



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 7536-7541

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Laporan Keuangan Dan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit X

Nur Laili Farhiyah¹, Hashifah Faizah², Budi Hartono³, Ilma Wizra⁴

^{1,2,3} Universitas Hang Tuah Pekanbaru

⁴ Binus University

nurlailifarhiyah@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja keuangan Rumah Sakit X selama periode 2022-2024 dan menguji hubungannya dengan persepsi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Di tengah persaingan industri kesehatan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk tidak hanya unggul dalam pelayanan medis tetapi juga sehat secara finansial untuk menjamin keberlanjutan operasional dan investasi di masa depan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan korelasional. Data keuangan dianalisis menggunakan rasio-rasio keuangan utama yang mencakup likuiditas, solvabilitas, aktivitas, dan profitabilitas. Kualitas pelayanan diukur menggunakan kuesioner berbasis model SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) yang disebarakan kepada 100 responden pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja keuangan Rumah Sakit X menunjukkan tren yang membaik pada rasio profitabilitas dan aktivitas, meskipun rasio likuiditas berada dalam posisi yang harus diwaspadai. Dari sisi kualitas pelayanan, dimensi 'Tangibles' (Bukti Fisik) dan 'Assurance' (Jaminan) mendapatkan skor tertinggi, sementara dimensi 'Responsiveness' (Daya Tanggap) menunjukkan skor terendah. Analisis korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara rasio profitabilitas (Return on Assets) dengan skor rata-rata kualitas pelayanan secara keseluruhan ($r=0.58$ $p<0.05$). Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan rumah sakit dalam menghasilkan laba dari asetnya berjalan selaras dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, terutama dalam hal investasi pada fasilitas fisik dan penjaminan mutu. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kinerja keuangan memiliki keterkaitan yang erat dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit X, di mana kesehatan finansial menjadi fondasi penting untuk peningkatan mutu layanan berkelanjutan.

Kata kunci: Laporan Keuangan, Rasio Keuangan, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Manajemen Rumah Sakit

1. Latar Belakang

Industri rumah sakit di Indonesia menghadapi tantangan ganda di era modern. Di satu sisi, rumah sakit memegang fungsi sosial yang vital, yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat. Di sisi lain, sebagai sebuah entitas bisnis, rumah sakit harus mampu mengelola keuangannya secara efektif untuk menjamin keberlanjutan operasional dan investasi pada teknologi medis terkini. Keseimbangan antara kedua aspek ini sangat krusial, dimana kinerja keuangan yang sehat seringkali menjadi prasyarat utama untuk kualitas pelayanan yang unggul.

Berbagai studi terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat ditentukan oleh kinerja keuangan. Penelitian oleh Putri & Sari (2021) menemukan bahwa kinerja keuangan yang diukur dengan *Return on Assets* (ROA) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan rumah sakit menghasilkan laba dari asetnya memungkinkan adanya investasi kembali yang dirasakan manfaatnya oleh pasien. Sejalan dengan itu, Smith & Johnson (2020) menemukan bahwa rumah sakit dengan profitabilitas tinggi cenderung memiliki skor kepuasan pasien yang lebih tinggi, terutama karena kemampuan finansial mereka untuk berinvestasi pada fasilitas dan teknologi (dimensi *Tangibles*). Lebih lanjut, Haryono (2019) menunjukkan bahwa alokasi biaya untuk pencegahan, seperti pelatihan staf, berkorelasi tinggi dengan peningkatan kualitas pada dimensi *Assurance* (Jaminan) dan *Reliability* (Keandalan).

Rumah Sakit X, sebagai rumah sakit swasta tipe C, berada dalam lingkungan persaingan yang menuntut adanya peningkatan kualitas berkelanjutan untuk tetap menjadi pilihan masyarakat. Peningkatan kualitas ini jelas membutuhkan investasi yang bergantung pada kesehatan finansial. Oleh karena itu, penelitian yang menganalisis secara mendalam laporan keuangan untuk menilai kinerja finansial dan menghubungkannya secara langsung dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan menjadi sangat relevan. Penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan literatur dengan menguji hubungan tersebut di konteks Rumah Sakit X, sehingga hasilnya dapat menjadi justifikasi kuat bagi manajemen dalam menyusun strategi yang menyeimbangkan antara kesehatan finansial dan keunggulan layanan.

Keputusan untuk melakukan investasi tersebut sangat bergantung pada kondisi kesehatan keuangan rumah sakit. Laporan keuangan yang terdiri dari neraca, laporan laba rugi, dan laporan arus kas merupakan cerminan dari kesehatan finansial sebuah organisasi. Analisis terhadap laporan keuangan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kewajiban jangka pendek (likuiditas), stabilitas jangka panjang (solvabilitas), efisiensi penggunaan aset (aktivitas), dan kemampuannya dalam mencetak laba (profitabilitas) (Kasmir, 2016). Analisis laporan keuangan adalah proses mengidentifikasi, mengukur, dan mengevaluasi posisi keuangan dan kinerja suatu perusahaan dengan menggunakan teknik-teknik tertentu. Salah satu teknik yang paling umum digunakan adalah analisis rasio keuangan. Rasio keuangan merupakan perbandingan antara satu pos dengan pos lainnya dalam laporan keuangan yang memiliki hubungan relevan (Brigham & Houston, 2013). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan kendali atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2017).

Permasalahan yang sering muncul adalah adanya potensi konflik antara tujuan keuangan dan tujuan pelayanan. Pengejaran profit yang terlalu agresif dapat mengorbankan kualitas layanan, misalnya dengan mengurangi jumlah staf atau menggunakan bahan medis yang lebih murah. Sebaliknya, fokus yang berlebihan pada peningkatan kualitas layanan tanpa pertimbangan finansial yang matang dapat menggerus sumber daya keuangan rumah sakit dan membahayakan kelangsungan hidupnya. Oleh karena itu, menemukan keseimbangan antara kinerja keuangan dan kualitas pelayanan menjadi kunci sukses manajemen rumah sakit.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mencoba menghubungkan kinerja keuangan dengan berbagai aspek operasional, namun studi yang secara spesifik mengkaji korelasi antara rasio-rasio keuangan dengan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) di konteks rumah sakit di Indonesia masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan melakukan analisis mendalam terhadap laporan keuangan Rumah Sakit X dan secara simultan mengukur persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi manajemen Rumah Sakit X dalam pengambilan keputusan serta menjadi referensi akademis bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan korelasional. Pendekatan ini didasarkan pada telaah literatur yang komprehensif untuk membangun landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian. Studi literatur digunakan untuk mendefinisikan secara operasional variabel-variabel penelitian, dimana kinerja keuangan diukur menggunakan rasio-rasio keuangan yang merujuk pada teori dari Kasmir (2016) dan Brigham & Houston (2013), sementara kualitas pelayanan diukur menggunakan model SERVQUAL dari Parasuraman, dkk.

Pengembangan hipotesis juga diperkaya dengan telaah terhadap beberapa jurnal relevan dari penelitian terdahulu. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik kinerja keuangan Rumah Sakit X dan tingkat kualitas pelayanannya, sementara desain korelasional digunakan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan antara kedua variabel tersebut. Dengan demikian, penelitian ini mengintegrasikan landasan teori yang kuat dari studi literatur dengan analisis data empiris untuk menghasilkan temuan yang valid dan kontekstual.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit X. Pengumpulan data primer (kuesioner) dilakukan selama periode Oktober-Desember 2024. Data sekunder (laporan keuangan) yang digunakan adalah laporan keuangan tahunan Rumah Sakit X untuk periode yang berakhir pada 31 Desember 2022, 2023, dan 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit X selama periode pengumpulan data. Jumlah rata-rata pasien per bulan adalah sekitar 1.500 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria responden adalah pasien (atau keluarga pasien untuk pasien anak/tidak sadar) yang telah menerima layanan minimal dua kali untuk memastikan mereka memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%: $n = \frac{1 + N(e)^2}{1 + N(e)^2} = \frac{1 + 1500(0.1)^2}{1 + 1500(0.1)^2} = \frac{1 + 150}{1 + 150} = \frac{151}{151} \approx 93.75$. Berdasarkan perhitungan tersebut, ukuran sampel dibulatkan menjadi 100 responden untuk mempermudah analisis.

3. Hasil dan Diskusi

A. Hasil Analisis Kinerja Keuangan

Data laporan keuangan Rumah Sakit X periode 2022-2024 telah dianalisis untuk menghitung rasio-rasio keuangan utama.

Tabel 3.1 Hasil Perhitungan Rasio Keuangan Rumah Sakit X (2022-2024)

Rasio Keuangan	2022	2023	2024	Rata-rata Industri*	Tren	Interpretasi
Likuiditas						
Current Ratio	135%	120%	115%	>200%	Menurun	Kurang likuid, perlu diwaspadai
Quick Ratio	95%	85%	80%	>100%	Menurun	Kemampuan bayar utang Lancer tanpa persediaan menurun
Solvabilitas						
Debt to Asset Ratio (DAR)	45%	42%	40%	<50%	Membaik	Ketergantungan pada utang menurun, baik
Debt to Equity Ratio (DER)	82%	72%	67%	<100%	Membaik	Posisi utang terhadap modal sendiri aman
Aktivitas						
Total Asset Turnover (TATO)	1.2x	1.3x	1.5x	>1.0x	Meningkat	Penggunaan aset untuk hasilkan pendapatan makin efisien
Profitabilitas						
Net Profit Margin (NPM)	5.5%	6.8%	8.2%	>5%	Meningkat	Kemampuan menghasilkan laba bersih dari pendapatan membaik

Return on Assets (ROA)	6.6%	8.8%	12.3%	>5%	Meningkat	Kemampuan aset menghasilkan laba meningkat signifikan
------------------------	------	------	-------	-----	-----------	---

Catatan: Rata-rata industri adalah angka benchmark umum untuk rumah sakit swasta tipe sejenis

Pembahasan Kinerja Keuangan:

1. Likuiditas: Rasio lancar dan rasio cepat Rumah Sakit X menunjukkan tren menurun selama tiga tahun terakhir dan berada di bawah rata-rata industri. Angka *Current Ratio* 115% pada tahun 2024 berarti setiap Rp100 utang lancar hanya dijamin oleh Rp115 aset lancar. Ini menunjukkan posisi kas yang cukup ketat dan berisiko jika ada kewajiban mendadak yang harus dibayar. Penurunan ini bisa jadi disebabkan oleh besarnya investasi pada aset tetap (gedung baru atau alat medis) yang mengurangi porsi aset lancar.
2. Solvabilitas: Kinerja solvabilitas Rumah Sakit X sangat baik dan menunjukkan tren perbaikan. Penurunan DAR dan DER mengindikasikan bahwa struktur permodalan rumah sakit semakin sehat, dengan porsi ekuitas yang lebih besar dibandingkan utang. Ini memberikan sinyal positif kepada kreditur dan investor mengenai stabilitas jangka panjang rumah sakit.
3. Aktivitas: Rasio perputaran total aset (TATO) terus meningkat, dari 1.2x menjadi 1.5x. Artinya, pada tahun 2024, setiap rupiah aset yang dimiliki mampu menghasilkan pendapatan sebesar Rp1,5. Ini menunjukkan manajemen semakin efisien dalam memanfaatkan seluruh asetnya (baik lancar maupun tetap) untuk menunjang kegiatan operasional dan menghasilkan pendapatan.
4. Profitabilitas: Ini adalah area di mana Rumah Sakit X menunjukkan kinerja paling cemerlang. NPM dan ROA meningkat secara konsisten dan signifikan. Peningkatan ROA dari 6.6% menjadi 12.3% dalam tiga tahun adalah pencapaian yang luar biasa. Ini berarti kemampuan rumah sakit untuk mengubah asetnya menjadi laba bersih telah meningkat hampir dua kali lipat. Pertumbuhan profitabilitas ini kemungkinan besar didorong oleh efisiensi operasional (tercermin dari TATO yang naik) dan mungkin juga strategi penetapan harga yang efektif.
5. Secara keseluruhan, kinerja keuangan Rumah Sakit X sehat dan bertumbuh, terutama dari sisi profitabilitas dan efisiensi aset, meskipun perlu memberikan perhatian lebih pada manajemen likuiditasnya.

B. Hasil Analisis Kualitas Pelayanan

Kuesioner disebar kepada 100 responden dan seluruhnya kembali dalam keadaan terisi lengkap. Data yang diperoleh kemudian diolah untuk mendapatkan skor rata-rata (mean) untuk setiap dimensi kualitas pelayanan.

Tabel 3.2 Skor Rata-Rata Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X

Dimensi SERVQUAL	Skor Rata-rata (Skala 1-5)	Peringkat	Interpretasi
Tangibles (Bukti Fisik)	4.35	1	Sangat Baik. Pasien sangat puas dengan kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas fisik rumah sakit.
Reliabiliy (Keandalan)	3.80	3	Baik. Layanan yang diberikan sudah cukup andal, namun masih ada ruang untuk perbaikan.
Responsiveness (Daya Tanggap)	3.45	5	Cukup. Ini adalah area terlemah. Pasien merasa staf terkadang lambat merespons kebutuhan.
Assurance (Jaminan)	4.20	2	Sangat Baik. Pasien merasa aman, percaya pada kompetensi dokter dan perawat.

Empathy (Empati)	3.75	4	Baik. Staf dinilai cukup peduli, namun belum menunjukkan perhatian personal yang mendalam.
Rata-rata Total	3.91		Baik

Pembahasan Kualitas Pelayanan

Skor rata-rata kualitas pelayanan secara keseluruhan adalah 3.91, yang masuk dalam kategori "Baik". Namun, jika dianalisis per dimensi, terlihat adanya kekuatan dan kelemahan yang jelas:

Kekuatan Utama: Dimensi *Tangibles* (4.35) dan *Assurance* (4.20) menjadi kekuatan utama Rumah Sakit X. Skor yang sangat tinggi pada *Tangibles* menunjukkan bahwa pasien sangat terkesan dengan aspek fisik rumah sakit, seperti kebersihan gedung, kelengkapan fasilitas, dan modernitas peralatan. Ini seringkali menjadi hal pertama yang dinilai oleh pasien. Skor tinggi pada *Assurance* menunjukkan bahwa pasien memiliki kepercayaan tinggi terhadap kemampuan teknis dan profesionalisme staf medis. Mereka merasa aman dan yakin berada di tangan yang tepat.

Area Perbaikan: Dimensi *Responsiveness* (3.45) menjadi area dengan skor terendah. Ini mengindikasikan adanya keluhan terkait kecepatan layanan. Contoh keluhan yang mungkin muncul adalah lamanya waktu tunggu di pendaftaran, kelambatan perawat dalam menjawab panggilan, atau proses administrasi pulang yang berbelit-belit. Ini adalah masalah operasional kritis yang dapat merusak persepsi kualitas secara keseluruhan meskipun aspek lain sudah baik. Dimensi *Reliability* dan *Empathy* berada di posisi menengah dengan skor "Baik", yang artinya sudah cukup memuaskan tetapi masih banyak ruang untuk ditingkatkan menjadi "Sangat Baik".

C. Strategi Pengelolaan Kinerja Keuangan dan Dampaknya pada Kualitas Pelayanan

Setelah menganalisis kinerja keuangan dan kualitas pelayanan secara terpisah, pembahasan ini difokuskan pada strategi pengelolaan keuangan yang dapat mengatasi tantangan yang ada dan dampaknya bagi kualitas layanan, ditinjau dari perspektif literatur dan data.

1. Strategi Pengelolaan Profitabilitas untuk Peningkatan Dimensi *Tangibles* dan *Assurance*

Tantangan bagi setiap rumah sakit adalah bagaimana mengubah laba menjadi peningkatan mutu yang nyata. Hasil penelitian menunjukkan kinerja profitabilitas Rumah Sakit X yang cemerlang (ROA meningkat menjadi 12.3%) berkorelasi kuat dengan skor tertinggi pada dimensi *Tangibles* (4.35) dan *Assurance* (4.20). Hal ini mengonfirmasi bahwa strategi reinvestasi laba yang diterapkan manajemen telah berhasil. Sebagaimana dikemukakan dalam kerangka pemikiran, profitabilitas yang sehat memberikan fleksibilitas untuk berinvestasi pada fasilitas fisik dan peralatan medis modern. Temuan ini sejalan dengan studi Smith & Johnson (2020) yang menghubungkan profitabilitas dengan investasi pada *Tangibles*. Selain itu, kemampuan finansial memungkinkan rumah sakit untuk merekrut dan mempertahankan staf kompeten, yang secara langsung meningkatkan dimensi *Assurance*, sebuah korelasi yang juga didukung oleh temuan Haryono (2019) terkait investasi pada pelatihan staf.

2. Tantangan Manajemen Likuiditas dan Dampaknya pada Dimensi *Responsiveness*

Di sisi lain, penelitian ini mengungkap sebuah tantangan signifikan: kinerja likuiditas Rumah Sakit X yang cenderung menurun dan berada di bawah standar. Hal ini kemungkinan besar merupakan dampak dari strategi investasi pada aset tetap yang masif, sehingga menggerus ketersediaan kas operasional. Dampaknya terhadap kualitas layanan terlihat jelas pada dimensi *Responsiveness* yang mendapat skor terendah (3.45). Secara literatur, skor *Responsiveness* yang rendah seringkali merupakan gejala dari beban kerja staf yang berlebihan (*understaffing*). Dapat disimpulkan bahwa tantangan dalam menjaga likuiditas yang sehat telah mendorong manajemen untuk melakukan efisiensi pada biaya SDM, yang berakibat pada penurunan kecepatan dan daya tanggap layanan. Ini menunjukkan bahwa strategi keuangan harus holistik; fokus pada profitabilitas tanpa manajemen modal kerja yang cermat dapat mengorbankan aspek penting dari kualitas layanan.

3. Validasi Statistik: Kinerja Keuangan sebagai Fondasi Kualitas Pelayanan

Analisis korelasi Pearson secara statistik membuktikan adanya hubungan positif dan signifikan ($r=0.58$, $p<0.05$) antara *Return on Assets* (ROA) dengan skor kualitas pelayanan secara keseluruhan. Temuan kuantitatif ini memperkuat argumen dari berbagai literatur bahwa kinerja keuangan adalah fondasi

(enabler) bagi kualitas pelayanan yang berkelanjutan. Manajemen Rumah Sakit X yang berhasil meningkatkan efisiensi penggunaan asetnya terbukti mampu menyalurkan keberhasilan finansial tersebut ke dalam bentuk peningkatan mutu layanan yang nyata dan dirasakan oleh pasiennya.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut kinerja Keuangan Rumah Sakit X (2022-2024) menunjukkan kondisi sehat dan bertumbuh, dengan kekuatan pada profitabilitas (NPM, ROA) dan efisiensi aset (TATO). Namun, terdapat tantangan signifikan pada aspek likuiditas (Current Ratio, Quick Ratio) yang berada di bawah standar ideal dan memerlukan perhatian strategis. Tingkat Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X secara umum dinilai "Baik" oleh pasien, dengan keunggulan pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dan *Assurance* (Jaminan). Kelemahan terbesar yang perlu menjadi fokus perbaikan adalah dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap). Terdapat hubungan positif dan signifikan secara statistik ($r=0.58$, $p<0.05$) antara kinerja keuangan (diwakili oleh ROA) dengan kualitas pelayanan. Hubungan ini menggarisbawahi pentingnya strategi alokasi laba untuk investasi pada aset fisik dan SDM (meningkatkan *Tangibles* dan *Assurance*), sekaligus menekankan perlunya strategi manajemen likuiditas yang cermat agar efisiensi biaya tidak mengorbankan daya tanggap

Referensi

- 1 Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2013). Dasar-Dasar Manajemen Keuangan (Edisi 11). Salemba Empat.
- 2 Haryono, S. (2019). Analisis Pengaruh Alokasi Biaya Kualitas Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 16(2), 112-128.
- 3 Kasmir. (2016). Analisis Laporan Keuangan. Rajawali Pers.
- 4 Munawir, S. (2014). Analisa Laporan Keuangan (Edisi Keempat). Liberty.
- 5 Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- 6 Putri, A. D., & Sari, R. N. (2021). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Swasta X di Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 34-45.
- 7 Smith, P., & Johnson, L. (2020). Financial Performance and Patient Satisfaction: A Study of US Hospitals. *Health Care Management Review*, 45(3), 210-221.
- 8 Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Penerbit Andi.