

## **BAB V**

### **SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis tentang korelasi keempat perspektif *Balanced Scorecard* maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berhubungan positif signifikan terhadap perspektif proses bisnis internal.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berhubungan positif signifikan terhadap perspektif pelanggan.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berhubungan positif signifikan terhadap perspektif keuangan.
4. Hasil pengujian hipotesis ke empat (H4) menunjukkan bahwa perspektif proses bisnis internal berhubungan positif signifikan terhadap perspektif pelanggan.
5. Hasil pengujian hipotesis ke lima (H5) menunjukkan bahwa perspektif proses bisnis internal berhubungan positif signifikan terhadap perspektif keuangan.
6. Hasil pengujian hipotesis ke enam (H6) menunjukkan bahwa perspektif pelanggan berhubungan positif signifikan terhadap perspektif keuangan.

## **B. Implikasi**

Dalam penelitian ini ditemukan berbagai temuan yang dapat dijadikan pertimbangan bagi RSUD Wonosari. Adapun implikasi dari penelitian ini dalam berbagai bidang antara lain:

1. Bidang Ekonomi, pengukuran kinerja RSUD Wonosari untuk perspektif keuangan memperlihatkan kondisi yang baik, dan produk pelayanan yang baik terhadap pasien yang memberikan keuntungan retribusi bagi pemerintah serta RSUD. Hal ini juga dipengaruhi oleh kinerja dari karyawan sendiri yang merasa puas dengan memberikan pelayanan secara maksimal. Serta dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan yang merasa puas atas pelayanan. Sehingga membuat kinerja keuangan dari RSUD Wonosari menjadi efektif dan efisien.
2. Bidang Sosial, baiknya pemberian motivasi terhadap karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja dari karyawan sendiri berdampak pada daya tanggap petugas atau karyawan dalam memberikan penanganan kepada pasien dengan baik, pemberian jaminan terhadap pasien secara baik, baiknya pemberian empati dengan berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat. Hal ini mengakibatkan kinerja yang dilihat dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran serta perspektif pelanggan menunjukkan hasil yang baik. Maka dari itu RSUD Wonosari diharapkan untuk mempertahankan kinerjanya yang sudah baik.

3. Bidang Lingkungan, peralatan medis yang memenuhi standar, serta baiknya dan terpenuhinya sarana dan prasarana di RSUD Wonosari akan mengakibatkan masyarakat yang lebih sehat, masyarakat lebih percaya untuk memeriksakan kesehatannya, serta masyarakat senang berobat ke RSUD Wonosari.

### **C. Saran**

Beberapa saran untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Memperbanyak kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini atau menggunakan kuesioner yang tingkat validitas dan reliabilitasnya lebih tinggi.
2. Melengkapi metode survei dengan wawancara untuk meningkatkan sikap kepedulian dan keseriusan responden dalam menjawab semua pertanyaan-pertanyaan yang ada.

### **D. Keterbatasan Penelitian**

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Populasi pada penelitian ini hanya mencakup aparatur dan pasien di RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul.
2. Waktu pelaksanaan penelitian relatif singkat ,sehingga jumlah sampel yang diterima masih jauh dari yang diharapkan peneliti atau penulis.
3. Peneliti sulit untuk mendapatkan jaminan bahwa semua responden akan mengembalikan kuisisioner yang diberikan, karena kuisisioner yang

diberikan tidak dapat dikembalikan hari itu juga. Kuisisioner yang diberikan menunggu keputusan dari direktur RSUD untuk di disposisi terlebih dahulu sehingga membutuhkan waktu 3- 6 hari kerja.