

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil analisis pengukuran kinerja Rumah Sakit Ibnu Sina Simpang IV Pasaman Barat dengan pendekatan model Balance Scorecard dengan data sekunder tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 disimpulkan sudah dengan kinerja baik, sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

1. Kinerja RSI Ibnu Sina Simpang IV Pasaman Barat dalam perspektif Keuangan pada tahun 2013 dan 2017 dengan ratio likuiditas masih dalam standar, ratio rentabilitas (profit margin) sudah mendekati dibawah standar pada 4 tahun terakhir serta rasio Aktivitas untuk menilai kemampuan RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Diukur menggunakan *Collection Period* (Periode Perputaran Piutang). Rasio ini digunakan untuk mengukur berapa lama dana RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat ditanamkan dalam piutang atau berapa lama penagihan piutang. Berdasarkan perhitungan pada RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat telah berada diatas standar baku rumah sakit. Namun, pada tahun 2017 sebesar 59 mengalami penurunan tetapi masih berada pada standar baku rumah sakit . Lain halnya kinerja RSI Ibnu Sina Simpang IV Pasaman Barat dalam perspektif Keuangan pada tahun 2014 dan 2017 kategori ekonomis, yang tidak ekonomis rasionya adalah pada tahun anggaran 2014 & 2016. Lain halnya dengan hal rasio efisiensi tahun anggaran 2014 sampai dengan 2017 dikategorikan efisien dengan rerata persentasenya 86.7%-95.5% lebih kecil dari

100% ($X > 100\%$) dalam mengelola biaya produksi yang dikeluarkan untuk menghasilkan pendapatan. Dalam aspek efektifitas keuangan tahun anggaran 2014 rasionya tidak efektif, tahun 2015 rasionya efektif berimbang rasionya sama dengan 100% ($x = 100\%$), tahun 2016 rasionya tidak efektif, dan tahun terakhir 2017 rasionya efektif.

2. Perspektif pelanggan, Indikator kepuasan pelanggan telah mencapai kategori baik, hal ini sejalan dengan peningkatan nominal pendapatan Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat yang terus meningkat sejak tahun 2013 s.d 2017,. Tingkat kepuasan pelanggan/pasien untuk tahun 2016 mendapatkan nilai rata-rata 4,23 dari skala likert 1 s.d 5 untuk kinerja pelayanan mendapatkan kategori baik.
3. Ditinjau dari perspektif proses bisnis internal ini fokus dalam kinerja internal manajemen RSI Ibnu Sina Simpang IV dalam menciptakan kepuasan pelanggan akan kualitas layanan jasa rumah sakit dengan parameter rasio standart operasional rumah sakit.. Rasio Operasional bisnis internal dikategorikan ideal dan sesuai dengan Standart operasional yayasana dengan tingkat hunian 69,41%- 81,44% kamar pasien terisi (*Bed Occupancy Rate*), dengan rerata 3 hari rerata lama tinggal pasien dikamar (*Average Length of stay*) , dengan rasio TOI selama 1-3 hari, Rasio BTO 122 kali dengan nilai GDR tingkat kematian pasien >48 jam dan nilai NDR berkurang dalam waktu empat tahun terakhir.
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran pada karyawan Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat 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. Tingkat produktifitas karyawan yang rasionya fluktuasi dalam empat tahun terakhir tetapi rata – rata meningkat setiap tahunnya.

Dalam penelitian ini implikasi difokuskan pada evaluasi strategi bisnis Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Simpang IV Pasaman Barat dalam melihat kinerja keuangan dan non keuangan periode tahun anggaran 2013 sampai tahun anggaran 2017 dengan pendekatan model *balance scorecard* agar pihak manajemen dapat menjadikan bahan pertimbangan dalam meformulasikan strategi bisnis Rumah Sakit pada tahun anggaran selanjutnya dalam memenangkan kompetisi persaingan (*competitive advantage*) untuk memperoleh profitabilitas yang optimal.

Berdasarkan hasil penelitian dengan model *Balance Scorecard* memiliki kekuatan dalam kinerja aspek keuangan namun memiliki kelemahan di aspek non keuangan seperti meningkat nilai kualitas pelayanan pasien

Dalam hal ini peneliti terbatas menilai dalam menganalisa kekuatan external dari perspektif pelanggan dalam hal mengukur nilai kepuasan pelanggan karena teknik pengumpulan data menggunakan data sekunder yang tersedia di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Simpang IV Pasaman Barat juga menggunakan data primer dengan penyebaran kuisioner

Sehubungan dengan keterbatasan penelitian yang dialami peneliti saat ini maka peneliti memberikan saran untuk melakukan penyempurnaan pada

peneliti selanjutnya dari segi metode penelitian dalam teknik pengumpulan data primer dalam mensurvey kepuasan pelanggan (pasien) yang merupakan salah satu perspektif penilai kinerja model *balance scorecard*.

Bedasarkan hasil analisis pengukuran kinerja Rumah Sakit Ibnu Sina Simpang IV Pasaman Barat dengan pendekatan model Balance Scorecard dengan data sekunder tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 disimpulkan sudah dengan kinerja baik, sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

5. Kinerja RSI Ibnu Sina Simpang IV Pasaman Barat dalam perspektif Keuangan pada tahun 2013 dan 2017 dengan ratio likuiditas masih dalam standar, ratio rentabilitas (profit margin) sudah mendekati dibawah standar pada 4 tahun terakhir serta rasio Aktivitas untuk menilai kemampuan RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Diukur menggunakan *Collection Period* (Periode Perputaran Piutang). Rasio ini digunakan untuk mengukur berapa lama dana RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat ditanamkan dalam piutang atau berapa lama penagihan piutang. Berdasarkan perhitungan pada RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat telah berada diatas standar baku rumah sakit. Namun, pada tahun 2017 sebesar 59 mengalami penurunan tetapi masih berada pada standar baku rumah sakit . Lain halnya kinerja RSI Ibnu Sina Simpang IV Pasaman Barat dalam perspektif Keuangan pada tahun 2014 dan 2017 kategori ekonomis, yang tidak ekonomis rasionya adalah pada tahun anggaran 2014 & 2016. Lain halnya dengan hal rasio efisiensi tahun anggaran 2014 sampai dengan 2017 dikategorikan efisien dengan rerata persentasenya 86.7%-95.5% lebih kecil dari

100% ($X > 100\%$) dalam mengelola biaya produksi yang dikeluarkan untuk menghasilkan pendapatan. Dalam aspek efektifitas keuangan tahun anggaran 2014 rasionya tidak efektif, tahun 2015 rasionya efektif berimbang rasionya sama dengan 100% ($x = 100\%$), tahun 2016 rasionya tidak efektif, dan tahun terakhir 2017 rasionya efektif.

6. Perspektif pelanggan, Indikator kepuasan pelanggan telah mencapai kategori baik, hal ini sejalan dengan peningkatan nominal pendapatan Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat yang terus meningkat sejak tahun 2013 s.d 2017,. Tingkat kepuasan pelanggan/pasien untuk tahun 2016 mendapatkan nilai rata-rata 4,23 dari skala likert 1 s.d 5 untuk kinerja pelayanan mendapatkan kategori baik.
7. Ditinjau dari perspektif proses bisnis internal ini fokus dalam kinerja internal manajemen RSI Ibnu Sina Simpang IV dalam menciptakan kepuasan pelanggan akan kualitas layanan jasa rumah sakit dengan parameter rasio standart operasional rumah sakit.. Rasio Operasional bisnis internal dikategorikan ideal dan sesuai dengan Standart operasional yayasana dengan tingkat hunian 69,41%- 81,44% kamar pasien terisi (*Bed Occupancy Rate*), dengan rerata 3 hari rerata lama tinggal pasien dikamar (*Average Length of stay*) , dengan rasio TOI selama 1-3 hari, Rasio BTO 122 kali dengan nilai GDR tingkat kematian pasien >48 jam dan nilai NDR berkurang dalam waktu empat tahun terakhir.
8. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran pada karyawan Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat 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. Tingkat produktifitas karyawan yang rasionya fluktuasi dalam empat tahun terakhir tetapi rata – rata meningkat setiap tahunnya.

5.2 Implikasi

Dalam penelitian ini implikasi difokuskan pada evaluasi strategi bisnis Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Simpang IV Pasaman Barat dalam melihat kinerja keuangan dan non keuangan periode tahun anggaran 2013 sampai tahun anggaran 2017 dengan pendekatan model *balance scorecard* agar pihak manajemen dapat menjadikan bahan pertimbangan dalam meformulasikan strategi bisnis Rumah Sakit pada tahun anggaran selanjutnya dalam memenangkan kompetisi persaingan (*competitive advantage*) untuk memperoleh profitabilitas yang optimal.

Berdasarkan hasil penelitian dengan model *Balance Scorecard* memiliki kekuatan dalam kinerja aspek keuangan namun memiliki kelemahan di aspek non keuangan seperti meningkat nilai kualitas pelayanan pasien dalam meningkatkan jumlah pasien baru dan kepuasan karyawan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam hal ini peneliti terbatas menilai dalam menganalisa kekuatan external dari perspektif pelanggan dalam hal mengukur nilai kepuasan

pelanggan karena teknik pengumpulan data menggunakan data sekunder yang tersedia di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Simpang IV Pasaman Barat juga menggunakan data primer dengan penyebaran kuisioner

5.4 Saran Penelitian Selanjutnya

Sehubungan dengan keterbatasan penelitian yang dialami peneliti saat ini maka peneliti memberikan saran untuk melakukan penyempurnaan pada peneliti selanjutnya dari segi metode penelitian dalam teknik pengumpulan data primer dalam mensurvey kepuasan pelanggan (pasien) yang merupakan salah satu perspektif penilai kinerja model *balance scorecard*.

