

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis kepada masyarakat secara berkelanjutan. Sebagai organisasi penyedia jasa, rumah sakit dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang optimal, mengelola sumber daya manusia secara efektif, serta mematuhi regulasi yang berlaku agar dapat mempertahankan kinerja keuangan yang sehat. Oleh karena itu, kinerja keuangan rumah sakit perlu dianalisis dengan mempertimbangkan pengaruh kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan regulasi dalam mendukung keberlangsungan operasional rumah sakit (UU Republik Indonesia Nomor 44, 2009).

Dalam upaya menjaga keberlangsungan operasional rumah sakit, kinerja keuangan menjadi aspek penting yang harus dikelola secara optimal, termasuk pada rumah sakit swasta. Kinerja keuangan rumah sakit swasta *non*-BLU merupakan kemampuan rumah sakit milik swasta yang tidak berada di bawah skema BLU/BLUD (Badan Layanan Umum/ Badan Layanan Umum Daerah) dalam mengelola sumber daya keuangannya untuk menjaga keberlanjutan usaha, menghasilkan keuntungan yang wajar, serta tetap memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Stabilitas dan keberlanjutan keuangan rumah sakit swasta *non*-BLU tetap mengacu pada prinsip-prinsip pengelolaan keuangan yang sehat sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23, (2005), meskipun tidak secara langsung berada dalam skema BLU. Rumah sakit sebagai

institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab ganda, yaitu memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat sekaligus menjaga kinerja keuangan yang berkelanjutan. Dalam praktiknya, informasi kinerja rumah sakit, baik yang tercermin dalam laporan keuangan maupun indikator nonkeuangan seperti kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia, berfungsi sebagai sinyal bagi para pemangku kepentingan, termasuk pasien, pemerintah, dan mitra asuransi. Dengan demikian, kinerja keuangan tidak hanya mencerminkan kekuatan ekonomi organisasi, tetapi juga menunjukkan kemampuan manajemen dalam mengintegrasikan pengelolaan layanan, sumber daya manusia, serta kepatuhan terhadap regulasi, seperti sistem pembayaran INA-CBGs (*Indonesia Case-Based Groups*) dan standar akreditasi rumah sakit, guna menjaga stabilitas dan keberlanjutan keuangan jangka panjang (Hansen & Mowen, 2021).

Stabilitas kinerja keuangan rumah sakit dalam jangka panjang dipengaruhi oleh pengelolaan operasional yang efektif. Data operasional yang tertera pada laman website kemenkes, bahwa fenomena kunjungan pasien rawat jalan tingkat lanjutan (RJTL) di Rumah Sakit Pusri menunjukkan adanya penurunan rata-rata kunjungan dari 6.541 pasien per bulan pada tahun 2023 menjadi 6.386 pasien per bulan Kemenkes.go.id, (2024), dan kembali menurun pada tahun berikutnya menjadi 5.355 pasien per bulan RS Pusri Palembang, (2025), sehingga secara keseluruhan terjadi penurunan rata-rata sekitar ± 1.186 kunjungan per bulan. Penurunan kunjungan tersebut diduga berkaitan dengan masih adanya keluhan pasien mengenai alur pelayanan yang belum optimal, kesiapan tenaga kesehatan yang belum merata, serta perbedaan pengalaman pelayanan antar unit, yang

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum berjalan secara konsisten dan berdampak pada tingkat kepercayaan serta loyalitas pasien. Kondisi ini selanjutnya tercermin pada kinerja keuangan tahun 2024, di mana laba kotor rumah sakit tahun 2023 senilai Rp.17.970.282.390 mengalami penurunan menjadi senilai Rp.16.851.726.131 RS Pusri Palembang, (2025) hal ini mengindikasikan adanya sinyal negatif terhadap kestabilan kinerja keuangan rumah sakit, dan imbasnya atas tidak diperpanjangnya beberapa kontrak kerja karyawan, menurunnya daya beli untuk pemenuhan kebutuhan aset, menurunnya kemampuan pembayaran utang lancar secara tepat waktu, kendala pasokan obat dan alat-alat kesehatan yang mempengaruhi operasional rumah sakit ataupun terhadap pemenuhan kebutuhan operasional lainnya (RS Pusri, 2025).

Kinerja keuangan merupakan faktor penting bagi keberhasilan suatu organisasi karena mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber daya ekonomi serta menjaga kesinambungan operasional secara berkelanjutan (Hansen & Mowen, 2021). Hal ini juga berlaku pada industri nonkeuangan, termasuk rumah sakit, yang dihadapkan pada tingginya permintaan terhadap layanan kesehatan sehingga membutuhkan pengelolaan keuangan yang optimal untuk mendukung keberlangsungan operasionalnya.

Dalam konteks rumah sakit, kemampuan untuk tetap kompetitif sangat bergantung pada efektivitas pengelolaan dari kinerja keuangan ini didukung oleh kualitas pelayanan, pemenuhan kewajiban tenaga kesehatan, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku, seperti standar akreditasi dan ketentuan pembiayaan layanan kesehatan (Gapenski & Pink, 2019). Selain itu, pengukuran kinerja

keuangan modern tidak hanya berfokus pada capaian finansial, tetapi juga mempertimbangkan aspek nonkeuangan, seperti efisiensi operasional, tingkat kepuasan pasien, inovasi layanan, dan pengembangan sumber daya manusia (Horngren *et al*, 2021), di mana kinerja keuangan rumah sakit berperan penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Lee, (2023) Kinerja keuangan rumah sakit memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sinya positif kinerja keuangan adalah indikasi dan performa keuangan suatu perusahaan dalam kondisi baik atau membaik.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan rumah sakit dalam menyediakan layanan kesehatan yang aman, andal, responsif, dan sesuai dengan standar profesional guna memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. Mahyuni, (2021) menyatakan bahwa penyediaan layanan yang berkelanjutan dan responsif meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan berkualitas juga meningkatkan reputasi organisasi dan menarik lebih banyak pelanggan, sehingga kontribusinya terhadap pendapatan semakin besar (Pradipta, 2023). Dalam organisasi jasa seperti rumah sakit, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh bagaimana proses pelayanan dirancang, dijalankan, dan dikendalikan secara berkelanjutan. Perspektif RBV (*Resource-Based View*) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan sumber daya strategis yang bersifat tidak berwujud dan memiliki nilai apabila dikelola secara efektif oleh manajemen (Bahri *et al*, 2023). Melalui pengelolaan pelayanan yang terstruktur dan berorientasi pada pasien, rumah sakit dapat menciptakan efisiensi operasional, meningkatkan nilai layanan, serta membangun kepercayaan publik terhadap mutu

layanan kesehatan yang diberikan. Akibatnya, perbaikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan (Rahmawati, 2020).

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan rumah sakit, karena pelayanan yang konsisten dan berkualitas mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien, mendorong peningkatan pemanfaatan layanan, dan memperkuat daya saing rumah sakit. Pengaruh tersebut dapat dijelaskan melalui perspektif RBV, bahwa kinerja organisasi ditentukan oleh kemampuan manajemen. Dalam rumah sakit, pengelolaan prosedur pelayanan, sistem kerja, serta kompetensi individu yang terlibat secara optimal menjadi faktor kunci dalam aktivitas pelayanan kesehatan yang bersifat profesionalisme yang tinggi, sehingga kualitas pelayanan pada akhirnya sangat bergantung pada peran strategis sumber daya manusia (Zeithaml *et al*, 2020).

Sumber daya manusia adalah komponen utama dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit yang harus dikelola dengan memperhatikan kompetensi seluruh elemen tenaga kerja, baik tenaga medis maupun nonmedis. Kebutuhan sumber daya manusia di rumah sakit mencakup tenaga medis seperti (dokter umum, dokter gigi, dokter spesialis dan subspesialis), perawat, bidan, perawat gigi, tenaga penunjang medik, serta tenaga nonmedis yang mendukung operasional rumah sakit (Armstrong *et al*, 2020). Sumber daya manusia yang bekerja secara profesional dan sesuai standar mampu meningkatkan produktivitas, menekan kesalahan pelayanan, serta mempercepat proses administrasi dan klaim, sehingga mendukung efisiensi operasional dan peningkatan pendapatan rumah

sakit (Yuliasari, 2021). Kualitas dan profesionalisme sumber daya manusia menjadi sinyal penting yang mencerminkan kemampuan organisasi dalam menjalankan proses pelayanan secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia yang kompeten dan profesional berperan dalam meningkatkan kelancaran proses pelayanan, menekan potensi kesalahan, serta mendukung kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

Kualitas pengelolaan sumber daya manusia tersebut menjadi sinyal positif bagi kinerja keuangan mengenai manajemen rumah sakit. Menurut Kurniasih, (2022), layanan yang baik dapat mengurangi keluhan dan mengurangi kemungkinan kesalahan medis, sehingga mengurangi biaya tambahan yang disebabkan oleh layanan yang buruk. Efisiensi operasional yang dihasilkan dari kinerja sumber daya manusia yang optimal berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan dan stabilitas kinerja keuangan rumah sakit. Sebaliknya, pengelolaan sumber daya manusia yang tidak efektif berpotensi menurunkan produktivitas dan meningkatkan biaya operasional. Sejalan dengan Suryani & Lestanto, (2021) yang mengatakan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, aman, dan sesuai standar membuat pasien lebih cenderung kembali dan memberi rekomendasi positif, yang menghasilkan peningkatan kunjungan dan pendapatan. Hartono, (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan pasien dapat ditingkatkan dengan investasi pada pelatihan Sumber Daya Manusia. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya berkaitan dengan pencapaian kinerja keuangan, tetapi juga harus selaras dengan ketentuan dan standar yang ditetapkan dalam regulasi pelayanan kesehatan dan ketenagakerjaan.

Regulasi adalah seperangkat peraturan dan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas berwenang untuk memastikan bahwa organisasi menjalankan operasionalnya sesuai dengan standar hukum, etika, dan operasional yang berlaku. Sutrisno *et al*, (2025) menyatakan bahwa keberadaan regulasi berfungsi untuk memastikan setiap proses organisasi berjalan secara tertib, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan, termasuk dalam aspek administrasi, pelayanan, keselamatan, serta pengelolaan fasilitas. Lestari, (2020) menyatakan bahwa standar keselamatan dan akreditasi yang ketat mendorong kepatuhan regulasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam sektor rumah sakit, regulasi yang ditetapkan melalui berbagai undang-undang, seperti Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan peraturan kesehatan yang berlaku, menjadi kerangka tata kelola yang mengatur standar pelayanan, keselamatan pasien, serta kewajiban akreditasi rumah sakit.

Kepatuhan terhadap regulasi tersebut memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan rumah sakit, karena standar keselamatan dan akreditasi yang ditetapkan mendorong peningkatan kualitas pelayanan serta kepercayaan masyarakat. Firmansyah, (2023) menyatakan bahwa kepatuhan terhadap regulasi mendorong perbaikan sistem, peningkatan efisiensi, dan penyesuaian dengan kemajuan teknologi. Oleh karena itu, regulasi sangat penting untuk menjaga stabilitas operasional (Widodo, 2021). Regulasi yang mengatur pelaporan keuangan dan mekanisme klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berperan dalam meningkatkan transparansi dan mempercepat proses administrasi, sehingga mendukung efisiensi operasional rumah sakit (Pranata, 2022). Kondisi

ini menjadi sinyal positif bagi pemangku kepentingan bahwa rumah sakit dikelola secara profesional yang pada akhirnya berkontribusi pada stabilitas dan keberlanjutan kinerja keuangan rumah sakit.

Dalam penelitian ini “*Signaling Theory*” yang dicetuskan oleh Michael Space, (1973) digunakan sebagai landasan utama (*Grand Theory*) untuk membedah bagaimana rumah sakit mengkomunikasikan nilai internalnya kepada para pemangku kepentingan. Esensi teori ini terletak pada upaya organisasi sebagai pengirim sinyal (*signaler*) untuk mempengaruhi persepsi penerima (*receiver*) guna meminimalkan ketimpangan informasi atau asimetri informasi (Cornnelly *et al*, 2011). Alasan peneliti menjadikan “*Signaling Theory*” sebagai *grand theory* karena teori ini menjelaskan informasi yang disampaikan manajemen melalui laporan kinerja dapat menilai kinerja keuangan dan indikator kinerja rumah sakit berfungsi sebagai sinyal bagi *stakeholder* melalui kualitas pengelolaan, stabilitas keuangan serta keberlanjutan pelayanan kesehatan/operasional secara lebih objektif. Fenomena Asimetri informasi menjadi titik tolak utama dalam memahami dinamika di rumah sakit, dalam penelitian ini kinerja keuangan diukur melalui persepsi responden berfungsi sebagai bukti kongkret yang mengkonfirmasi bahwa asimetri informasi telah diminimalisir melalui transparansi dan stabilitas finansial yang dirasakan langsung oleh responden (Bandang *et al*, 2025). Model kinerja keuangan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, model kinerja keuangan berbasis efisiensi operasional dan model kinerja keuangan berbasis kualitas pelayanan, yang memandang kinerja keuangan sebagai *outcome* dari kemampuan manajemen

dalam mengintegrasikan dan mengoptimalkan sumber daya internal secara efektif dan berkelanjutan (Yuliasari, 2021).

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya *research gap*, yaitu kesenjangan penelitian yang muncul akibat perbedaan hasil temuan antar peneliti sebelumnya, seperti hasil penelitian Farhiyah *et al*, (2025) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan, semakin baik persepsi pasien terhadap dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* maka semakin baik pula capaian finansial rumah sakit. Pernyataan ini bertolak belakang dengan penelitian Ni Luh *et al*, (2025) menunjukkan hasil yang berbeda, di mana kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, karena peningkatan mutu layanan dalam konteks penelitian tersebut belum mampu secara langsung meningkatkan indikator finansial akibat faktor biaya operasional dan struktur pendapatan yang lebih dominan memengaruhi kinerja keuangan.

Penelitian mengenai sumber daya manusia, dari Wulandari *et al*, (2024) membuktikan bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan, di mana peningkatan kompetensi dan disiplin kerja karyawan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja keuangan rumah sakit. Pernyataan ini bertolak belakang dengan penelitian Sari *et al*, (2025), yaitu sumber daya manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, karena dalam konteks penelitian tersebut kinerja finansial lebih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti sistem pembiayaan dan regulasi dibandingkan oleh aspek internal pengelolaan sumber daya manusia.

Penelitian yang dilakukan Pratama *et al*, (2024) menunjukkan bahwa regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan, di mana kepatuhan terhadap standar operasional dan kebijakan pembiayaan kesehatan terbukti meningkatkan efisiensi kinerja keuangan rumah sakit. Pernyataan ini bertolak belakang dengan penelitian Lestari *et al*, (2025) yang menyatakan bahwa regulasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, karena dalam konteks penelitian tersebut dominan mempengaruhi hasil finansial dibandingkan kepatuhan regulatif semata.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menemukan bahwa kualitas pelayanan, sumber daya manusia dan regulasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, namun masih terdapat kesenjangan dalam penelitian tersebut. Alasan kuat selanjutnya bagi peneliti dalam memilih objek ini yaitu peneliti juga merupakan karyawan di Rumah Sakit Pusri. Mengingat keterbatasan waktu penelitian dan peneliti memiliki kemudahan dalam memperoleh data dan informasi yang relevan di objek ini, sehingga kondisi tersebut menjadi alasan yang mendukung peneliti untuk mengkaji kinerja keuangan Rumah Sakit dengan menempatkan kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan regulasi sebagai sinyal yang diuji secara simultan terhadap kinerja keuangan Rumah Sakit Pusri, dengan tujuan guna mengisi kesenjangan penelitian tersebut dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penyebab perbedaan pengaruh terhadap kinerja keuangan rumah sakit.

Dengan demikian, penelitian ini akan meneliti sejauh mana kualitas pelayanan, kapasitas sumber daya manusia, dan efektivitas penerapan regulasi

mempengaruhi kinerja keuangan Rumah Sakit Pusri. Rumah Sakit Pusri menarik perhatian penelitian ini terutama karena bagaimana ketidaksesuaian antara kompetensi sumber daya manusia dan tekanan regulasi dapat menjadi sinyal yang berdampak pada produktivitas dan efisiensi operasional. Hal ini untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang komponen pendorong. Sehubungan dengan hal itu penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia dan Regulasi terhadap Kinerja Keuangan di Rumah Sakit Pusri”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan Rumah Sakit Pusri?
2. Apakah Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan Rumah Sakit Pusri?
3. Apakah Regulasi berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan Rumah Sakit Pusri?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kinerja keuangan Rumah Sakit Pusri.
2. Pengaruh Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kinerja keuangan Rumah Sakit Pusri.
3. Pengaruh Regulasi terhadap kinerja keuangan Rumah Sakit Pusri.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teori maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan regulasi terhadap kinerja keuangan rumah sakit. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan konsep manajemen rumah sakit, khususnya terkait perbaikan mutu pelayanan, penguatan kompetensi Sumber Daya Manusia, serta penerapan regulasi kesehatan yang efektif. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang membahas hubungan antara faktor internal dan eksternal dengan kinerja keuangan fasilitas pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan mampu dimanfaatkan:

- a. Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman empiris bagi peneliti dalam memahami dinamika pengelolaan rumah sakit, sekaligus menjadi dasar untuk mengembangkan penelitian lanjutan yang lebih mendalam mengenai manajemen keuangan dan operasional rumah sakit.

- b. Instansi Rumah Sakit Pusri

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi manajemen Rumah Sakit Pusri dalam mengevaluasi kualitas layanan, meningkatkan kompetensi

sumber daya manusia, serta memperkuat kepatuhan terhadap regulasi kesehatan. Temuan penelitian juga dapat membantu rumah sakit dalam mengambil keputusan strategis guna meningkatkan kinerja keuangan dan efisiensi operasional.

c. Bagi Akademi

Penelitian ini dapat menjadi bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti di bidang manajemen, kesehatan, dan keuangan. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan dalam kegiatan pembelajaran dan pengembangan teori terkait manajemen pelayanan kesehatan serta kinerja keuangan rumah sakit.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada beberapa ruang lingkup agar fokus dan hasil yang diperoleh lebih terarah guna untuk tujuan yang diharapkan. Batasan masalah yang dimaksud penulis yakni memfokuskan penelitian pada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia dan Regulasi terhadap Kinerja Keuangan di Rumah Sakit Pusri pada tahun 2025.

1.6 Sistematika Penulisan

Tujuan dari sistematika penulisan ini adalah untuk memberikan alur pembahasan yang jelas, terarah, dan mudah dipahami sehingga pembaca dapat mengikuti rangkaian penelitian terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang yang akan menjelaskan alasan pemilihan judul dan juga memaparkan permasalahan, tujuan, hingga manfaat yang ingin dicapai dari peneliti. Penelitian ini ditulis secara sistematis agar berjalan sesuai dengan alur dan tepat sasaran.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menguraikan teori dan ide-ide dalam mendukung penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka teori dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang diuraikan secara pervariabel, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data dalam menguji hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang uraian hasil dari pembahasan yaitu analisis data, perhitungan statistik, serta pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini tentang kesimpulan atas pembahsan yang dilakukan pada bab sebelumnya serta saran yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang dibahas pada kesimpulan.

Universitas Bina
Dharma

