

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya tentang pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* pada di RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perspektif keuangan, dari beberapa indikator keuangan yang digunakan dapat diketahui bahwa kinerja perspektif keuangan di RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang sudah mampu memenuhi standar yang dicapai. Namun di RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang masih perlu melakukan peningkatan kinerja keuangan, pada dasarnya di RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang telah melebihi target pendapatan yang telah ditargetkan. penekanan biaya pun menunjukkan hal yang positif, berarti RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang mampu melakukan pengelolaan yang baik khususnya dalam penekanan biaya. Berdasarkan hal tersebut diharapkan penggunaan biaya dapat dilakukan secara lebih efisien, efektif dan ekonomis dalam peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan di RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang. Namun RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang perlu memperbaiki penyusunan anggaran, sehingga penyerapan anggaran mampu optimal dan lebih baik lagi.
2. Perspektif pelanggan, dapat dilihat dari indikator retensi pelanggan, akuisisi pelanggan dan kepuasan pelanggan sudah baik. Dimana retensi pelanggan dan akuisisi pelanggan mengalami peningkatan dari tahun 2016 sampai tahun 2017.

RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang mampu untuk mempertahankan pasiennya ditunjukkan dengan kenaikan rasio dari tahun ke tahun. Berdasarkan hasil wawancara ke informan, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggannya telah dinyatakan baik dari tahun 2016-2017.

3. Perspektif bisnis dan internal, dapat dilihat dari indikator ALOS, BTO, BOR, TOI, NDR, dan GDR RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang masih belum baik. RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang harus melakukan perbaikan dan lebih meningkatkan tingkat kualitas pelayanan dari rumah sakit.
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, pada perspektif ini perusahaan memiliki tingkat pembelajaran pegawai dan tingkat kepuasan pegawai yang masuk pada kategori cukup baik. Sehingga pada perspektif ini perusahaan memiliki pembelajaran dan pertumbuhan yang cukup baik bagi pegawainya, hal tersebut dikarenakan pegawai masih merasa kurang puas dengan sarana di tempat kerja tetapi informasi yang diberikan oleh perusahaan mengenai penghasilan, kesehatan, pensiunan, dan tunjangan sudah baik. Serta pegawai merasa puas dengan adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan atasannya, ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam memperhatikan karyawan sudah cukup baik, sehingga harus lebih diperbaiki kedepannya agar pegawai dapat mendorong proses bisnis internal perusahaan dalam menciptakan kualitas layanan di RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang lebih baik lagi kedepannya. Maka pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan kinerja RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang dapat dikatakan cukup baik.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pendekatan secara terbuka dan melakukan komunikasi dengan baik. Namun terdapat beberapa hal yang membatasi penelitian ini di antaranya:

1. Terdapat kendala pada saat melakukan wawancara dan pengambilan data yakni informan yang kurang responsif.
2. Pengambilan data dipersulit oleh beberapa pihak.
3. Masih terdapat data-data yang diperlukan untuk mendukung penelitian akan tetapi tidak bisa diperoleh karena data tersebut bersifat rahasia sehingga data yang disajikan pada penelitian ini masih mengalami keterbatasan.

## 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan dari penelitian ini, penulis ingin memberikan saran yang diharapkan bisa menjadi masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

Bagi penelitian selanjutnya agar bisa menggunakan pengukuran lain yang dirasa mampu memberikan informasi lebih rinci dan dikaitkan dengan *balanced scorecard* supaya dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam penilaian kinerja dari *balanced scorecard* dan penelitian selanjutnya dapat menggunakan *mix method* sebagai rancangan metodologi penelitian tentunya dengan berbagai penyempurnaan, mengingat potensi kebermanfaatannya dalam mengatasi keterbatasan-keterbatasan.