

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang di peroleh dari RSUD S.K. Lerik Kota Kupang dan di analisis maka dapat disimpulkan bahwa :

- 1 Perspektif Keuangan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa capaian kinerja keuangan tahun 2018-2022 pada rasio ekonomis “baik” sedangkan rasio efektifitas dan rasio efisiensi menunjukan kinerja “kurang”
- 2 Perspektif pelanggan (pasien) Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja RSUD S.K. Lerik Kota Kupang ditinjau dari perspektif pelanggan yang dihasilkan di tahun 2018-2022 dalam hal kepuasan pasien melalui penyebaran kuisisioner dan akuisisi pelanggan menggambarkan hasil yang “baik” dari pihak RSUD S.K.Lerik Kota Kupang dalam hal mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan yang diberikan.
- 3 Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata capaian kinerja proses bisnis internal yang dihasilkan di tahun 2018-2022 menggambarkan pertumbuhan yang ditinjau dari kinerja dapat dikategorikan “Baik” untuk Capaian *Bed Occupancy Rate* (BOR), *Gross Death Rate* (GDR), *Net Death Rate* (NDR). Sedangkan ditinjau dari kinerja *BTO (Bed Turn Over)* dikategorikan “Sangat baik” dan *ALOS (Avarage Lenght of Stay)* dikategorikan “kurang”. Dengan demikina dapat

dikatakan bahwa kinerja RSUD S.K. Lerik dalam hal perspektif bisnis internal secara umum dapat dikatakan “Baik”.

- 4 Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata capaian kinerja pertumbuhan dan pembelajaran yang dihasilkan di tahun 2018-2022 dalam hal retensi karyawan menggambarkan hasil yang baik.

5.2 Implikasi Teoritis

Kinerja merupakan bagian dari sistem pengendalian. Penilaian kinerja dilakukan untuk mengetahui tingkat efisiensi dan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Akuntansi manajemen berperan dalam pembuatan indikator kinerja kunci (*key performance indicator*) dan satuan ukur untuk masing-masing aktivitas yang dilakukan (Muindro, 2013:143).

Balanced Scorecard adalah mencakup ukuran-ukuran keuangan yang dapat menggambarkan output dari suatu aktivitas yang sudah dilakukan dan melengkapi ukuran-ukuran keuangan dengan ukuran-ukuran operasional yang diantaranya berupa kepuasan pelanggan, proses internal dan inovasi organisasi, serta ukuran-ukuran peningkatan aktivitas operasi yang menjadi acuan ukuran kinerja keuangan di masa yang akan datang (Samryn, 2012: 286).

5.3 Implikasi Terapan

- 1 Pihak rumah sakit sebaiknya menggunakan pengukuran kinerja dengan pendekatan *Balanced Scorecard* karena data yang dihasilkan lebih akurat.
- 2 Di harapkan dimasa yang akan datang dapat digunakan sebagai sebagai salah satu sumber data untuk penelitian lebih lanjut dengan jumlah sampel yang lebih banyak dan tempat yang berbeda.