

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, diantaranya:

5.1.1 Perspektif Keuangan

Kinerja keuangan RSUD Lubuk Sikaping diukur menggunakan analisis Value Per Money yang mengukur 3 rasio yaitu rasio ekonomis, rasio efektifitas, dan rasio efisiensi. Pada perspektif ini, RSUD Lubuk Sikaping dinilai cukup ekonomis artinya realisasi belanja atau pengeluaran lebih kecil dibandingkan anggaran yang sudah dibuat. Selain itu, kinerja RSUD Lubuk Sikaping sangat efektif dalam mengelola untuk memperoleh pendapatan usaha melebihi anggaran yang telah ditetapkan. Sementara itu, dilihat dari rasio efisiensi, RSUD Lubuk Sikaping masih belum efisien. Ini dikarenakan besarnya pengeluaran untuk merealisasikan pendapatannya. Hal ini dapat dimaklumi mengingat RSUD Lubuk Sikaping sebagai organisasi sektor publik yang menojolkan pelayan dan tidak berorientasi pada perolehan laba.

5.1.2 Perspektif Pelanggan

Kinerja perspektif pelanggan RSUD Lubuk Sikaping dinilai cukup baik dilihat dari indeks kepuasan yang termasuk dalam kategori cukup puas. Hal ini hendaknya dapat terus ditingkatkan perihal pelayanan dalam aspek wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun masih banyak hal yang harus diperhatikan, seperti:

1. Beberapa pelayanan yang masih kurang, diantaranya pelayanan yang diberikan kurang cepat, kurangnya keramahan dalam memberikan pelayanan oleh pegawai rumah sakit, kedatangan dokter tidak tepat waktu, dan kurangnya rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh pelanggan / pasien.
2. Peralatan yang belum terlengkapi dan memadai untuk menunjang hasil pemeriksaan.

5.1.3 Perspektif Bisnis Internal

Kinerja pada mutu pelayanan yang diukur dengan BOR, ALOS, TOI, BTO, NDR, GDR menunjukkan mutu dan pelayanan RSUD Lubuk Sikaping secara umum dinilai cukup baik. Hanya saja dari enam indikator, ALOS dan TOI belum termasuk dalam kategori ideal sesuai standar yang ditetapkan, sehingga dinilai kurang baik. Sedangkan indikator lainnya sudah sesuai standar dan ideal.

5.1.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, kinerja perspektif ini dapat dikatakan baik yang terlihat dari indeks kepuasan pegawai yang termasuk pada interval puas. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan item pertanyaan yang kebanyakan dijawab puas.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yakni:

1. Pada saat mengambil sampel pegawai rumah sakit, peneliti tidak membuat pengklasifikasian lebih lanjut terhadap jenis pekerjaan yang diemban oleh para responden. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat membuat

pengklasifikasian terhadap hal tersebut sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih spesifik lagi.

2. Periode penelitian yang dilakukan hanya satu tahun. Sehingga tidak dapat membuat perbandingan dengan tahun – tahun lainnya. Sebaiknya peneliti selanjutnya mengambil periode penelitian lebih dari satu tahun sehingga dapat membuat suatu perbandingan dengan tahun lainnya.
3. Penyebaran kuesioner yang kurang merata karna tidak mendapatkan akses dari pihak rumah sakit ke beberapa bagian ruangan perawatan sehingga kuesioner yang disebar belum mewakili responden secara keseluruhan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang peneliti berikan, yaitu:

1. RSUD Lubuk Sikaping sebaiknya memperhatikan penghematan anggaran untuk menyeimbangkan tingkat efisiensi dan pencapaian target pendapatan sehingga dapat meminimalkan pengeluaran yang tidak diperlukan.
2. RSUD Lubuk Sikaping perlu lebih memperhatikan ketepatan dan kecepatan pelayanan dan penanganan pasien oleh petugas.
3. RSUD Lubuk Sikaping diharapkan dapat meningkatkan kapasitas fasilitas pelayanan, sarana dan prasarana agar dapat memberikan kenyamanan lebih bagi para pasien.
4. Pegawai RSUD Lubuk Sikaping diharapkan lebih dapat memberikan pelayanan paripurna kepada pelanggan / pasien, seperti keramahan dan kesopanan dalam melayani pasien serta, bersedia menjawab pertanyaan pasien / cepat tanggap terhadap pasien.

5. RSUD Lubuk Sikaping dapat melengkapi obat-obatan yang masih kurang sehingga pasien tidak perlu membeli obat-obatan ke apotek di luar dari lingkungan rumah sakit.
6. RSUD Lubuk Sikaping sebaiknya lebih tanggap terhadap kebutuhan pegawai dan dalam pemberian penghargaan terhadap karyawan berprestasi. Sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja sehingga tercapainya kepuasan pasien yang maksimal.
7. Pihak RSUD Lubuk Sikaping diharapkan untuk sebaiknya menggunakan atau mencoba mengaplikasikan metode analisis *balanced scorecard* untuk mengevaluasi kinerja rumah sakit untuk tahun - tahun yang akan datang.

