

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### 1. Perspektif keuangan dalam mengukur kinerja Rumah Sakit pemerintah

Dalam mengukur kinerja Rumah Sakit pemerintah pada perspektif keuangan menggunakan *Balance Scorecard*, dari kesebelas artikel yang penulis teliti hanya 4 (empat) artikel yang memperoleh hasil stabil atau ideal yaitu artikel ketiga, kedelapan, kesepuluh, dan kesebelas. Sementara 6 (enam) artikel lainnya memperoleh hasil kurang stabil. Penyebabnya pun beragam mulai dari menurunnya pendapatan, pendapatan tidak memenuhi target, rasio ekonomi dan efisiensi yang menurun, sampai angka *collection period* yang belum mencapai angka ideal.

##### 2. Perspektif pelanggan dalam mengukur kinerja Rumah Sakit pemerintah

Pada perspektif pelanggan dalam mengukur kinerja Rumah Sakit pemerintah menggunakan *Balance Scorecard*, dari kesebelas artikel yang penulis teliti sebagian besar memperoleh hasil yang baik atau ideal. Hanya 4 (empat) artikel yang memperoleh hasil kurang ideal yaitu artikel kedua, keenam, kedelapan, dan kesembilan. Hasil yang kurang ideal dikarenakan tingkat akuisisi pelanggan yang minim. Artinya, jika tingkat akuisisi kurang baik menunjukkan bahwa Rumah Sakit tersebut belum mampu menarik pelanggan baru untuk menggunakan jasa Rumah Sakit itu.

3. Perspektif proses bisnis internal dalam mengukur kinerja Rumah Sakit pemerintah

Pada perspektif proses bisnis internal dalam mengukur kinerja Rumah Sakit pemerintah menggunakan *Balance Scorecard*, dari kesebelas artikel yang penulis teliti sebagian besar memperoleh hasil yang baik atau ideal. Hanya 4 (empat) artikel yang memperoleh hasil kurang ideal yaitu artikel keempat, kedelapan, kesembilan, dan kesepuluh. Hasil yang kurang ideal disebabkan karena penurunan kinerja pegawai, lambatnya penanganan pasien, serta hasil perhitungan AvLOS dan BTO yang buruk. Hal tersebut tentunya berakibat kurang baik pula pada aspek-aspek internal yang ada pada Rumah Sakit tersebut.

4. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dalam mengukur kinerja Rumah Sakit pemerintah

Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dalam mengukur kinerja Rumah Sakit pemerintah menggunakan *Balance Scorecard*, dari kesebelas artikel yang penulis teliti sebagian besar memperoleh hasil yang baik atau ideal. Hanya 4 (empat) artikel yang memperoleh hasil kurang ideal yaitu artikel pertama, keempat, kelima, dan kesembilan. Hasil yang kurang ideal disebabkan karena minimnya pelatihan karyawan, serta retensi dan produktifitas karyawan yang mengalami penurunan. Hal tersebut tentunya berdampak kurang baik pula pada pertumbuhan Rumah Sakit dan pembelajaran karyawan Rumah Sakit tersebut.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya, maka saran penulis adalah berikut ini:

1. Pengukuran kinerja Rumah Sakit pemerintah dengan perhitungan *balance scorecard* diharapkan menggunakan empat aspek perspektif Kaplan dan Norton yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Kesebelas artikel yang penulis teliti telah menggunakan empat parameter tersebut, sehingga hasil perhitungan *balance scorecard* bisa dinyatakan valid, karena kinerja Rumah Sakit yang diukur mencakup seluruh aspek.
2. Setelah melakukan pengukuran kinerja menggunakan *balance scorecard*, tentunya Rumah Sakit mengetahui perspektif mana yang menjadi kelemahan Rumah Sakit dan perspektif apa yang menjadi kelebihan Rumah Sakit. Sehingga diharapkan perspektif yang menjadi kelemahan Rumah Sakit memperoleh perhatian khusus untuk dilakukan perbaikan. Sedangkan perspektif yang menjadi kelebihan Rumah Sakit mampu dipertahankan, sehingga menjadi nilai tambah Rumah Sakit tersebut.