

BAB 7

Kesimpulan dan Saran

7.1. Kesimpulan

Kesimpulan hasil penelitian mengenai analisis pengukuran kinerja RSUD Kota Padang Panjang dengan metode *Balanced Scorecard* pada tahun 2019 adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja perspektif keuangan pada rasio ekonomis termasuk kategori ekonomis dengan kecenderungan makin ekonomis, rasio efisiensi tidak efisien dengan kecenderungan makin efisien, rasio efektivitas termasuk cukup efektif dengan kecenderungan tingkat efektivitas yang makin menurun.
- b. Kinerja perspektif pelanggan dari segi kepuasan pasien sangat baik. Penanganan pengaduan / komplain sangat baik. Pertumbuhan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan dan rawat darurat adalah sangat baik (mengalami peningkatan). Pertumbuhan rata-rata kunjungan pasien rawat inap termasuk sedang (mengalami penurunan).
- c. Kinerja perspektif proses bisnis internal pada indikator angka keterpakaian tempat tidur (BOR) kurang, angka rata-rata lama perawatan (ALOS) dan lamanya waktu tempat tidur tidak ditempati (TOI) cukup serta frekuensi pemakaian tempat tidur (BTO) baik. Keempat indikator tersebut menunjukkan kinerja yang cenderung menurun.
- d. Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada *turn over* karyawan baik, namun angkanya mengalami peningkatan (kinerja menurun). Tingkat pelatihan karyawan rendah, serta produktivitas karyawan dalam menghasilkan pendapatan bagi RS dinilai kurang (kinerja menurun).

7.2. Saran

Saran yang dapat diberikan bagi RSUD Kota Padang Panjang sehubungan dengan hasil penelitian yang didapat adalah:

- a. Bagi RSUD Kota Padang Panjang
 1. RSUD Kota Padang Panjang dapat menggunakan metode *Balanced Scorecard* untuk menggambarkan kinerja secara komprehensif, koheren, dan seimbang dalam empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan secara berkelanjutan.
 2. Meningkatkan kinerja pada perspektif keuangan dengan:
 - a. Memaksimalkan pemanfaatan aset yang ada untuk meningkatkan pelayanan
 - b. Penggunaan dana APBN secara lebih efektif dan produktif untuk menunjang pendapatan (misal: perbaikan sarana dan prasarana pelatihan karyawan, dan pembelian alat kesehatan yang dibutuhkan seperti *CT Scan*)
 3. Meningkatkan kinerja perspektif pelanggan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat setiap tahun
 4. Meningkatkan kinerja perspektif proses bisnis internal melalui:
 - a. Menggiatkan kegiatan promosi rumah sakit mengenai jenis dan fasilitas pelayanan, jadwal pelayanan dan ketersediaan dokter spesialis
 - b. Manajemen penanganan komplain secara lebih baik dengan melakukan dokumentasi secara lengkap
 - c. Menambah dan mengatur jadwal pelayanan spesialis (poliklinik tiap hari dan sore hari)
 5. Meningkatkan kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran melalui:
 - a. Mengukur tingkat kepuasan karyawan
 - b. Peningkatan pelatihan bagi pegawai seperti pelatihan Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP), pelatihan khusus bagi pegawai tertentu yaitu petugas apotik, petugas radiodiagnostik,

petugas pemeliharaan sarana dan prasarana, petugas operasi, dan pelatihan bagi petugas lain sesuai dengan profesinya

c. Pemberian insentif/*reward* bagi karyawan sesuai dengan kinerja

b. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan hubungan antara indikator kinerja pada masing-masing perspektif.



