

# ANALISIS KINERJA KEUANGAN PADA UNIT KERJA RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DEPATI HAMZAH KOTA PANGKALPINANG (STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DEPATI HAMZAH KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2017-2019)

FIRDHA PUTERI RAMADHANTI

Novika

Rizal R. Manullang

*Accounting Program*

STIE-IBEK Bangka Belitung

Pangkalpinang, Indonesia

[e.jurnal@stie-ibek.ac.id](mailto:e.jurnal@stie-ibek.ac.id)

**Abstract-** *This thesis research is entitled in Indonesian: “Analisis Kinerja Keuangan Pada Unit Kerja Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang Tahun 2017–Tahun 2019” The facts and theories used in the data analysis were carried out inductively starting from the collection of data relating to the analysis of financial performance in the outpatient work unit in RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang then analyzed by qualitative methods on the data obtained, then analyzed to provide a comprehensive description and explanation of the problem under study, with predetermined boundaries to obtain results and conclusions regarding the formulation of the existing problem. The data analysis process begins by collecting secondary data, namely financial performance data Regional Public General Hospital Depati Hamzah Kota Pangkalpinang which consists of liquidity ratio, solvency ratio, profitability ratio, cost recovery rate, and level of independence.*

*Efforts to improve service quality can use the concept of a case management system. A case management system as an effort to improve the quality of services at the microsystem level can be developed in hospitals. This can be achieved if it is carried out based on the implementation principles, namely:*

*“A holistic and comprehensive, patient-focused interprofessional collaborative approach. Facilitate shared decision-making, interprofessional learning, and patient assistance. Up-to-date service. Support to maintain compliance with existing health regulations.”*

*In general, hospital operating costs can be reduced through the use of technology in various ways, for example:*

*“Operational Centralization, Number of Employees, Virtual Management.”*

*The results of the analysis of income and costs can be seen that the decrease in the surplus indicates that Regional Public General Hospital Depati Hamzah Kota Pangkalpinang earns less than the costs incurred.*

*From the results of the financial ratio analysis, it can be seen that the value of assets, receivables, equity, income, costs, and profits of the Regional public General Hospital Depati Hamzah Kota Pangkalpinang tends to increase. Financial performance Regional public General Hospital Depati Hamzah Kota Pangkalpinang in 2018 compared to 2017 and*

*2019 insolvency ratio, cost recovery rate, and level of independence. Meanwhile, the liquidity ratio and profitability ratio decreased in 2018 and 2019.*

**Keywords :** *Financial Performance.*

## I. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang merupakan salah satu unit kerja instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat umum. RSUD Depati Hamzah memberikan pelayanan kesehatan yang terdiri dari Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Rawat Jalan. Instalasi Rawat Jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut rawat inap. Menurut Fahmi (2012), Kinerja keuangan adalah gambaran tentang keberhasilan perusahaan berupa hasil yang telah dicapai berkat berbagai aktivitas yang telah dilakukan. Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang harus selalu memperbaiki faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja laporan keuangan, berkaitan dengan hal pendapatan dan biaya operasional. Pendapatan merupakan arus kas masuk yang berasal dari kegiatan pelayanan yang disediakan di rumah sakit yang mengakibatkan kenaikan aktiva dan penurunan kewajiban. Biaya Operasional merupakan biaya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan dalam salah satu meningkatkan kinerja keuangan untuk menjalankan aktivitas dalam upaya mempertahankan dan menghasilkan pendapatan dari pelayanan rumah sakit itu sendiri. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui laporan

unit kerja dalam meningkatkan kinerja laporan keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. Dalam penelitian ini hanya akan membahas yang berkaitan dengan laporan unit kerja yang ada di poli rawat jalan dalam hal yang berkaitan dengan meningkatkan kinerja keuangan, banyaknya pasien yang berobat di poli rawat jalan maka pendapatan rumah sakit akan bertambah, dan berkaitan dengan biaya operasional jika pendapatan rumah sakit mengalami peningkatan, maka pihak rumah sakit harus menaikkan biaya operasionalnya dalam hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan kepada pasien. Adanya analisis laporan unit kerja tersebut diharapkan nantinya dapat diketahui gambaran keadaan pendapatan di lingkup laporan unit kerja, sehingga dapat diinterpretasikan kepada pengguna laporan terhadap laporan keuangan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, terutama bagi direktur sebagai pimpinan rumah sakit dalam menetapkan kebijakan, menyusun rencana kerja yang lebih baik, serta menentukan kebijakan yang lebih tepat agar prestasi manajemen semakin baik di masa yang akan datang.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja keuangan pada unit kerja rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang.

## II. LANDASAN TEORI

### Grand Theory : Stewardship Theory

Grand theory yang mendasari penelitian ini adalah bagian dari agency theory yaitu Stewardship Theory (Donaldson dan Davis, 1991), yang menggambarkan situasi dimana para manajemen tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi. Teori tersebut mengasumsikan bahwa adanya hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi. Kesuksesan organisasi menggambarkan maksimalisasi utilitas kelompok principals dan manajemen. Memaksimalkan utilitas kelompok ini pada akhirnya akan memaksimalkan kepentingan individu yang ada dalam kelompok organisasi tersebut. Teori Stewardship menggambarkan situasi dimana manajemen tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi. Teori tersebut mengasumsikan adanya hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi. Kesuksesan organisasi menggambarkan maksimalisasi utilitas kelompok principals dan manajemen. Maksimalisasi utilitas kelompok ini pada akhirnya akan memaksimalkan kepentingan individu yang ada dalam kelompok organisasi tersebut.

### Akuntansi

Akuntansi adalah seni pencacatan, penggolongan, pengikhtisaran, dan pelaporan atas suatu transaksi dengan cara sedemikian rupa, sistematis dari segi isi, dan berdasarkan standar yang diakui umum. Oleh karena itu, pihak yang berkepentingan atas perusahaan dapat mengetahui posisi keuangan perusahaan serta hasil operasi pada setiap waktu yang diperlukan, sehingga dapat mengambil keputusan

maupun pemilihan dari berbagai tindakan alternatif di bidang ekonomi. Akuntansi dikatakan suatu seni karena diibaratkan beberapa pelukis hendak menggambar atas objek yang sama, maka pelukis tersebut akan menggunakan cara sesuai dengan kemampuannya dan minimal akan menghasilkan gambar sesuai dengan objek gambar. Begitu juga dalam akuntansi, para pelaku bisa membuat laporan sesuai dengan kemampuannya tetapi tetap berdasarkan pada standar akuntansi yang berlaku.

Menurut Suparwoto L (1990), menyatakan bahwa akuntansi sebagai suatu sistem atau teknik untuk mengukur dan mengelola transaksi keuangan dan memberikan hasil pengelolaan tersebut dalam bentuk informasi kepada pihak-pihak intern dan ekstern perusahaan. Selanjutnya, Menurut Hans Kartikahadi, dkk. (2016), menyatakan bahwa akuntansi ialah suatu sistem informasi keuangan, yang bertujuan untuk menghasilkan dan melaporkan informasi yang relevan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

### Kinerja

Menurut Kasmir (2016), menyebutkan “Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu”. Menurut Rivai dan Basri dalam Masram (2017:138) menyatakan “Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama”. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai pada periode tertentu.

### Kinerja Keuangan

Kinerja keuangan merupakan salah satu hal terpenting dalam sebuah dunia usaha terkait perusahaan, baik bagi internal maupun eksternal. Dalam membahas sebuah penilaian tentang kinerja suatu perusahaan maka, laporan tentang keuangan menjadi salah satu kunci yang tidak dapat dilupakan. Keuangan sebuah perusahaan menjadi tolok ukur bagaimana suatu perusahaan dapat bertahan kedepannya. Seluruh data mengenai keuangan akan dihadirkan dalam sebuah laporan kinerja. Mulai dari uang masuk dan laporan uang keluar.

### Laporan Keuangan

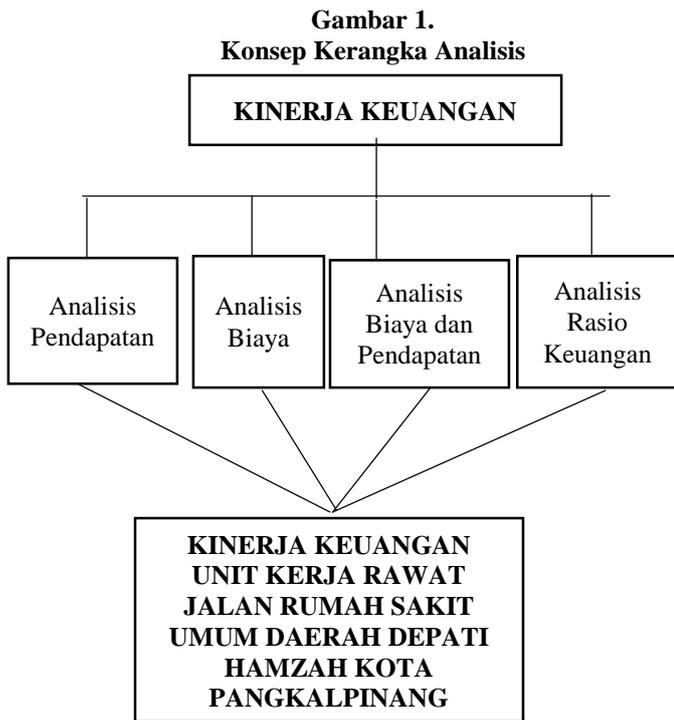
Menurut Sofyan S. Harahap dalam buku “Analisa Kritis Atas Laporan Keuangan” (2006), laporan keuangan adalah laporan yang menggambarkan kondisi keuangan dan hasil usaha suatu perusahaan pada saat tertentu atau jangka waktu tertentu. Menurut Irham Fahmi (2011), laporan keuangan adalah suatu informasi yang menggambarkan kondisi suatu perusahaan, dimana selanjutnya akan menjadi suatu informasi yang menggambarkan mengenai kinerja suatu perusahaan. Maka dapat disimpulkan bahwa laporan keuangan adalah catatan informasi keuangan suatu perusahaan pada suatu periode akuntansi yang dapat digunakan untuk menggambarkan kinerja perusahaan tersebut.

**Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Kepmenkes,2010) Organisasi rumah sakit merupakan organisasi bisnis atau unit usaha, artinya yang bertujuan mendapatkan laba meraih surplus untuk :

- a. Menjaga kelangsungan hidup rumah sakit
- b. Pengembangan sumber daya
- c. Memberi keuntungan kepada pemangku kepentingan (pemilik, karyawan).

**Kerangka Berpikir**



Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

**III. METODOLOGI PENELITIAN**

**Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif.

Menurut Creswell (2008), mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut, peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi kemudian dikumpulkan yang berupa kata maupun teks. Kumpulan informasi tersebut kemudian dianalisis.

**Waktu dan Tempat Penelitian**

- a. Lokasi Penelitian  
Penelitian ini dilaksanakan pada Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang periode

2018-2020. Data penelitian diperoleh dari bagian keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang dan laporan unit kerja yang ada di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah, yang beralamat Jalan Soekarno Hatta, Bukitbesar, Kecamatan Girimaya, Pangkalpinang, Bangka Belitung.

- b. Waktu Penelitian  
Penelitian tentang analisis laporan unit kerja dalam meningkatkan kinerja laporan keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang ini dilaksanakan pada tanggal 08 Februari sampai tanggal 01 Juli 2021.

**Jenis dan Sumber Data**

**Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Data primer ini berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, dengan memberikan daftar pertanyaan yang akan diikuti dengan wawancara terstruktur kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang yaitu kepala sub bagian keuangan dan kepala penanggung jawab pelayanan medik.

**Data Sekunder**

Data Sekunder menurut Sugiyono (2016: 225) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Data sekunder ini diperoleh dari data-data Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang meliputi:

- Laporan Keuangan RSUD Depati Hamzah Kota
  - a. Pangkalpinang Tahun 2017, 2018, dan 2019.
  - b. Laporan Kinerja RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang Tahun 2017, 2018, dan 2019.
  - c. Laporan Tahunan RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang Tahun 2017, 2018, dan 2019.

**Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Penelitian Lapangan  
Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada obyek penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:
  - a. Dokumentasi  
Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara mengumpulkan data, catatan-catatan dan dokumen yang relevan dengan keperluan penelitian. Kemudian data yang telah dikumpulkan dipelajari dan diolah sebagai bahan penelitian.
  - b. Pengamatan Langsung  
Metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung pada obyek penelitian memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data mengenai perilaku dan

kejadian yang diamati. Metode ini memiliki kelebihan yaitu pada umumnya data yang diperoleh lebih akurat dan bebas. Oleh karena itu data yang diperoleh melalui pengamatan langsung kadang digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara atau kuesioner.

2. Studi Kepustakaan

Metode penelitian dengan mempelajari literatur dan tulisan-tulisan yang berhubungan penelitian dan obyek penelitian. Hal ini dilakukan untuk memperoleh landasan teori yang digunakan dalam membahas masalah yang diteliti. Data yang diperoleh yaitu melalui buku-buku, peraturan-peraturan, penelitian terdahulu dan sumber lain yang relevan digunakan dalam penelitian.

**Analisis Data**

1. Rasio Likuiditas

Rasio likuiditas (*liquidity ratio*) menggambarkan kemampuan rumah sakit untuk memenuhi kewajiban lancar atau hutang jangka pendek seperti hutang gaji, cicilan pinjaman menggunakan sumber aktiva yang mudah dicairkan. Rasio likuiditas yang sering digunakan untuk mengetahui/mengukur kemampuan rumah sakit yaitu sebagai berikut :

a. *Current Ratio* (Rasio Lancar)

$$\frac{\text{Aset Lancar}}{\text{Kewajiban Lancar}} \times 100\%$$

b. Rasio Cepat (*Quick Ratio*)

$$\frac{\text{Aset Lancar} - \text{Persediaan}}{\text{Kewajiban Lancar}}$$

c. Rasio Kas (*Cash Ratio*)

$$\frac{\text{Kas} + \text{Setara Kas}}{\text{Hutang Lancar}} \times 100\%$$

2. Rasio Solvabilitas

Pengertian *solvabilitas* menurut Munawir (2007) yaitu menunjukkan kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi kewajiban keuangannya jika perusahaan tersebut dilikuidasikan, baik itu kewajiban keuangan jangka pendek ataupun jangka panjang. Adapun rasio yang tergabung dalam *rasio solvabilitas* adalah:

d. *Debt To Asset Ratio*

$$\frac{\text{Total Debt}}{\text{Total Asset}} \times 100\%$$

e. *Debt To Equity Ratio*

$$\frac{\text{Total Hutang}}{\text{Total Modal (Equity)}} \times 100\%$$

1. Rasio Rentabilitas

$$\frac{\text{Realisasi Pendapatan Tahun Lalu}}{\text{Realisasi Pendapatan Tahun Lalu}} \times 100\%$$

2. *Cost Recovery Rate*

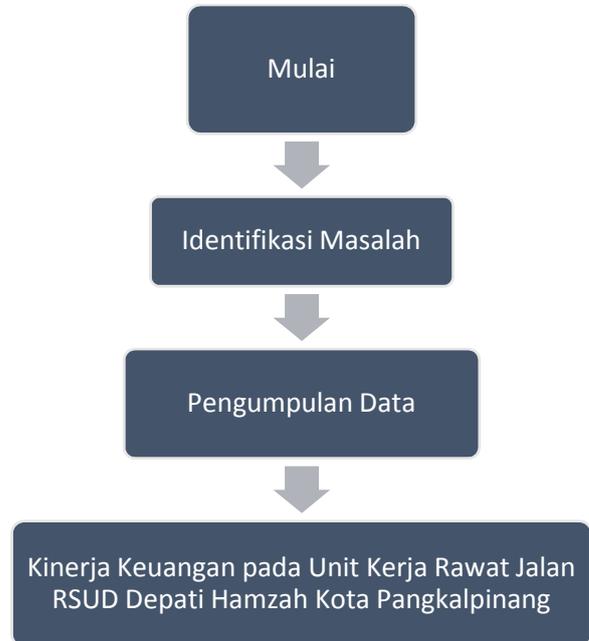
$$\frac{\text{Jumlah Pendapatan Operasional}}{\text{Jumlah Belanja Operasional}} \times 100\%$$

3. Tingkat Kemandirian

$$\frac{\text{Jumlah Pendapatan Operasional}}{\text{Jumlah Belanja Operasional}} \times 100\%$$

**Kerangka Pemecahan Masalah**

**Gambar 2.**  
**Kerangka Pemecahan Masalah**



Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

**IV. PEMBAHASAN**

Analisis Kinerja Keuangan Pada Unit Kerja Rawat Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah

**Data Khusus**

1. Pendapatan Rawat Jalan RSUD Depati Hamzah tahun 2017 hingga tahun 2019

**Tabel 1.**  
**Pendapatan Rawat Jalan RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang**

Bulan	Pendapatan (Per Bulan)				
	2017	2018	2019	2017 : 2018	2018 : 2019
Jan	878.467.791	979.138.496	950.122.401	111%	97%
Feb	1.662.777.837	494.379.522	858.671.352	36%	299%
Mar	1.117.357.733	588.216.382	201.496.288	-40%	-219%
Apr	365.850.929	1.644.175.233	2.441.890.353	-27%	209%
Mei	2.136.766.297	169.220.739	1.659.588.275	-20%	-1217%
Jun	944.700.407	77.279.811	62.390.831	68%	7%
Jul	229.070.918	920.796.734	931.317.362	-53%	-268%
Agust	1.067.517.540	91.864.390	78.868.032	30%	267%
Sep	779.946.034	1.907.590.051	848.271.093	-105%	6%
Okt	53.143.619	1.516.791.310	78.353.698	-9%	-414%
Nov	2.345.265.346	908.248.073	1.486.022.554	-137%	558%
Des	695.870.670	1.343.590.722	840.594.214	-23%	31%
	12.276.735.121	10.641.291.463	10.437.586.453	-25%	-3%

Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 1 di atas, menggambarkan bahwa terjadinya penurunan yang signifikan terhadap pendapatan rawat jalan RSUD Depati Hamzah, pada tahun 2017 jumlah keseluruhan pendapatan rawat jalan sebesar Rp. 12.276.735.121, tahun 2018 jumlah keseluruhan pendapatan rawat jalan sebesar Rp. 10.641.291.463, tahun 2019 jumlah keseluruhan pendapatan rawat jalan sebesar Rp. 10.437.586.453 . Selisih pendapatan rawat jalan tahun 2017 dan tahun 2018 sebesar Rp. 1.635.443.658 dan selisih pendapatan rawat jalan sebesar Rp. 203.705.010 yang dimana pada tahun 2017 dan tahun 2018 perbandingan persentase sebesar 87% dan pada tahun 2018 dan tahun 2019 perbandingan persentase sebesar 98%.

2. Biaya Operasional RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang tahun 2017 hingga tahun 2019

**Tabel 2.**  
**Biaya Operasional RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang**

Bulan	Biaya Operasional (Per Bulan)				
	2017	2018	2019	2017 : 2018	2018 : 2019
Jan	31.000	31.000	738.078	100%	4%
Feb	1.000.527.012	257.864.331	150.514.990	388%	171%
Mar	2.302.257.409	109.250.000	1.251.454.171	2107%	9%
Apr	4.408.928.175	538.157.959	125.666.268	819%	428%
Mei	2.695.594.543	56.800.000	3.028.290.303	4746%	2%
Jun	2.925.940.748	1.422.745.191	156.494.550	206%	909%
Jul	821.030.129	605.600.199	1.775.051.451	136%	34%
Agust	2.901.490.443	643.062.922	1.551.667.347	451%	41%
Sep	2.086.496.798	537.934.967	771.858.849	388%	70%
Okt	2.444.068.228	1.299.557.926	977.909.638	188%	133%
Nov	2.516.539.693	673.967.827	177.936.261	373%	379%
Des	4.181.350.586	546.756.042	596.209.505	765%	92%
	28.284.254.765	6.691.728.364	10.563.791.411	423%	63%

Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan Tabel 2 di atas, menggambarkan bahwa terjadinya kenaikan dan penurunan terhadap biaya operasional RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang. Pada tahun 2017 jumlah biaya operasional sebesar Rp. 28.284.254.765, tahun 2018 jumlah biaya operasional sebesar Rp. 6.691.728.364, dan tahun 2019 jumlah biaya operasional sebesar Rp. 10.563.791.411. Selisih biaya operasional tahun 2017 dan tahun 2018 sebesar Rp. 21.592.526.401 dan selisih biaya operasional tahun 2018 dan tahun 2019 sebesar Rp. 3.872.063.047, yang dimana pada tahun 2017 dan tahun 2018 perbandingan persentase sebesar 423% dan tahun 2018 dan tahun 2019 perbandingan persentase sebesar 63%.

3. Surplus/Defisit Pendapatan dan Biaya Operasional RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang tahun 2017 hingga tahun 2019

**Tabel 3.**  
**Surplus/Defisit Pendapatan dan Biaya Operasional**

Bulan	Surplus/Defisit (Per Bulan)				
	2017	2018	2019	2017 : 2018	2018 : 2019
Jan	878.436.791	979.107.496	949.384.323	111%	97%
Feb	662.250.825	236.515.191	708.156.362	36%	299%
Mar	-1.184.899.676	478.966.382	-10.049.957.883	-40%	-219%
Apr	-4.043.077.246	1.106.017.274	2.316.224.085	-27%	209%
Mei	-558.828.246	112.420.739	-1.368.702.028	-20%	-1217%
Jun	-1.981.240	-1.345.465.380	-94.103.719	68%	7%
Jul	-591.959.211	315.196.535	-843.734.089	-53%	-268%
Agust	-1.833.972.903	-551.198.532	-1.472.799.315	30%	267%
Sep	-1.306.550.764	1.369.655.084	76.412.244	-105%	6%
Okt	-2.390.924.609	217.233.384	-899.555.940	-9%	-414%
Nov	-171.274.347	234.280.246	1.308.086.293	-137%	558%
Des	-3.485.479.916	796.834.680	244.384.709	-23%	31%
	-16.007.519.644	3.949.563.099	-126.204.958	-25%	-3%

Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 3 di atas, menggambarkan bahwa pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 pendapatan RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang mengalami Surplus dan Defisit terhadap total keseluruhan untuk menilai apakah hasil pendapatan rawat jalan dan biaya operasional mengalami surplus atau defisit. Pada tahun 2017 RSUD Depati Hamzah mengalami penurunan pendapatan sebesar Rp 16.007.519.644, tahun 2018 RSUD Depati Hamzah mengalami kenaikan laba sebesar Rp. 3.949.563.099 dan tahun 2019 RSUD Depati Hamzah mengalami penurunan laba sebesar Rp. 126.204.958. Perbandingan persentase total keseluruhan pendapatan rawat jalan dikurangi biaya operasional pada tahun 2017 dan tahun 2018 sebesar -25%, sedangkan Perbandingan persentase total keseluruhan pendapatan rawat jalan dikurangi biaya operasional pada tahun 2018 dan tahun 2019 sebesar -3%.

**Analisis Pendapatan**

**Grafik 1.**  
**Pendapatan Rawat Jalan tahun 2017 hingga tahun 2019**



Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan grafik seperti yang terlihat pada grafik 2 dapat dinyatakan bahwa pendapatan rawat jalan RSUD Depati Hamzah tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 cenderung mengalami penurunan yang telah dibahas sebelumnya pada Tabel. 1 yaitu pada tahun 2017 Rp. 12.276.735.121,- dan pada tahun 2018 Rp. 10.641.291.463,- perbandingan tahun 2017 dan tahun 2018 terjadi penurunan sebesar Rp. 1.635.443.658,- dengan angka persentase 87% sedangkan, perbandingan tahun 2018 dan tahun 2019 terjadi penurunan sebesar Rp. 203.705.010,- dengan persentase 98%. Adanya penurunan terhadap pendapatan rawat jalan mengindikasikan bahwa berkurangnya jumlah kunjungan pasien yang berobat.

Berkurangnya jumlah kunjungan pasien yang berobat karena adanya kesenjangan kualitas pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh pasien dengan yang disediakan oleh pihak rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan, oleh karena itu pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan dan mutlak dipenuhi oleh suatu rumah sakit. Fokus rumah sakit yaitu memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas terhadap pasien sesuai dengan standar yang ada, sehingga setiap rumah sakit berusaha menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya. Dalam hal mutu pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar dan efisien dan efektif.

**Analisis Biaya**

**Grafik 2.**

**Biaya Operasional tahun 2017 hingga tahun 2019**



Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan grafik seperti yang terlihat pada grafik 2 dapat dinyatakan bahwa biaya operasional RSUD Depati Hamzah tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 cenderung mengalami penurunan yang telah dibahas sebelumnya pada Tabel. 2 yaitu pada tahun 2017 Rp. 28.284.254.765,- dan pada tahun 2018 Rp. 6.691.728.364,- perbandingan tahun 2017 dan tahun 2018 terjadi penurunan sebesar Rp.21.592.526.401,- dengan angka persentase 423% sedangkan, perbandingan tahun 2018 dan tahun 2019 terjadi penurunan sebesar Rp. 3.872.063.047,- dengan persentase 63%. Biaya operasional Rumah Sakit cenderung terus menurun, dan rumah sakit dituntut untuk secara mandiri mengatasi masalah tersebut. Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah memiliki segmen

layanan kesehatan untuk kalangan menengah ke bawah dan rumah sakit diharapkan menjadi rumah sakit yang murah dan bermutu. Penyebabnya sangat klasik, yaitu masalah keterbatasan dana yang dimiliki oleh RSUD Depati Hamzah, sehingga tidak bisa mengembangkan mutu layanannya, baik karena peralatan medis yang terbatas maupun kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang rendah.

**Analisis Pendapatan dan Biaya**

**Grafik 3.**

**Surplus/Defisit tahun 2017 hingga tahun 2019**



Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan grafik yang terlihat pada gambar 3 dapat dinyatakan bahwa RSUD Depati Hamzah mengalami surplus dan defisit pada tahun 2017 sampai tahun 2019 yang telah dibahas sebelumnya pada Tabel 3. Pada tahun 2017 RSUD Depati Hamzah mengalami defisit sebesar Rp. 16.007.519.644, pada tahun 2018 RSUD Depati Hamzah mengalami surplus sebesar Rp. 3.949.563.099 dan pada tahun 2019 RSUD Depati Hamzah mengalami defisit sebesar Rp. 26.204.958. Persentase selisih pendapatan dan biaya pada tahun 2017 dan tahun 2018 sebesar -25% dan persentase selisih pendapatan dan biaya pada tahun 2018 dan tahun 2019 sebesar -3%. Adanya penurunan pada Surplus menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang memperoleh pendapatan yang lebih kecil dibandingkan dengan biaya yang harus dikeluarkan.

## Analisis Rasio Keuangan

**Tabel 4.**  
**Perbandingan Kinerja Keuangan**  
**Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota**  
**Pangkalpinang**

No	Indikator	2017 (%)	2018 (%)	2019 (%)	% Naik/ Turun Tahun 2017 dan tahun 2018	% Naik/ Turun Tahun 2018 dan tahun 2019
1.	Rasio Likuiditas					
	a. Current Ratio	17.4	0.05	1.5	12%	3.3%
	b. Quick Ratio	10.1	12	13	75%	96%
	c. Cash Ratio	1.97	3.54	0.24	56%	15%
2.	Rasio Solvabilitas					
	a. Total Debt to Total Asset Ratio	1	0.01	29.2	72%	0.05%
	b. Total Debt to Equity Ratio	0.02	0.01	3.5	1.4%	0.40%
3.	Rasio Rentabilitas	1.05	1.25	0.9	0.84	1.38
4.	Cost Recovery Rate	77.01	65.16	107.31	1.2%	1%
5.	Tingkat Kemandirian	115	454	77	1.2%	1%

Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui gambaran mengenai kinerja keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang untuk periode tahun 2017 sampai tahun 2019. Pertama, berkaitan dengan rasio likuiditas menunjukkan kemampuan rumah sakit untuk memenuhi kewajiban lancar atau hutang jangka pendek seperti hutang gaji, cicilan pinjaman menggunakan sumber aktiva yang mudah dicairkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada periode tahun 2017 nilai rasio likuiditas yang diukur dengan *Current Ratio* 17.4%, *Quick Ratio* 10.1% dan *Cash Ratio* 1.97% diperoleh nilai rata-rata 4% untuk masing-masing rasio tersebut. Pada periode tahun 2018 nilai rasio likuiditas yang diukur dengan *Current Ratio* 0.05%, *Quick Ratio* 12% dan *Cash Ratio* 3.54% diperoleh nilai rata-rata 5.20%. Pada periode tahun 2019 nilai rasio likuiditas yang diukur dengan *Current Ratio* 1.5%, *Quick Ratio* 13.5% dan *Cash Ratio* 0.24% diperoleh nilai rata-rata 4.9%.

Dari perbandingan tahun 2017 sampai tahun 2019 terlihat jelas bahwa nilai rata-rata yang paling tinggi adalah tahun 2018, hal ini disebabkan karena adanya unsur kewajiban lancar (hutang lancar) dari pihak Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang. Adanya hutang dikarenakan adanya hutang ke pihak lain yang bertambah dan pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang meningkat, serta pada periode tahun 2018 Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang mempunyai kemampuan finansial yang baik. Pada tahun 2017 bagian keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang mencatat hutang lancar sebesar Rp. 579.656.795,- dan pada tahun 2018 hutang lancar sebesar Rp. 2.684.806.689,- selisih kenaikan hutang pada tahun 2017 dan tahun 2018 sebesar Rp 2.105.149.893,-. Kenaikan hutang terjadi karena adanya masalah pada alat kesehatan yang belum memadai sehingga adanya penambahan biaya operasional yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang. Sehingga, dapat dinyatakan bahwa pada tahun 2018 kinerja keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang yang dinilai dari rasio likuiditas mengalami penurunan.

Kedua, berkaitan dengan rasio solvabilitas merupakan kemampuan suatu rumah sakit dalam memenuhi kewajiban keuangannya jika rumah sakit tersebut dilikuidasikan, baik itu kewajiban keuangan jangka pendek ataupun jangka panjang. Dari rasio solvabilitas ini, kita bisa mengetahui sejauh mana perusahaan mampu melunasi utangnya jika perusahaan tersebut dilikuidasi. Dengan kata lain, rumah sakit yang solvabilitas berarti rumah sakit tersebut mempunyai aset atau aktiva yang cukup untuk membayar semua hutangnya, dan sebaliknya rumah sakit yang tidak mempunyai aset yang cukup maka tidak bisa membayar hutangnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada periode tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 nilai rasio solvabilitas yang diukur dengan *Total Debt to Total Asset Ratio* dan *Total Debt Equity Ratio* mendapat nilai rasio yang berbeda. Perbandingan pada tahun 2017 dan tahun 2018 diperoleh nilai rata-rata *Total Debt to Total Asset Ratio* sebesar 0,51% dan nilai rata-rata *Total Debt Equity Ratio* sebesar 0,02%. Perbandingan pada tahun 2018 dan tahun 2019 diperoleh nilai rata-rata *Total Debt to Total Asset Ratio* sebesar 14,6% dan nilai rata-rata *Total Debt Equity Ratio* sebesar 1,78%. Di dalam neraca pada tahun 2017 sampai tahun 2019 terlihat bahwa aset lebih besar dari kewajiban (hutang) sehingga dalam kata lain Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang memiliki aktiva atau aset yang cukup untuk membayar hutang. Sehingga, dapat dinyatakan bahwa pada tahun 2018 kinerja keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang yang dinilai dari rasio solvabilitas mengalami peningkatan.

Ketiga, berkaitan dengan rasio rentabilitas menunjukkan rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan dari rumah sakit untuk memperoleh pendapatan dari pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan rumah sakit untuk memperoleh pendapatan semakin pada tahun 2017 dan tahun 2018 meningkat, sedangkan pada tahun 2019 kemampuan rumah sakit memperoleh pendapatan menurun. Pada tahun 2017 diperoleh rasio rentabilitas sebesar 1.05%, tahun 2018 diperoleh rasio rentabilitas sebesar 1.25%, dan tahun 2019 diperoleh rasio rentabilitas sebesar 0.9%. Besar kecilnya nilai

rasio rentabilitas menunjukkan nilai pendapatan yang diperoleh Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang. Dengan kata lain, meskipun nilai rasio rentabilitas pada periode tahun 2019 mengalami penurunan, namun apabila dilihat Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang terus mengalami peningkatan mulai dari Rp. 61.834.765.008,- pada tahun 2017, Rp. 280.601.095.914,- pada tahun 2018, dan Rp. 43.589.462.849 pada tahun 2019.

Keempat, berkaitan dengan *Cost Recovery Rate* rasio yang digunakan untuk mengetahui kemampuan rumah sakit dalam memenuhi semua belanja fungsional dari pendapatan fungsional. Pendapatan fungsional adalah pendapatan yang berasal dari pelayanan jasa yang diberikan oleh rumah sakit untuk pasien. Sedangkan yang dimaksud belanja fungsional disini adalah belanja yang digunakan untuk memenuhi kegiatan pelayanan jasa rumah sakit yang berkaitan dengan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rasio *Cost Recovery Rate* pada tahun 2017 sebesar 77.01%, pada tahun 2018 rasio *Cost Recovery Rate* sebesar 65.16% dan rasio *Cost Recovery Rate* pada tahun 2019 sebesar 107.31%. Nilai yang diatas 100% adalah nilai yang baik pada *Cost Recovery Rate* yang mempunyai makna bahwa pendapatan yang diperoleh sudah dapat menutupi biaya operasional dan mendapatkan keuntungan dari pendapatan tersebut. Besar kecilnya rasio *Cost Recovery Rate* mencerminkan hasil pendapatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang. Dan dilihat dari Laporan Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah mengalami peningkatan terhadap nilai pendapatan yaitu dari Rp. 32.073.446.332,- pada tahun 2017, Rp. 25.686.983.830,- pada tahun 2018, dan Rp. 43.589.462.849,- pada tahun 2019.

Kelima, berkaitan dengan Tingkat Kemandirian yang menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam memenuhi biaya operasional dari pendapatan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rasio Tingkat Kemandirian merupakan nilai pendapatan yang diperoleh Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang serta biaya operasional yang dikeluarkan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang. Tingkat Kemandirian Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang menunjukkan bahwa rasio pada tahun 2017 sebesar 77.01%, pada tahun 2018 rasio sebesar 65.16% dan rasio pada tahun 2019 sebesar 107.31%. Dan dilihat dari Laporan Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah mengalami peningkatan terhadap nilai pendapatan yaitu dari Rp. 32.073.446.332,- pada tahun 2017, Rp. 25.686.983.830,- pada tahun 2018, dan Rp. 43.589.462.849,- pada tahun 2019. Penurunan realisasi anggaran operasional yang tidak diikuti dengan pendapatan operasional menyebabkan naiknya Tingkat Kemandirian Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang.

## V. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kinerja Keuangan Pada Unit Kerja Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang Tahun 2017 – Tahun 2019, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis pendapatan, dapat diketahui bahwa Adanya penurunan terhadap pendapatan rawat jalan mengindikasikan bahwa berkurangnya jumlah kunjungan pasien yang berobat. Berkurangnya jumlah kunjungan pasien yang berobat karena adanya kesenjangan kualitas pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh pasien dengan yang disediakan oleh pihak rumah sakit. Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan, dapat menggunakan konsep *case management system*. *Case management system* sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan di tingkat mikrosistem dapat dikembangkan di rumah sakit. Hal ini bisa dicapai apabila dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip pelaksanaannya, yaitu :
  - a. Pendekatan kolaborasi interprofesional secara holistik dan komprehensif yang berfokus pada pasien.
  - b. Fasilitasi pengambilan keputusan bersama (*shared decision making*), pembelajaran kasus bersama (*interprofessional learning*), dan pendampingan pasien.
  - c. Pelayanan yang berbasis terkini
  - d. Dukungan untuk menjaga kepatuhan terhadap regulasi kesehatan yang ada.
2. Berdasarkan analisis biaya, dapat diketahui bahwa Biaya operasional Rumah Sakit cenderung terus menurun, dan sakit dituntut untuk secara mandiri mengatasi masalah tersebut. Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah memiliki segmen layanan kesehatan untuk kalangan menengah ke bawah dan rumah sakit diharapkan menjadi rumah sakit yang murah dan bermutu. Penyebabnya sangat klasik, yaitu masalah keterbatasan dana yang dimiliki oleh RSUD Depati Hamzah, sehingga tidak bisa mengembangkan mutu layanannya, baik karena peralatan medis yang terbatas maupun kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang rendah. Secara umum biaya operasional rumah sakit dapat ditekan melalui pemanfaatan teknologi dengan berbagai cara, misalnya :
  - a. Sentralisasi Operasional
  - b. Jumlah Karyawan
  - c. *Virtual Management*
3. Berdasarkan analisis pendapatan dan biaya dapat diketahui bahwa Adanya penurunan pada Surplus menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang memperoleh pendapatan yang lebih kecil dibandingkan dengan biaya yang harus dikeluarkan.
4. Berdasarkan analisis rasio keuangan, dapat diketahui bahwa nilai aktiva, piutang, ekuitas, pendapatan, biaya dan laba Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang cenderung mengalami peningkatan. Kinerja keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang pada tahun 2018 dibandingkan pada tahun 2017 dan tahun 2019 pada rasio solvabilitas, *cost recovery rate*, dan tingkat kemandirian. Sedangkan, rasio likuiditas dan rasio rentabilitas mengalami penurunan pada tahun 2018 dan tahun 2019.

### Keterbatasan

Penerlitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan, yaitu:

1. Ketersediaan data atau informasi mengenai kinerja keuangan pada unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pangkalpinang hanya dialporkan dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM), untuk itu dalam penelitian ini kinerja keuangan pada unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pangkalpinang hanya diidentifikasi berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
2. Penelitian ini hanya melibatkan pihak internal (bagian keuangan) sebagai informasi tanpa melibatkan pihak eksternal seperti pasien/keluarga pasien, sehingga informasi yang di dapat hanya berdasar dari pihak internal Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang.

### Saran

Dari hasil penelitian, saran yang bisa disampaikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bidang Pelayanan Medis  
Melakukan pertemuan dengan dokter dan perawat terkait permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pasien berupa jadwal masuk dokter untuk melakukan pemeriksaan. Sebaiknya Kepala Bidang Pelayanan membuat jadwal pemeriksaan pasien sesuai waktunya, agar pasien mendapatkan kejelasan informasi dan tidak menunggu terlalu lama agar kinerja keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang membaik.
2. Bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang, sebaiknya untuk semakin transparan dan akuntabel dalam pengelolaan sumber daya finansialnya dengan meningkatkan penerimaan dan pengelolaan biaya operasional secara efisien, serta terus meningkatkan mutu pelayanannya sehingga kinerja pelayanan kesehatan seiring dengan kinerja keuangan pada unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang tetap bisa diandalkan.
3. Bagi penelitian selanjutnya, berkaitan dengan kinerja keuangan pada unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang sebaiknya membuat kuesioner dalam hal aspek kepuasan pasien. Sehingga diperoleh gambaran yang lebih baik mengenai kinerja keuangan pada unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang.

- [4] Manajemen Kinerja. (2020). (n.p.): Airlangga University Press.
- [5] (n.p.): Uwais. "Dasar-Dasar Analisa Laporan Keuangan". (n.d.). Inspirasi Indonesia.
- [6] (n.p.): CV. Social Politic Genius (SIGn). "Efisiensi dan Produktifitas Rumah Sakit: Teori dan Aplikasi Pengukuran dengan Pendekatan Data Envelopment Analysis". (2019).
- [7] (n.p.): Penerbit Tangga Ilmu. "Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit". (2020).
- [8] Mukodas Arif Subekti. Pengertian Laporan Menurut Para Ahli. <http://odazzander.blogspot.com/> (diakses pada Tanggal 15 Maret 2021)
- [9] Materi Belajar. Pengertian Laporan, Fungsi, Manfaat, Macam-Macam, dan Ciri Laporan. <HTTPS://MATERIBELAJAR.CO.ID/PENGERTIAN-LAPORAN/> (DIAKSES PADA TANGGAL 18 MARET 2021)
- [10] Portal Media Belajar Online. Pengertian Solvabilitas, Jenis, Tujuan dan Manfaatnya (Lengkap) <HTTPS://WWW.SEPUTARPENGETAHUAN.CO.ID/2019/09/PENGERTIAN-SOLVABILITAS.HTML> (DIAKSES PADA TANGGAL 22 MARET 2021)
- [11] Krakatau Medika. Pengertian Instalasi Rawat Inap. <HTTPS://KRAKATAUMEDIKA.COM/INFOMEDIA/ARTIKEL/PELAYANAN-RAWAT-INAP-RUMAH-SAKIT> (DIAKSES PADA TANGGAL 06 JULI 2021)

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Manullang, Rizal Ruben. 2014. *The 2015 AEC Business Competition, Business Intelligent and Implications for Small Medium Enterprises Competitiveness* published at: "Scientific Research Journal (Scirj), Volume II, Issue I, January 2014 Edition, Page 1-8".
- [2] Wood, R. E., Smith, K. J., Latham, G. P., Locke, E. A. (1990). "A Theory of Goal Setting & Task Performance". Britania Raya: Prentice Hall.
- [3] (n.p.): BAO Publishing. "Tanya Jawab Akuntansi Dasar". (2019).