

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengukuran kinerja keuangan RSUD Teluk Kuantan yang mencakup *Return on Asset* (ROA) dimana hasil ROA dinilai tidak baik dengan rata-rata -192%, untuk *Return on Equity* (ROE) dinilai tidak baik dengan memperoleh hasil -211%, sedangkan untuk *Total Asset Turn Over* (TATO) dengan rata-rata 0,78 kali dan dinilai tidak baik, dan *Gross Profit Margin* dengan mencapai rata-rata 174% dimana hasil ini menunjukkan hasil yang sangat baik.
2. Hasil pengukuran kinerja dari perspektif pelanggan (*costumer*) dengan menggunakan 3 indikator yang meliputi tingkat kepuasan pelanggan, tingkat retensi pelanggan, dan tingkat akuisisi pelanggan. Hasil dari indikator tingkat kepuasan pelanggan dinilai baik dengan mendapatkan skor sebesar 3,72, tingkat retensi pelanggan juga dinilai baik dengan mendapatkan skor sebesar 3,68, serta tingkat akuisisi pelanggan juga dinilai baik dengan mendapatkan skor sebesar 3,52.
3. Pada perspektif proses bisnis internal yang diukur dengan menggunakan indikator proses operasional, inovasi, serta kualitas pelayanan. Pada indikator proses operasional menunjukkan hasil yang baik yaitu dengan

skor sebesar 3,74, untuk indikator inovasi menunjukkan hasil yang sangat baik yaitu dengan memperoleh skor sebesar 7,69%. Sedangkan untuk indikator kualitas pelayanan rumah sakit menunjukkan hasil kurang baik pada BOR, kurang baik pada ALOS, kurang baik pada TOI, kurang baik pada BTO, baik pada NDR, dan kurang baik pada GDR. Hal ini bisa menjadikan rumah sakit untuk terus melakukan inovasi untuk menarik pelanggan baru untuk melakukan pengobatan di RSUD Teluk Kuantan.

4. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diukur dengan menggunakan indikator tingkat kepuasan karyawan, tingkat produktivitas karyawan, serta motivasi, pemberdayaan dan keselaran. Dimana masing-masing indikator mendapatkan nilai cukup baik, diantaranya indikator tingkat kepuasan karyawan mendapatkan skor sebesar 3,24, tingkat produktivitas karyawan mendapatkan skor sebesar 3,35, dan motivasi, pemberdayaan dan penyalarsan mendapatkan skor sebesar 3,36.
5. Dari keempat perspektif dalam *balanced scorecard* untuk penilaian kinerja ada faktor-faktor penting yang harus diperhatikan oleh pihak RSUD Teluk Kuantan untuk meningkatkan kinerja, baik dari kinerja customer, kinerja proses bisnis internal, dan kinerja pertumbuhan dan pembelajaran. Hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh RSUD Teluk Kuantan adalah meningkatkan kualitas jasa, kualitas mutu pelayanan, kualitas sumber daya manusia, juga perbaikan pada sarana dan prasarana dan motivasi kerja karyawan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

Dalam pengukuran kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya RSUD Teluk Kuantan menggunakan metode *balanced scorecard* untuk mengukur kinerja rumah sakit, baik kinerja keuangan maupun non-keuangan.
2. Untuk meningkatkan kinerja RSUD Teluk Kuantan perlu memperhatikan faktor-faktor berikut ini:
 - a. Untuk kinerja keuangan, diharapkan rumah sakit perlu strategi baru dalam mengelolah anggaran yang sudah ditetapkan secara optimal guna untuk melaksanakan pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan yang ada dirumah sakit. Hal tersebut bisa berupa penekanan terhadap biaya-biaya operasi dan meningkatkan sistem pengendalian internal.
 - b. Untuk kinerja *costumer* hal-hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan melakukan perbaikan-perbaikan seperti pelayanan jasa yang diantaranya adalah menangani keluhan pasien dengan cepat, tepat waktu dalam melakukan pemeriksaan serta tidak membedakan antara pasien umum dengan pasien yang menggunakan asuransi kesehatan dalam memberikan pelayanan. Selain itu juga perlu diperhatikan kebutuhan akan obat-obatan, kualitas sarana dan prasarana yang ada dirumah sakit.

- c. Kinerja proses bisnis internal, dimana disini menyangkut masalah proses operasional, inovasi, serta kualitas pelayanan yang telah dilakukan rumah sakit. Hal yang perlu diperhatikan adalah inovasi dalam bidang teknologi dan komunikasi, dan untuk non-medik seperti bidang sosial perlu keikutsertaan dalam penyuluhan kesehatan kepada masyarakat.
- d. Selanjutnya untuk kinerja pertumbuhan dan pembelajaran yang menyangkut kepuasan karyawan, produktivitas karyawan, serta motivasi, pemberdayaan dan penyesuaian. Ada faktor yang perlu diperhatikan diantaranya meningkatkan produktivitas karyawan dimulai dari mengadakan pelatihan kerja kepada karyawan, serta dukungan dari rumah sakit untuk mengikuti pendidikan yang lebih tinggi guna menaikkan kualitas sumber daya manusia pada rumah sakit ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.