keuangan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangli. *JJPE*. Vol. 7.
- Brigham, Eugene F. dan Joel F. Houston. 1998. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Salemba Empat : Jakarta.
- Edy, Sutrisno. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana: Jakarta.
- Halif, A.M. 2015. Analisis Efisiensi Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Balung Tahun 2015 Melalui Pendekatan Barber-Johnson. *Jurnal Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*. Vol. 1.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2008. *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2015. *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan*. Edisi 1-10. Rajawali Pers: Jakarta.
- Ibrahim, A. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju: Bandung.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2012. *Standar Akuntansi Keuangan*. Salemba Empat: Jakarta.
- Kasmir. 2008. *Analisis Laporan Keuangan*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kasmir. 2014. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi satu. Cetakan Ketujuh. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kasmir. 2016. *Analisis Laporan Keuangan*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*, Edisi 14, New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Maith, H.A. 2013. Analisis Laporan Keuangan dalam Mengukur Kinerja Keuangan pada PT. Hanjaya Mandala Sampoerna Tbk. *EMBA*. Vol. 1.
- Marsdenia. 2013. Analisis Rasio Lancar Rumah Sakit X. *Jurnal Vokasi Indonesia*. Vol 1, No.2.
- Nurhayati. 2015. Analisis Rasio Keuangan Untuk Mengukur Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*. Vol. 4, No.1.

- Octavia, Y.F.2016.Analisis Efisiensi Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Lombok Barat.Jurnal valid. Vol 13
- Pongoh, M. 2013. Analisis Laporan Keuangan untuk Menilai Kinerja Keuangan PT. Bumi Resources Tbk. *EMBA*.Vol. 1.
- Setyaningrum, A. 2016. Service Quality Dan Kepuasan Konsumen :Studi Empiris Dan Implikasinya PadaToko Online. Jurnal Ilmiah Manajemen. Vol. 6, No.2.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta : Bandung.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit :Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit.Vol. 6, No.1.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa.2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.Balai Pustaka: Jakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management :Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*. Andi: Yogyakarta.