

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Perspektif Keuangan

Kinerja RS PKU Muhammadiyah Gamping dilihat dari perspektif keuangan dalam metode *Balanced Scorecard*, dengan melalui lima indikator yaitu NPM (*Net Profit Margin*), ROI (*Return On Investment*), rasio ekonomi, rasio efektivitas dan rasio efisiensi menunjukkan bahwa penilaian kinerja keuangan RS PKU Muhammadiyah Gamping kurang baik. Hal tersebut terlihat bahwa seluruh indikator pada perspektif keuangan tidak sesuai dengan standar penilaian kelayakan yang ditetapkan.

##### 2. Perspektif Pelanggan

Kinerja RS PKU Muhammadiyah Gamping dilihat dari perspektif pelanggan dalam metode *Balanced Scorecard*, dengan melalui empat indikator didalamnya yaitu kepuasan pelanggan, profitabilitas pelanggan, retensi pelanggan dan akuisisi pelanggan menunjukkan bahwa penilaian kinerja keuangan RS PKU Muhammadiyah Gamping

cukup baik. Dari penilaian perspektif ini bahwa pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping terlihat dari angka kepuasan pasien sebesar 75% dan rumah sakit juga mampu mempertahankan hubungannya dengan pelanggan (pasien). Tingkat profitabilitas pelanggan dan akuisisi pelanggan perlu dilakukan perbaikan karena dapat dikatakan kurang baik. Hal tersebut terlihat bahwa indikator profitabilitas pelanggan dan akuisisi pelanggan pada perspektif pelanggan tidak sesuai dengan standar penilaian kelayakan yang ditetapkan, sehingga rumah sakit diharapkan untuk menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di periode mendatang.

### 3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Kinerja RS PKU Muhammadiyah Gamping dilihat dari perspektif proses bisnis internal dengan indikator didalamnya yaitu proses inovasi dan proses operasi. Dari penilaian perspektif ini bahwa pihak rumah sakit telah melakukan proses internal bisnis dengan baik. Dari indikator inovasi, pihak rumah sakit telah melakukan berbagai inovasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang kemudian menciptakan inovasi-inovasi baru, sehingga dari indikator ini dapat dikatakan baik. Dari segi tingkat kunjungan rawat jalan juga meningkat jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Dari segi mutu pelayanan yang diukur dengan rasio BOR, ALOS, BTO, TOI, GDR dan NDR menunjukkan bahwa mutu pelayanan rumah sakit baik baik, karena

dari keenam rasio lima diantaranya menunjukkan hasil baik yaitu BOR, ALOS, TOI, GDR dan NDR, sedangkan BTO dapat dikatakan kurang baik.

#### 4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Kinerja RS PKU Muhammadiyah Gamping dilihat dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan indikator didalamnya yaitu kepuasan karyawan, retensi karyawan dan produktivitas karyawan. Dari penilaian perspektif ini bahwa pihak rumah sakit telah melakukan suatu proses pembelajaran dan pertumbuhan dengan baik, hal ini terlihat dari hasil survey tingkat kepuasan karyawan sebesar 69% yang berarti bahwa karyawan merasa puas. Dari segi produktivitas karyawan dan retensi karyawan sudah baik, hal tersebut terlihat bahwa seluruh indikator pada perspektif keuangan tidak sesuai dengan standar penilaian kelayakan yang ditetapkan.

### **B. Implikasi**

Dalam penelitian ini ditemukan berbagai temuan dari hasil penelitian yang memiliki dampak bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping maupun masyarakat. Adapun implikasi di berbagai perspektif antara lain:

#### 1. Perspektif Keuangan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja pada perspektif keuangan masih dirasa kurang baik tahun sebelumnya, yang berarti pihak rumah sakit masih kurang cermat dalam melakukan pengelolaan pengeluaran institusi. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi pihak rumah

sakit agar tahun kedepannya itu lebih cermat dalam mengelola biaya pengeluaran. Menggunakan dana secara efektif dan efisien serta meminimalisir pengeluaran yang sekiranya tidak diperlukan dan memprioritaskan kebutuhan agar tidak terjadi pengeluaran yang berlebihan (pemborosan).

## 2. Perspektif Pelanggan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja pada perspektif pelanggan sudah cukup baik, dimana tanggapan pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diharapkan atau dibutuhkan pasien. Pihak rumah sakit tetap harus memperhatikan kualitas mutu pelayanan kesehatan untuk tetap selalu ditingkatkan serta membangun komunikasi yang harmonis dalam berkomunikasi dengan para pelanggan/pasien, sehingga pasien akan merasa nyaman dan tingkat kepercayaan pasien akan tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Namun, tingkat akuisisi pelanggan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, dimana itu berarti bahwa pihak rumah belum maksimal dalam meraih pelanggan/pasien baru. Pihak rumah sakit perlu melakukan promosi maupun sosialisasi yang dapat menarik pelanggan/pasien baru ke rumah sakit.

## 3. Perspektif Proses Internal Bisnis

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja pada perspektif proses internal bisnis sudah baik dari tahun sebelumnya. Tingkat BTO belum sesuai standar yang ditetapkan oleh Departemen

Kesehatan yang mengindikasikan bahwa fasilitas yang diberikan rumah sakit kurang maksimal. Hal itu menyebabkan pihak rumah sakit harus lebih efisiensi pada pemakaian tempat tidur yang nantinya dipakai oleh pasien. Selain itu, pihak rumah sakit juga harus memperhatikan tingkat NDR dan GDR yang mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya dengan memberikan perawatan intensif dan keamanan terhadap pasien serta selalu melakukan evaluasi dan perbaikan agar angka NDR dan GDR dapat sesuai dengan standar yang ditentukan Departemen Kesehatan.

#### 4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Penilaian kinerja pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dapat dikatakan baik dari tahun sebelumnya. Namun, dalam kuesioner pada aspek pengakuan atas hasil yang baik memiliki skor rata-rata paling rendah yaitu 66,7%. Pihak rumah sakit perlu memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dan perhatian dalam hal saran/usulan dari karyawan agar pihak rumah sakit dapat mempertahankan karyawan yang berkompeten. Selain itu, pihak rumah sakit dapat memperbanyak pelatihan dan pengembangan terhadap karyawan agar karyawan merasa lebih diperhatikan sehingga potensi karyawan dapat tersalurkan dengan baik dan lebih terarah.

### **C. Keterbatasan dan Saran**

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Di sisi lain, keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan- keterbatasan penelitian ini antara lain:

1. Pengukuran kinerja dalam penelitian ini hanya dilakukan dalam satu waktu (1 bulan), sehingga mengakibatkan informasi yang diperoleh menjadi bias, karena tidak dilakukannya pengukuran kinerja secara berkala.
2. Kurangnya informasi yang diperoleh dari pihak manajemen rumah sakit dikarenakan ada beberapa informasi tahun sebelumnya yang masih tergabung dengan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Penelitian menggunakan data primer yang salah satunya berupa kuesioner yang diberikan kepada responden dan kemungkinan terjadi bias.
4. Tidak adanya perbandingan dengan rasio industri.
5. Peneliti memiliki kendala dalam membagikan kuesioner penelitian karena pihak rumah sakit yang menentukan dan membatasi setiap unit yang dapat dibagikan oleh peneliti.

Dari keterbatasan penelitian yang telah diungkapkan maka dapat diberikan saran-saran, yaitu sebagai berikut:

1. Rumah sakit yang dijadikan objek penelitian selanjutnya sebaiknya lebih dari satu, sehingga dapat membandingkan kinerja beberapa rumah sakit baik rumah sakit pemerintah maupun swasta.
2. Menambah indikator pengukuran kinerja pada masing-masing perspektif dalam *Balanced Scorecard*.
3. Melakukan perbandingan dengan rasio industri.
4. Acuan dan referensi penelitian tidak hanya berdasarkan skripsi saja.