

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengukuran kinerja dengan konsep *Balanced Scorecard* pada Rumah Sakit Roemani Semarang, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perspektif keuangan kinerja Rumah Sakit Roemani Semarang sudah memenuhi dari target yang telah ditetapkan. Rata-rata nilai ROI tahun 2014 dan 2015 sebesar 8,08 % yang melampaui target 4 % per-tahun, hal ini berarti rumah sakit memiliki kemampuan untuk melakukan pengembalian modal pengadaan dan persediaan layanan kesehatan melebihi target yang sudah ditetapkan. Rata-rata nilai profit margin sebesar 7,52 % melampaui target 4 %, hal ini berarti rumah sakit sudah dapat mendapatkan laba yang melebihi dari target yang sudah ditetapkan. Rasio operasi melampaui target 100 % pertahun yaitu dengan pencapaian rata-rata sebesar 452,96 %, hal ini berarti rumah sakit dapat mengelola operasional asset untuk menghasilkan laba bagi rumah sakit.
2. Berdasarkan perspektif pelanggan/konsumen, tingkat kepuasan pelanggan/konsumen sudah memenuhi target 75% per-tahun yaitu dengan pencapaian 98,50 %, hal ini berarti pelanggan/konsumen merasa puas dengan pelayanan rumah sakit. Pencapaian profitabilitas konsumen rata-ratanya sebesar 53,20 % mampu melampaui target 50 % per-tahun, hal ini

berarti rumah sakit sudah dapat menghasilkan laba melebihi target yang sudah ditetapkan.

3. Berdasarkan perspektif proses internal bisnis, inovasi produk sudah dilakukan dengan dikembangkannya layanan pusat diagnostic, trauma center, pusat penanganan krisis perempuan dan anak (PPKPA) dan klinik VCT, selain itu juga dilakukan Pelayanan Kerohanian / Spiritual Services. Target proses operasi yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit adalah selama 15 menit namun pada tahun 2014 masih 25 menit dan tahun 2015 masih selama 20 menit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Untuk layanan purna jual dilakukan dengan perbaikan-perbaikan yang dilakukan rumah sakit sebagai usaha untuk meningkatkan proses pelayanan kepada pasien, antara lain: kemudahan dalam sistem pembayaran, pemeriksaan laboratorium, apotik yang lengkap, pelayanan yang tepat waktu, dukungan moral kepada pasien, keramahan para karyawan rumah sakit sehingga membuat suasana rumah sakit menjadi nyaman.
4. Berdasarkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, produktivitas karyawan dan kepuasan pelanggan hasilnya telah mampu melampaui dari target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Produktivitas karyawan mencapai rata-rata Rp 30.528.930,- per tahun yang sudah melampaui target Rp 27.500.000,- per tahun. Tingkat kepuasan konsumen sudah mencapai 98,67 % di atas target 75 % per-tahun yang telah ditetapkan. Untuk tingkat retensi karyawan rata-rata 3,37 %, hal ini belum mampu

melampaui target 1 % per-tahun, yang artinya masih terdapat karyawan yang pindah pekerjaan atau mengundurkan diri sebagai karyawan di rumah sakit.

5.2 Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang telah diuraikan, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut ;

1. Dalam kinerja keuangan, pihak manajemen harus dapat menekan biaya operasional sehingga dapat meningkatkan pendapatan. Salah satu strategi penekanan biaya yaitu dengan menggunakan perencanaan yang tepat dan pembatasan biaya yang dianggap kurang bermanfaat.
2. Rumah sakit sebaiknya lebih meningkatkan perspektif proses pertumbuhan dan pembelajaran terutama untuk meningkatkan kapabilitas dengan memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan secara merata.
3. Peningkatan mutu layanan purna jual juga harus diperhatikan oleh pihak manajemen yaitu dengan penanganan keluhan maupun pengaduan pasien yang dapat terselesaikan dengan baik, sehingga pihak manajemen harus mempunyai suatu konsep strategi penyelesaian keluhan maupun pengaduan pasien yang tepat yang pada akhirnya pasien juga akan merasa puas dengan hasil penyelesaian tersebut.
4. Rumah sakit sebaiknya menambah serta memperbaharui sistem informasinya agar dapat meningkatkan pelayanan dan memperlancar aktivitas rumah sakit

5. Pihak manajemen juga harus memperhatikan survey kepuasan karyawan maupun pasien, karena kedua faktor tersebut merupakan faktor penting yang harus dipelihara guna kelangsungan dan perkembangan rumah sakit. Kepuasan konsumen mempengaruhi pendapatan dari pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Kepuasan karyawan berpengaruh pada kinerja karyawan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, apabila kepuasan karyawan terjamin, maka rangkaian aktivitas yang digunakan oleh rumah sakit untuk menghasilkan pelayanan kesehatan bagi pasien juga menjadi semakin baik.

