BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada Bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian kinerja RSUD.Prof.Dr.W.Z. Johannes Kupang dalam prespektif keuangan Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa capaian kinerja keuangan pada rasio ekonomis menunjukkan nilai “kurang” sedangkan pada rasio efektifitas dan rasio efisiensi menunjukan kinerja “baik”.
2. Penilaian kinerja RSUD.Prof.Dr.W.Z. Johannes Kupang dalam prespektif pelanggan Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa capaian kinerja perspektif pelanggan yang dihasilkan di tahun 2021-2022 dalam hal kepuasan pasien melalui penyebaran kuisisioner menggambarkan hasil yang baik.
3. Penilaian kinerja RSUD.Prof.Dr.W.Z. Johannes Kupang dalam prespektif bisnis internal yang diukur dengan paningkatan jaringan unit kerja, pada RSUD.Prof.Dr.W.Z. Johannes Kupang diperoleh nilai sebesar 22,58%. Hasil rasio *Network Growth Ratio* (NGR) menunjukan bahwa RSUD.Prof.Dr.W.Z. Johannes Kupang mempunyai inovasi jasa pelayanan yang baik untuk Masyarakat.

4. Penilaian kinerja RSUD.Prof.Dr.W.Z. Johannes Kupang dalam prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata capaian kinerja pertumbuhan dan pembelajaran yang dihasilkan di tahun 2021-2022 menggambarkan hasil yang cukup dari segi kepuasan karyawan.

5.2 Implikasi Teoritis

BSC di rumah sakit memungkinkan untuk memperkenalkan pengukuran kinerja yang tidak hanya berfokus pada hasil keuangan, tetapi juga pada kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta efektivitas operasional. Rumah sakit perlu menilai kinerjanya tidak hanya berdasarkan aspek finansial (seperti pendapatan dan pengeluaran), tetapi juga dari sudut pandang pasien, proses internal, dan pengembangan sumber daya manusia. Dalam BSC, setiap perspektif harus saling mendukung, termasuk dalam konteks rumah sakit. Tujuan strategis rumah sakit, seperti meningkatkan kualitas perawatan, efisiensi operasional, dan kepuasan pasien, harus diterjemahkan menjadi tujuan operasional yang jelas. BSC mendorong rumah sakit untuk fokus pada efisiensi dan operasional. mencakup pengelolaan proses medis, manajemen alur pasien, penggunaan teknologi informasi, pengendalian infeksi, serta pengelolaan sumber daya manusia dan peralatan medis.

5.3 Implikasi Terapan

Peneliti menyadari bahwa dari hasil penelitian yang telah disimpulkan masih terdapat banyak kekurangan,namun peneliti mencoba untuk memberikan saran yakni : Berdasarakan hasil pengukuran kinerja menggunkan

pendekatan balance scorecard diharapkan rumah sakit lebih mengoptimalkan dana di pos kas BULD untuk memenuhi kewajiban dan membiayai pengukuran kinerja dengan pendekatan balance scorecard karena data yang dihasilkan lebih akurat dan erlu adanya evaluasi terhadap tarif yang di berikan oleh rumah sakit serta kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan rumah sakit dalam rangka meningkatkan kepuasan pekanggan.