

BAB 7

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Kesimpulan hasil penelitian mengenai analisis pengukuran kinerja Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh dengan metode *Balanced Scorecard* (BSc) pada tahun 2023 sebagai berikut:

- a. Kinerja perspektif keuangan pada rasio efektivitas, rasio efisiensi sudah tercapai, tetapi rasio ekonomis tidak tercapai dimana realisasi pengeluaran lebih dari anggaran pengeluaran yang ditetapkan rumah sakit.
- b. Kinerja perspektif pelanggan dari segi kepuasan pasien, penanganan pengaduan/komplain tercapai, pertumbuhan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan mengalami peningkatan. Pertumbuhan rata-rata pasien gawat darurat dan rawat inap mengalami penurunan. Mutu pelayanan tidak tercapai dikarenakan kurangnya komitmen dari karyawan untuk menjaga dan meningkatkan mutu rumah sakit.
- c. Kinerja perspektif proses bisnis internal pada indikator TOI, kepiawaiian klinis dan inovasi tercapai, tetapi angka keterpakaian tempat tidur (BOR), ALOS dan BTO tidak tercapai dikarenakan terjadi penurunan kunjungan pasien rawat inap.
- d. Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada indikator Pengembangan teknologi kedokteran tercapai, tetapi retensi karyawan, pelatihan karyawan, produktivitas karyawan, pengembangan teknologi informasi dimana implementasinya belum tercapai (kinerja menurun)

disebabkan oleh kurangnya sarana, prasarana serta evaluasi dari manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan.

7.2. Saran

Saran yang dapat di berikan kepada manajemen Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh sehubungan dengan hasil penelitian yang telah didapat adalah:

- a. Kinerja perspektif keuangan pada rasio ekonomis yang tidak tercapai saran yang diberikan kepada manajemen adalah dalam penggunaan anggaran agar lebih perspektif dan produktif untuk menunjang pendapatan (misal: perbaikan sarana dan prasarana, pelatihan karyawan, dan pembelian alat kesehatan yang di butuhkan), memaksimalkan pemanfaatan aset yang ada untuk meningkatkan pelayanan serta penambahan jumlah pemasok dalam memastikan ketersediaan alat dan bahan yang diperlukan.
- b. Kinerja perspektif pelanggan dari segi pertumbuhan rata-rata pasien gawat darurat dan rawat inap mengalami penurunan, mutu pelayanan tidak tercapai saran yang diberikan untuk manajemen adalah dengan cara dilakukan sosialisasi dan komitmen kepada semua *stakeholder* eksternal dan internal mengenai visi dan misi yang telah ditetapkan, sehingga tujuan dan target yang ingin dicapai menjadi tujuan dan target bersama seluruh *stakeholder* Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh, menggiatkan kegiatan promosi rumah sakit dengan melibatkan seluruh karyawan serta melakukan survey kepuasan pasien setiap tahun untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

c. Kinerja perspektif proses bisnis internal pada angka keterpakaian tempat tidur (BOR), ALOS dan BTO tidak tercapai saran yang diberikan kepada manajemen adalah dengan cara meningkatkan kunjungan pasien rawat inap yaitu dengan dilakukan penambahan jenis layanan sesuai standar agar memenuhi kebutuhan pasien dengan mutu dan kualitas pelayanan yang baik untuk keselamatan pasien, dipersiapkan SDM dan membuka layanan unggulan untuk meningkatkan daya saing Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh.

d. Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada retensi karyawan, pelatihan karyawan, produktivitas karyawan, pengembangan teknologi informasi dimana implementasinya belum tercapai (kinerja menurun) saran yang diberikan kepada manajemen adalah dengan peningkatan pelatihan bagi pegawai untuk peningkatan kompetensi seperti pelatihan peningkatan mutu dan keselamatan pasien, pelatihan khusus bagi pegawai sesuai dengan profesinya serta dilakukan evaluasi kinerja karyawan secara berkala.

