

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
SUMBER DAYA MANUSIA DAN REGULASI
TERHADAP KINERJA KEUANGAN DI RUMAH SAKIT PUSRI**



Disusun Oleh:

MEINI ARYANTI

24152004P

KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Akuntansi pada
Program Studi Akuntansi

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
SUMBER DAYA MANUSIA DAN REGULASI
TERHADAP KINERJA KEUANGAN DI RUMAH SAKIT PUSRI**

KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi pada
Program Studi Akuntansi

Disusun Oleh:

MEINI ARYANTI

24152004P

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA

UNIVERSITAS BINA DARMA

2026

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
SUMBER DAYA MANUSIA DAN REGULASI
TERHADAP KINERJA KEUANGAN DI RUMAH SAKIT PUSRI**

MEINI ARYANTI

24152004P

KARYA AKHIR

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Pada
Program Studi Akuntansi

**Palembang, Maret 2026
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma**

Pembimbing,



Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si., Ak.

Dekan Fakultas Sosial Humaniora



Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora

Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini Berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia Dan Regulasi Terhadap Kinerja Keuangan Di Rumah Sakit Pusri "

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 2 Maret 2026 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

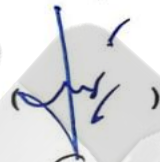
1. Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si., Ak.

Ketua Penguji



2. Dr. Trisninawati, S.E., M.M.

Anggota Penguji 1



3. Dr. Emilia Gustini, S.E., M.Si., Ak., CA.

Anggota Penguji 2



Palembang, Maret 2026
Program Studi Akuntansi
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi Akuntansi



Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si., Ak

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanggung jawab di bawah ini;

Nama : Meini Aryanti

Nim : 24152004P

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas bina darma atau diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya akhir ini, murni gagasan, rumusan dan penulisan saya sendiri dengan arahan Tim pembimbing.
3. Didalam karya akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia karya akhir yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarisme chekher* serta diunggah ke internet sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan surat pernyataan ini saya buat agar dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, Februari 2026
Yang membuat pernyataan,



Meini Aryanti
Nim 24152004P

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, sumber daya manusia, dan regulasi terhadap kinerja keuangan di Rumah Sakit Pusri. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya tekanan pada rumah sakit untuk meningkatkan keberlanjutan keuangan di tengah implementasi sistem Jaminan Kesehatan Nasional, meningkatnya ekspektasi pasien, serta regulasi layanan kesehatan yang semakin ketat. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode survei terhadap karyawan dan manajer rumah sakit. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan, sedangkan regulasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan. Sumber daya manusia ditemukan sebagai variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kinerja keuangan. Temuan ini mengimplikasikan bahwa manajemen rumah sakit perlu memprioritaskan peningkatan kompetensi karyawan dan kualitas layanan untuk memperkuat kinerja keuangan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Regulasi, Kinerja Keuangan, Rumah Sakit, PLS-SEM.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, human resources, and regulation on financial performance at Pusri Hospital. The research is motivated by the increasing pressure on hospitals to improve financial sustainability amidst the implementation of the National Health Insurance system, increasing patient expectations, and increasingly stringent healthcare regulations. A quantitative approach was employed using a survey of hospital employees and managers. Data were analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). The findings indicate that service quality and human resources have a positive and significant effect on financial performance, while regulation does not significantly affect financial performance. Human resources were found to be the most dominant variable influencing financial performance. These findings imply that hospital management should prioritize improving employee competencies and service quality to strengthen financial performance.

Keywords: *service quality, human resources, regulation, financial performance, hospital, SEM-PLS*

MOTO & PERSEMBAHAN

MOTO:

“Letakkan Aku Dalam Hatimu”

“Maka Aku Akan Meletakkanmu Dalam Hatiku”

(QS. Al-Baqarah ayat 152)

*“Dengan Hidup Yang Hanya Satu Tarikan Nafas,
Jangan Tanamkan Apapun Kecuali Cinta ”*

(Maulana Jalaluddin Ar-Rumi)

Kupersembahkan untuk :

- ❖ Allah, SWT dan Nabi Muhammad SAW
- ❖ Diriku Sendiri
- ❖ Suami dan Anakku Tercinta
- ❖ Keluarga Besar Tersayang
- ❖ Dosen Pembimbing
- ❖ Dosen Penguji
- ❖ Seluruh teman seperjuangan dan Mahasiswa Peralihan S1 Akuntansi 2024
- ❖ Almamater Universitas Bina Darma

Daftar Riwayat Hidup

Nama : Meini Aryanti
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 28 Mei 1981
Agama : Islam
Status : Menikah
Alamat Rumah : Jln. Boulevard CGC Green Center Park
Cluster Lagnolia 10 Palembang
Email : meiniaryanti123@gmail.com

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar	(1997-1992)	Madrasah Quraniah 7 Palembang
Sekolah Menengah Pertama	(1992-1995)	SMP Negeri 50 Palembang
Sekolah Menengah Atas	(1995-1998)	SMK Negeri 1 Palembang
Diploma III	(1998-2003)	Univesitas Bina Darma
Sarjana	(2024-2026)	Univesitas Bina Darma

Pendidikan Non Formal / Pelatihan :

- Training “*Salling Skil & Service Exelence*” PT Sari Husada, Tbk (Juli 2007)
- Training, “*Customer Service*” PT. Graha Pusri Medika/RS Pusri (2008)
- Training “*Service Exelence*” PT. Graha Pusri Medika/RS Pusri (2015)
- “Sosialisasi Pembinaan Teknis” Depnaker (Juli 2023)
- Training Total Solution SEFT “*Spritual Emotional Freedom Technik*” SEFT Corp (1-2 April 2023)
- Workshop KPI “*Key Performance Indikator*” & Analisis Beban Kerja PT. Graha Pusri Medika/RS Pusri (Maret 2023)
- Training “*25 Days Spiritual & Abundance*” SEFT Corp (21 Mar – 15 April 2023)
- Mentoring “*Total Solution SEFT*” SEFT Corp (24 Juni – 22 Juli 2023)
- Training “*Profesional SEFT Practitioner*” SEFT Corp (3 Agust – November 2023)
- Training “*Quantum Healing & Abundance*” SEFT Corp (10 September 2023)
- Seminar “*Mindfulness (Healing With Jurnalng)*” 24 September 2023

- Bimtek Khusus “Manajemen SDM Rumah Sakit” Diklat & Training Center Indonesia (23-25 November 2023)
- Training “ESQ” (2-3 Maret 2024)
- Training “ Optimalisasi Revenue Rumah Sakit” RS Pusri (22-23 Maret 2024)
- Training “*Public Speaking Mastery*” ESQ (5-6 Oktober 2024)
- “*Coaching For Performance With Talent DNA*” ESQ (24-26 Januari 2025)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan kasih sayang-Nya. Berkat pertolongan-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia Dan Regulasi Terhadap Kinerja Keuangan Di Rumah Sakit Pusri”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma.

Proses penyusunan skripsi ini tentu tidaklah mudah. Penulis telah melalui berbagai tahapan yang penuh tantangan, mulai dari merumuskan masalah, mengumpulkan data, menganalisis hasil, hingga menyusun laporan akhir. Di tengah perjalanan, tidak sedikit rasa lelah dan bingung yang sempat datang. Namun, berkat bimbingan, arahan, dukungan, semangat dan doa dari berbagai pihak, penulis dapat melewati semuanya dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada Yth:

- ❖ Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd, selaku Rektor Universitas Bina Darma.
- ❖ Nuzeb Almigo., S.Psi., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Univesitas Bina Darma Palembang.
- ❖ Dr. Dewi Sartika, S.E., M.Si., Ak. Selaku pembimbing saya sekaligus Ketua Pogram Studi Akuntansi Universitas Bina Darma Palembang, yang dengan sabar dan Ikhlas untuk meluangkan waktu serta pikiran dalam memberikan bimbingan, ide, saran, arahan, serta semangat yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik. Terima kasih, ibu luar biasa.
- ❖ Dr. Trisninawati, S.E., M.M. Selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, saran, bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lebih terarah dan sangat baik.

- ❖ Dr. Emilia Gustini, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, saran, bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lebih terarah dan sangat baik.
- ❖ Semua Dosen Program Studi Akuntansi yang telah memberikan tambahan Ilmu bagi penulis selama perkuliahan dan Staf administrasi Universitas Bina Darma.
- ❖ dr. Isio Libran Andy, M.Kes., A.A.K.CHIP., CHMC selaku Kepala Rumah Sakit Pusri. Mawardi Hanan, S.E., M.M. selaku Direktur Utama. Indrayadi, S.E., selaku Direktur Keuangan & SDM PT. Graha Pusri Medika. Afran, S.E., M.Ak. selaku Plt Junior General Manajer.
- ❖ M. Husni Thamrin, S.E., M.Ak selaku atasan langsung, untuk *support* dan mempermudah mengatur jadwal agar aku bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semua rekan kerja di Bagian Keuangan, SDM & Sekretariat RS Pusri Anggun, Diah, Rininta, Rio yang telah memberikan *support* secara moril. Semua rekan kerja di PT Graha Pusri Medika/ RS Pusri. Terima kasih.
- ❖ Suamiku (Hendra Jaya, S.P), sebagai *support system* terbesar saya peroleh dari suami yang telah menemaniku selama 20 tahun ini, teman di saat suka maupun duka, merintis semua dari nol, untuk setiap diskusi yang saling membangun, dan memberikan kebebasan padaku untuk mengambil jalan yang ku tempuh saat ini. "Tidak ada kata terlambat untuk terus belajar" Aku mencintaimu.
- ❖ Anakku (M. Ali Akbar), adalah alasan terkuat berikutnya bagi mama untuk memilih meneruskan *study*, melanjutkan kuliah bersama Ali adalah hal yang membahagiakan, selalu bersemangat untuk terus memperbaiki diri dan melangkah maju bersama. Anak yang jadi sohib, temen curhat, dan Bestie di semua situasi. Terima kasih ya allah, telah kau titipkan Ali sebagai anugerah terindah untuk kami sebagai orang tua.
- ❖ Papa & Mama, Ayah & Ibu, serta saudara saudaraku pun keluarga besar kami. Terima kasih telah menjadi penyemangat dan selalu sehat. Semoga apa yang telah kulakukan bisa membuat kalian bangga. Aku sayang kalian.
- ❖ Teman-teman seperjuangan di Universitas Bina Darma, Seranti Putri, S.M., Yulia Sandora, Charisma Aulia Putri dan lainnya. Terima kasih untuk info-info penting dan atas bantuannya. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan belajar dan hidupku.

- ❖ Diriku Sendiri. Terima kasih untuk setiap sinergi dan keselarasan antara pikiran, hati dan rasa, untuk setiap kesehatan yang dianugerahkan pencipta untukku, untuk setiap hembusan nafas yang allah masih titipkan, semoga semua ilmu ini dapat bermanfaat bagi umat, keinginan untuk memperbaiki diri akan terus bertumbuh hingga menjadi versi terbaikku saat hembusan nafas terakhir dan kembali ke dalam pelukan cinta Ilahi Robbi.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak. Akhir kata, karena keterbatasan waktu dan kemampuan, penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu segala nasehat, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan sebagai bahan masukan bagi penulis di kemudian hari. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat di kemudian hari baik bagi penyusun khususnya dan pembaca pada umumnya.

Palembang, Februari 2026
Penulis

Meini Aryanti
24152004P

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Batasan Masalah	13
1.6 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 <i>Signaling Theory</i>	15
2.1.2 Kinerja Keuangan	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.4 Sumber Daya Manusia	28
2.1.5 Regulasi.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Berpikir	39

2.4 Pengembangan Hipotesis.....	39
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Keuangan RS Pusri.....	39
2.4.2 Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Keuangan RS Pusri.....	41
2.4.3 Pengaruh Regulasi Terhadap Kinerja Keuangan RS Pusri.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Objek Penelitian	45
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.3 Populasi dan Sampel.....	46
3.3.1 Populasi	46
3.3.2 Sampel.....	47
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Teknik Analisis	52
3.6.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
3.6.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Iner Model</i>).....	55
3.6.3 Uji Hipotesis.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian.....	58
4.1.2 Karakteristik Responden	58
4.1.3 Hasil Analisis Data Statistik	69
4.2 Pembahasan.....	76
4.2.1 Pengujian Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Keuangan	76
4.2.2 Pengujian Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Keuangan	79
4.2.3 Pengujian Regulasi Terhadap Kinerja Keuangan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
5.3 Keterbatasan Penelitian	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	38
Tabel 3.1 Variabel Operasional	50
Tabel 3.2 Skala Likert	52
Tabel 3.3 Ringkasan <i>Rule Of Thum</i> Evaluasi Pengukuran <i>Rule Of Thum-Refleks</i>	55
Tabel 3.4 Ringkasan Evaluasi Model Struktural.....	56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja.....	61
Tabel 4.5 Tabulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.6 Tabulasi Kuesioner Sumber Daya manusia	64
Tabel 4.7 Tabulasi Kuesioner Regulasi	65
Tabel 4.8 Tabulasi Kuesioner Kinerja Keuangan.....	67
Tabel 4.9 <i>Loading Factor</i>	70
Tabel 4.10 <i>Average Variance Extacted (AVE)</i>	71
Tabel 4.11 Nilai Akar AVE	71
Tabel 4.12 <i>Cronbach's Alfa</i> Dan <i>Coposite Reliability</i>	72
Tabel 4.13 <i>Uji R Square</i>	74
Tabel 4.14 <i>Path Coefficient</i>	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Service Quality</i>	23
Gambar 2.2 <i>Servperf</i>	24
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 <i>Out Model</i>	69
Gambar 4.2 <i>Inner Model</i>	75



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 2 Surat Balasan
- Lampiran 3 Formulir Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Operasional Variabel
- Lampiran 5 Tabulasi Data
- Lampiran 6 Formulir ACC Judul
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Proposal Karya Akhir
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi Seminar Hasil
- Lampiran 9 Surat Kelulusan Ujian Proposal
- Lampiran 10 Halaman Persetujuan
- Lampiran 11 Bukti ACC Artikel
- Lampiran 12 Turnitin Skripsi
- Lampiran 13 LOA Artikel
- Lampiran 14 Halaman Pengesahan Seminar Proposal Karya Akhir
- Lampiran 15 Halaman Pengesahan Seminar Hasil Karya Akhir
- Lampiran 16 Formulir Perbaikan Seminar Proposal Karya Akhir
- Lampiran 17 Formulir Perbaikan Seminar Hasil karya Akhir
- Lampiran 18 Formulir Kelayakan Jilid (Point Check)
- Lampiran 19 Surat Kelulusan Ujian Seminar Hasil