BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan dilakukan analisis terdapat data tersebut, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Perspektif Keuangan;

   Berdasarkan perspektif keuangan bahwa terdapat 3 (tiga) indikator yang selalu capaian rata-ratanya dibawah standar untuk tahun 2011 s.d 2015 yakni pada indikator *Collection Period, Total Asset Turn Over dan Cost Recovery Rate*. Untuk waktu penagihan piutang (*collection perode*) pada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi untuk periode 2011 s.d 2015 relatif lama/panjang, adapun proporsi putang terbesar pada rumah sakit ini terletak pada piutang terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional yang rata-rata jumlah piutang mencapai 95% dari total piutang pada laporan keuangan rumah sakit, hal tersebut menyebabkan rendahnya tingkat pendapatan operasional rumah sakit. Dengan pendapatan yang rendah mengakibatkan tidak tercapainya nilai rata-rata *Total Asset Turnover* sesuai standar baku rumah sakit yang berarti bahwa total asset pada RSUD Dr. Achmad Mochtar tidak berbanding lurus terhadap pendapatan rumah sakit, sehingga berpengaruh bagi kinerja rumah sakit. Selanjutnya pendapatan usaha yang diperoleh rumah sakit dinilai tidak mampu untuk membiayai biaya operasionalnya, dimana biaya operasional rumah sakit terbesar terdapat pada belanja pegawai BLUD yang relative tinggi dengan rata-rata mencapai 85%. Biaya operasional yang tinggi dibandingkan pendapatan usaha menyebabkan

RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi masih membutuhkan subsidi dari pemerintah/swasta.

2. Perspektif pelanggan,

Indikator kepuasan pelanggan telah mencapai kategori baik, hal ini sejalan dengan peningkatan nominal pendapatan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yang terus meningkat sejak tahun 2011 s.d 2015, namun secara persentase pertumbuhan pendapatan masih berfluktuatif. Tingkat kepuasan pelanggan/pasien untuk tahun 2016 mendapatkan nilai rata-rata 4,03 dari skala likert 1 s.d 5 untuk kinerja pelayanan mendapatkan kategori baik. Berdasarkan hasil tersebut jika dibandingkan dengan pencapaian IKM tahun 2014 sebesar 81,65 dengan kategori kinerja pelayanan sangat baik dan IKM tahun 2015 sebesar 81,27 dengan kinerja pelayanan sangat baik dapat diartikan menunjukkan hasil yang sama.

Namun demikian, berdasarakan hasil pengolahan data masih terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian untuk peningkatan kepuasan pelanggan dimasa mendatang antara lain : masih adanya responden yang berpendapat untuk prosedur penerimaan pasien belum dilakukan secara cepat, masih terdapatnya jadwal pelayanan rumah sakit belum berjalan dengan baik seperti kunjungan tenaga medis dan paramedic yang belum tepat waktu, masih terdapatnya informasi yang kurang jelas diberikan petugas terhadap pasien, dan masih adanya rasa khawatir/rendahnya tingkat keyakinan pasien akan keterampilan tenaga medis dan paramedic dalam memberikan layanan terhadap pasien.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal,

   Berdasarkan hasil pnegolahan data penelitian tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa pada indikator kepuasan pelanggan akan instalasi rawat inap telah sesuai dengan standar ideal rumah sakit. Hal ini berarti terdapat peningkatan mutu pelayanan yang diberikan oleh karyawan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi kepada pasien inap. Terbukti dengan tercapainya nilai rata-rata ideal perumahsakitan pada variable perspektif proses bisnis internal dan juga berpengaruh pada tingkat pendapatan rawat inap RSUD Achmad Mochtar Bukittinggi periode 2011 s.d 2015 yang terus mengalami peningkatan.

   Namun, Pada indikator GDR dan NDR masih berada di bawah standar ideal rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penurunan jumlah kunjungan pasien pada IGD yang berdampak pada pendapatan pada instalasi layanan IGD yang relative menurun setiap tahun untuk periode 2011 s,d 2015. Hal tesebut sejalan dengan hasil rata-rata variable pada indikator daya tanggap dengan kategori cukup baik.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran pada karyawan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sudah baik. Hal tersebut terbukti dengan baiknya nilai rata-rata capaian pada Perspektif Pelanggan dan tercapainya nilai standar ideal atas pelayanan yang diberikan pegawai pada perspektif Proses Bisnis Internal. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah memiliki tanggungjawab yang baik dalam menjalankan tugas yang telah dibebankan.

1.2 Saran

1. Meskipun tujuan utama RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi bukan berorientasi profit karena merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, namun kinerja keuangan harus tetap diperhatikan dan ditingkatkan secara berkesinambungan. Dengan melihat adanya kinerja keuangan yang masih berada di bawah ukuran baku RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukitinggi. Salah satu upaya dengan meningkatkan pendapatan melalui evaluasi di berbagai unsur yang nilai rata-rata capaian berada di bawah baku rumah sakit. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, upaya yang dapat dilakukan dapat dengan pelatihan terhadap petugas pelayanan secara berkala agar petugas lebih menguasai informasi sehingga pesan yang disampaikan pada pasien dapat diterima dengan jelas.
2. Dalam hal penagihan piutang, RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dapat membuat penetapan berupa peraturan kepala daerah tentang prosedur/ standar penagihan piutang agar periode penagihan piutang tahun berikutnya sesuai dengan standar aturan yang ditetapkan/standar baku rumah sakit.
3. Metode pemberian renumerasi kepada pegawai masih dibutuhkan peninjauan ulang bertujuan agar memberikan motivasi lebih terhadap pegawai untuk meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang.
4. Nilai rata-rata GDR dan NDR sejak tahun 2011 s.d 2015 berada di bawah standar baku rumah sakit. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi angka kematian IGD dengan cara : Meningkatkan kemampuan sumber daya baik dokter maupun perawat yang ditugaskan di IGD, melengkapi fasillitas pelayanan di IGD dan mewujudkan pembangunan IGD yang representative

sehingga kondisi pasien yang dtaang dapat dilayani dengan baik pada igd yang mempunyai sarana lengkap.

1.3 Keterbatasan Penelitian

Tidak semua indikator yang diteliti dapat diukur dengan periode waktu yang sama dengan jangka waktu 5 (lima) tahun, untuk peneliti berikutnya agar dapat melakukan penelitian dengan periode waktu yang sama pada semua variable sehingga mendapatkan hasil yang lebih baik.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA