

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, didapatkan kesimpulan kinerja Instalasi Rawat Inap RSUP Persahabatan yang berbentuk BLU pada dasarnya dapat dinilai sehat, namun masih memerlukan upaya perbaikan guna mencapai keseimbangan antar perspektif yang satu dengan yang lainnya (pertumbuhan dan pembelajaran, pelanggan, keuangan, dan proses bisnis internal). Kinerja Instalasi Rawat Inap RSUP Persahabatan dikatakan sehat dapat dibuktikan dari hasil pengolahan dan perolehan data dari tiap perspektifnya, diantaranya:

1. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif ini diukur dengan melihat tingkat kepuasan pegawai terhadap pekerjaan (91.32%), terhadap gaji dan promosi (92.32%), terhadap lingkungan kerja (90.58%), terhadap atasan (91.30%), dan terhadap sistem informasi (92.47%). Dari hasil tersebut, menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai sangat baik (sangat puas) dengan kinerja terhadap pertumbuhan dan pembelajaran yang ada di RSUP Persahabatan khususnya di Instalasi Rawat Inap. Hal ini dapat dibuktikan bahwa dengan adanya pelatihan-pelatihan yang diperuntukkan bagi pegawai Rumah sakit, adanya beberapa pegawai yang dikirim ke luar negeri untuk mengadakan studi banding antara Rumah sakit di luar negeri dengan yang ada di RSUP Persahabatan, adanya kerjasama antar tim, antar Kepala Ruangan dengan Para Perawat, dan pegawai-pegawai yang lainnya, adanya pelaksanaan *Morning Report* yang dilakukan setiap hari (pukul 08.00 – 09.00 WIB) yang dihadiri oleh setiap masing-masing bagian di RSUP Persahabatan, juga dokter. Hal ini bertujuan agar setiap bagian Rumah sakit mengevaluasi kembali hasil perkembangan pekerjaan yang ada di setiap bagian Rumah sakit. Selanjutnya, sistem informasi yang ada di Rumah sakit juga sudah mendukung kelancaran aktivitas Rumah sakit yakni dengan menggunakan sistem komputerisasi, informasi antar tim juga sudah terlaksana dengan baik.

2. Perspektif Pelanggan

Pada perspektif ini pada dasarnya tingkat kepuasan responden (pasien) sangat baik (sangat puas) terhadap pelayanan yang diberikan Instalasi Rawat Inap di RSUP Persahabatan, baik layanan yang bersifat medis maupun non-medis. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil jawaban koesioner yang didapatkan dari penelitian sebagai berikut: *Tangibles* sebesar 90.67%, *Empathy* sebesar 99.33%, *Responsiveness* sebesar 95.80%, *Reliability* sebesar 92.71%, *Assurance* sebesar 90.74%. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya fasilitas-fasilitas yang lengkap yang disediakan oleh pihak Rumah sakit (tempat parkir yang luas, apotek, laboratorium, TV, ruang tunggu, peralatan-peralatan canggih yang dimiliki Rumah sakit, dan sebagainya). Selain itu, pasien juga merasa puas dengan berbagai pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah sakit, kesiapan siagaan dari setiap Dokter dan Perawat dalam melayani pasien, informasi yang diberikan jelas bagi pasien, dapat meyakinkan dan memberikan rasa aman bagi pasien tentang kondisi fisik si pasien, dan sebagainya.

3. Perspektif Keuangan

Berdasarkan hasil perhitungan rasio keuangan dalam penelitian ini dinyatakan mengalami penurunan pada pendapatan Instalasi Rawat Inap maupun Rumah sakit sendiri. Skor kinerja Rumah sakit pada tahun 2006 sebesar 18.30%, dan pada tahun 2007 sebesar 17.60%. Sedangkan, kinerja keuangan Instalasi Rawat Inap sendiri berdasarkan tingkat pertumbuhan pendapatan IRIN pada tahun 2006 sebesar 11.49%, dan pada tahun 2007 sebesar 11.44%. Dan, berdasarkan pengeluaran belanja IRIN pada tahun 2006 sebesar 12.02%, tahun 2007 sebesar 11.91%. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan RSUP Persahabatan khususnya Instalasi Rawat Inap pada tahun 2006 ke tahun 2007 mengalami penurunan. Namun, bila dilihat berdasarkan penilaian Departemen Kesehatan yaitu kinerja keuangan Rumah sakit yang berbentuk BLU dapat dikatakan sehat adalah sebesar 20%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kinerja keuangan RSUP Persahabatan adalah sehat.

4. Perspektif Proses Bisnis Internal

Menurut hasil analisis yang berdasarkan pada data dan dokumen yang diperoleh dari pihak manajemen Instalasi Rawat Inap di RSUP Persahabatan maka kinerja proses bisnis internal dapat dinilai cukup baik. Hal ini terlihat pada kondisi peralatan baru yang dimiliki Rumah sakit dan juga telah dilaksanakannya '*Green and Clean Hospital*'. Sedangkan, berdasarkan operasi bahwa BOR, ALOS, TOI, BTO, NDR, dan GDR memenuhi standar baku Rumah sakit. Begitu pula dengan purna jual, bagi pasien sendiri sudah merasa puas dengan segala pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah sakit.

2. Saran

Adapun saran-saran yang peneliti ingin sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Walaupun sudah dapat dikatakan sangat baik (sangat memuaskan), namun untuk menjaga agar kinerja sumber daya manusianya tetap stabil maka RSUP Persahabatan harus terus meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

2. Perspektif Pelanggan

Begitu juga dengan pelanggan, walaupun sudah dapat dikatakan sangat baik (sangat memuaskan), namun untuk menjaga performance Rumah sakit, sebaiknya RSUP Persahabatan terus tetap meningkatkan pelayanannya terhadap seluruh pelanggan (pasien) dengan tidak mementingkan kepentingan individu/golongan.

3. Perspektif Keuangan

Berdasarkan hasil perhitungan rasio keuangan dalam penelitian ini dinyatakan mengalami penurunan pada pendapatan Instalasi Rawat Inap maupun Rumah sakit sendiri. Maka, sebaiknya biaya rawat inap ditentukan sendiri oleh Rumah sakit, bukan Departemen Kesehatan lagi. Mengingat, Rumah sakit yang berbentuk BLU untuk biaya rawat inap masih ditentukan oleh Departemen Kesehatan sendiri. Tetapi, Departemen Kesehatan masih menentukan bobot standar biaya rawat inap Rumah sakit tersebut.

4. Perspektif Proses Bisnis Internal

Pada perspektif ini pada dasarnya juga sudah dapat dikatakan baik. Namun, sangatlah perlu untuk tetap terus ditingkatkan dari segi sarana dan prasarana Rumah sakit sendiri mengingat akan semakin canggihnya teknologi-teknologi yang digunakan.

