

ABSTRAK

HASRIANTI, Tahun 2018. **Analisis Laporan Keuangan Dan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep**, Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Amril dan Pembimbing II Sitti Zulaeha.

Penelitian ini bertujuan pertama, untuk mengukur dan menganalisis tingkat efisiensi yang di capai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Kedua, menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian studi kasus dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data yang diolah adalah Laporan Realisasi Anggaran Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep tahun 2014 sampai 2016 yang didapatkan dari Subag Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pangkep. Teknik perhitungan yang digunakan dalam penelitian adalah menghitung rasio efisiensi dan kualitas pelayanan 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*

ABSTRACT

HASRIANTI, 2018.*Analysis of Financial Statements and Quality of Service at the Regional General Hospital (RSUD) Pangkep, Thesis Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Advisor I Amril and Supervisor II Sitti Zulaeha.*

This research aims to be first, to measure and analyze the level of efficiency achieved by the Pangkep Regional General Hospital (RSUD). Second, analyze the quality of services provided by the Pangkep Regional General Hospital (RSUD). The type of research used in this study is a case study with a quantitative descriptive approach. Data processed are Pangkep Regional Hospital (RSUD) Budget Realization Reports from 2014 to 2016 obtained from the Subag Finance of Pangkep Regional General Hospital (RSUD). The calculation technique used in the study is to calculate the efficiency ratio and service quality of the Pangkep Regional General Hospital (RSUD). While the data analysis technique used in the study was first, by calculating the efficiency ratio of the Regional General Hospital (RSUD) through the shopping of the Regional General Hospital (RSUD) Pangkep divided by the income of the 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*