

## **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 Rumah Sakit Umum Daerah Sleman setelah adanya penerapan asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dilihat dari perspektif keuangan dalam metode *Balanced Scorecard*, dengan melalui empat indikator yaitu rasio likuiditas, rasio profitabilitas, rasio solvabilitas dan rasio aktivitas menunjukkan bahwa penilaian kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Sleman kurang baik kecuali pada rasio aktivitas pada indikator perputaran total aset. Hal tersebut terlihat bahwa sebagian besar indikator pada perspektif keuangan tidak sesuai dengan standar kelayakan yang ditetapkan. Sehingga rumah sakit harus mengevaluasi dan meningkatkan indikator yang kurang baik agar kualitas keuangan di RSUD Sleman secara keseluruhan sesuai dengan standar kelayakan yang telah ditetapkan.

## 2. Perspektif Pelanggan

Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Sleman setelah adanya penerapan asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dilihat dari perspektif pelanggan dalam metode *Balanced Scorecard*, dengan melalui tiga aspek yaitu kualitas pelayanan RSUD Sleman setelah adanya penerapan asuransi BPJS Kesehatan, retensi pelanggan dan akuisisi pelanggan. Secara keseluruhan perspektif pelanggan dinilai baik kecuali pada akuisisi pelanggan yang dinilai kurang baik. Rumah sakit diharapkan untuk meningkatkan dan mempertahankan ketiga indikator yang dinilai baik serta mengevaluasi dan meningkatkan akuisisi pelanggan yang dinilai masih kurang baik.

## 3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dilihat dari perspektif proses bisnis internal dengan indikator didalamnya yaitu proses inovasi dan proses operasi. Dari penilaian perspektif ini bahwa pihak RSUD Sleman melakukan berbagai inovasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang kemudian menciptakan inovasi dan jasa baru, sehingga dari indikator tersebut dapat dikatakan baik. Tingkat kunjungan pasien rawat jalan RSUD Sleman setelah adanya penerapan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan mengalami penurunan dari tahun 2013 atau sebelum adanya penerapan asuransi BPJS Kesehatan ke tahun 2014-2017 atau setelah adanya penerapan

asuransi BPJS Kesehatan. Sehingga kunjungan rawat jalan di RSUD Sleman dinilai kurang baik.

Dari segi mutu pelayanan rawat inap yang diukur menggunakan BOR, ALOS, BTO, TOI, NDR dan GDR menunjukkan mutu pelayanan rumah sakit baik, karena dari keenam rasio lima diantaranya menunjukkan hasil yang baik yaitu BOR, ALOS, TOI, NDR dan GDR, namun nilai pada indikator BTO dinilai kurang baik. Indikator yang sudah dinilai baik diharapkan dipertahankan dan ditingkatkan oleh rumah sakit, sedangkan untuk indikator kunjungan rawat jalan dan BTO rumah sakit harus melakukan evaluasi dan perbaikan agar indikator tersebut menjadi baik dan sesuai dengan standar kelayakan.

#### 4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Sleman setelah adanya penerapan asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dilihat dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dalam metode *Balanced Scorecard*, dengan melalui empat aspek yaitu kualitas kinerja RSUD Sleman setelah adanya penerapan asuransi BPJS Kesehatan, retensi karyawan, tingkat produktivitas karyawan dan tingkat pelatihan karyawan. Semua indikator pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dinilai baik. Sehingga rumah sakit

harus mempertahankan dan meningkatkan semua indikator yang ada di dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran tersebut.

#### 5. Permasalahan dan Solusi Setelah Adanya Penerapan Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan

Dalam penerapan asuransi BPJS Kesehatan di RSUD terdapat beberapa masalah bagi rumah sakit dan pasien antara lain :

##### **a. Permasalahan**

- a) Pasien yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman mengalami penurunan karena adanya prosedur rujukan berjenjang.
- b) Pendapatan RSUD Sleman juga menurun karena adanya prosedur rujukan berjenjang.
- c) Beberapa pasien kecewa karena tidak dapat secara langsung berobat di RSUD Sleman dengan menggunakan asuransi BPJS Kesehatan setelah adanya rujukan berjenjang.
- d) Waktu pendaftaran dan pengambilan obat lama

##### **b. Solusi bagi permasalahan tersebut**

- a) Rumah Sakit Umum Daerah Sleman lebih meningkatkan promosi-promosi ke rumah sakit tipe C dan D agar pasien

yang tidak bisa ditangani di rumah sakit tersebut dapat langsung dirujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah Sleman.

- b) Adanya penambahan SDM dan loket dibagian pendaftaran dan pengambilan obat.
- c) Adanya petugas BPJS Kesehatan di rumah sakit agar keluhan pasien bisa langsung dijawab oleh pihak dari BPJS Kesehatan dan agar pasien tidak selalu menyalahkan rumah sakit.
- d) Adanya sosialisasi tentang BPJS Kesehatan oleh Pemerintah Daerah agar masyarakat mengetahui prosedur-prosedur menggunakan asuransi BPJS Kesehatan.

## **B. Implikasi**

Dalam penelitian ini ditemukan berbagai temuan hasil penelitian yang memiliki dampak bagi Rumah Sakit Umum Daerah Sleman maupun masyarakat. Adapun implikasi diberbagai perspektif antara lain:

### **1. Perspektif Keuangan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja pada perspektif keuangan masih kurang baik sehingga harus dievaluasi dan ditingkatkan. Hal ini dilakukan pada semua rasio kecuali rasio aktivitas pada indikator perputaran total aset. Hal tersebut terlihat bahwa semua rasio kecuali rasio aktivitas pada indikator perputaran aset tersebut tidak sesuai dengan

standar kelayakan yang ditetapkan. Sehingga rumah sakit harus mengevaluasi dan meningkatkan indikator yang kurang baik agar kualitas keuangan di RSUD Sleman secara keseluruhan sesuai dengan standar kelayakan yang telah ditetapkan.

## 2. Perspektif Pelanggan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja pada perspektif pelanggan dinilai sudah baik, hal ini terlihat bahwa tanggapan pasien yang merasa kualitas pelayanan RSUD Sleman setelah adanya penerapan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan lebih baik. Pihak rumah sakit tetap harus memperhatikan kualitas mutu pelayanan kesehatan yang harus selalu ditingkatkan dari tahun ke tahun dan membangun hubungan yang harmonis dengan pelanggan atau pasien agar pasien merasa nyaman dan tingkat kepercayaan pasien terhadap RSUD Sleman akan tinggi. Selain itu rumah sakit secepat mungkin untuk menanggapi keluhan pasien tentang lamanya pendaftaran dan pengambilan obat. Pemerintah sebaiknya memberikan sosialisasi agar masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam hal pengobatan menggunakan asuransi BPJS Kesehatan. Pihak rumah sakit harus meningkatkan kunjungan pasien baru dengan promosi yang telah dilakukan.

### 3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja pada perspektif ini sudah baik, baik itu diukur menggunakan proses inovasi maupun proses operasi. Namun, tingkat BTO di RSUD Sleman belum sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh DEPKES RI tahun 2005 sehingga mengindikasikan bahwa frekuensi penggunaan tempat tidur masih kurang maksimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit harus lebih efisiensi pada tempat tidur yang nantinya akan digunakan oleh pasien. Rumah sakit tetap harus meningkatkan indikator-indikator yang lainnya agar hasil yang diperoleh oleh rumah sakit lebih maksimal.

### 4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Penilaian kinerja pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dapat dikatakan baik. Namun, rumah sakit tetap harus mempertahankan dan meningkatkan semua indikator tersebut sesuai dengan standar penilaian kelayakan yang ditetapkan.

## **C. Keterbatasan dan Saran**

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

1. Data ini menggunakan data primer salah satunya kuesioner yang diberikan kepada pasien dan karyawan sehingga kemungkinan dapat terjadi bias.
2. Rumah sakit hanya memberikan empat ruangan rawat inap yang bisa dilakukan penelitian sehingga peneliti memiliki kendala dalam membagikan kuesioner kepada pasien rawat inap dan membuat responden untuk pasien rawat inap hanya sedikit.
3. Data keuangan tahun 2017 yang belum bisa diambil karena masih diteliti, dikaji dan diperiksa oleh BPK sehingga dalam rasio keuangan menjadi tidak dapat diukur dan dibandingkan dengan tahun 2013-2016.
4. Dalam penelitian ini belum menjelaskan empat perspektif yang ada di *Balanced Scorecard* sehingga belum bisa menjelaskan alasan mengapa salah satu perspektif belum tercapai atau masih kurang baik dengan dikaitkan menggunakan tiga perspektif yang lainnya.

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

1. Rumah sakit yang dijadikan sebagai obyek penelitian selanjutnya sebaiknya lebih dari satu, sehingga dapat membandingkan kinerja rumah sakit baik itu rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian tidak hanya satu bulan tapi berkala.



3. Pihak rumah sakit sebaiknya menambah petugas pada bagian pendaftaran dan loket obat agar pasien tidak mengeluh waktu tunggu yang lama.
4. Dari sisi perspektif keuangan rumah sakit diharapkan dapat mengevaluasi dan meningkatkan indikator yang kurang baik agar kualitas keuangan di RSUD Sleman secara keseluruhan sesuai dengan standar kelayakan yang telah ditetapkan.
5. Dari sisi perspektif pelanggan, kualitas pelayanan RSUD Sleman setelah adanya penerapan asuransi BPJS Kesehatan dan tingkat retensi pelanggan dinilai baik sehingga rumah sakit diharapkan mempertahankan dan meningkatkan hal tersebut. Sedangkan untuk indikator akuisisi pelanggan dinilai kurang baik untuk itu promosi yang dilakukan rumah sakit mampu untuk mendapatkan pasien baru.
6. Dari sisi perspektif proses bisnis internal, nilai tingkat rawat jalan dan nilai BTO yang dinilai kurang baik diharapkan rumah sakit harus lebih efisiensi pada tempat tidur yang nantinya akan digunakan oleh pasien dan rumah sakit tetap harus meningkatkan indikator-indikator yang lainnya agar hasil yang diperoleh oleh rumah sakit lebih maksimal.
7. Dari sisi perspektif pertumbuhan dan pembelajaran semua indikator pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dinilai baik. Sehingga rumah sakit harus mempertahankan dan meningkatkan semua indikator yang ada di dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran tersebut.

8. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menjelaskan lebih rinci keempat perspektif yang ada di *Balanced Scorecard* dan mengaitkan perspektif keuangan sampai dengan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sehingga dapat menjelaskan apabila terdapat salah satu perspektif yang belum tercapai dengan dikaitkan menggunakan tiga perspektif yang lain.