

BAB V

PENUTUP

IV.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini yang berjudul “Analisis *Balanced Scorecard* dalam Pengukuran Kinerja RSUD Kota Depok” adalah sebagai berikut:

- a. Adanya hubungan perspektif keuangan dengan kinerja RSUD Kota Depok dimulai tahun 2019 – 2021. Secara keseluruhan perspektif keuangan dapat dikatakan cukup baik, namun rasio efisiensi di RSUD Kota Depok masih belum efisien karena pengeluaran untuk realisasi pendapatan lebih besar.
- b. Adanya hubungan baik perspektif pelanggan secara keseluruhan dengan kinerja RSUD Kota Depok tahun 2019 – 2021.
- c. Adanya hubungan pada perspektif proses bisnis internal dengan kinerja RSUD Kota Depok secara keseluruhan dari tahun 2019 – 2021 cukup baik. Dari indikator tersebut hanya rasio TOI yang dapat dikatakan kurang baik.
- d. Adanya hubungan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan secara keseluruhan dengan kinerja RSUD yang dimulai pada tahun 2019 – 2021 dapat dikatakan cukup baik. pada retensi karyawan di RSUD Kota Depok dapat dikatakan kurang baik.

IV.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran sebagai berikut:

- a. Bagi RSUD Kota Depok
 - 1) RSUD Kota Depok perlu memerhatikan dan meningkatkan kinerja keuangan, dengan lebih meningkatkan sistem pengendalian internal dan menekankan biaya-biaya operasi serta meningkatkan pendapatan rumah sakit agar lebih efisien dalam pengelolaan realisasi dengan anggaran yang telah ditentukan.
 - 2) RSUD Kota Depok harus tetap mempertahankan pelanggan lama dan memperoleh pelanggan baru dengan meningkatkan promosi dan pelayanan terhadap pelanggan sehingga puas terhadap pelayanan

yang diberikan. Meningkatnya jumlah pelanggan baru berpengaruh dengan pendapatan rumah sakit juga meningkat.

- 3) RSUD Kota Depok juga perlu meningkatkan dan memperbaharui inovasi pelayanan dan lebih meningkatkan kualitas kinerja pelayanan yang masih dibawah standar sesuai dengan Permenkes Nomor 1171 Tahun 2011. Dalam hal ini juga perlu mengikutsertakan dari semua unit baik dari pelayanan medis maupun non medis.
- 4) Karena cukup banyaknya karyawan yang keluar, RSUD Kota Depok harus fokus mempertahankan nilai retensi karyawan. Dalam situasi ini pihak rumah sakit harus memotivasi stafnya dengan menghilangkan berbagai sumber ketidakbahagiaan, seperti ketidakpuasan terhadap gaji atau promosi jabatan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya diharapkan melakukan pengembangan dari penelitian ini meneliti memperbanyak variabel pengukuran dari empat perspektif *Balanced Scorecard* agar hasil yang didapatkn lebih komprehensif.