

## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Penilaian akhir kinerja RSUD Tg. Uban dengan menggunakan metode *balanced scorecard* sebesar 3,78 atau 75,53% yang dikategorikan cukup baik.
2. Kinerja perspektif keuangan RSUD Tg. Uban dinilai cukup baik dengan nilai rata-rata 3,80 atau 76%, namun begitu terdapat beberapa hal perlu menjadi perhatian:
  - a. Tingkat efisiensi keuangan RSUD Tg. Uban memiliki nilai kinerja terkecil yaitu 1 yang dikategorikan sangat tidak efisien, kondisi ini menunjukkan bahwa realisasi belanja operasional rumah sakit lebih besar dari pada realisasi pendapatannya.
  - b. Besarnya jumlah piutang usaha RSUD Tg. Uban khususnya dari masyarakat miskin sejumlah Rp. 1.121.315.762,- atau 17,22% dari total pendapatan usaha tahun 2009, hal ini dapat meningkatkan resiko kehilangan sejumlah pendapatan usaha.
3. Kinerja perspektif kepuasan pelanggan dinilai cukup baik dengan nilai rata-rata 3,57 atau 71,48%, sedangkan dari empat pertanyaan tertulis sebanyak 20,75% responden menyatakan sarana, prasarana dan fasilitas rumah sakit belum memadai/masih kurang lengkap dan sebanyak 17,75% responden menyatakan perlunya penambahan layanan kesehatan oleh dokter spesialis.
4. Kinerja perspektif bisnis internal dinilai cukup baik dengan nilai rata-rata 3,65 atau 73%, namun begitu terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian, yaitu:
  - a. Tidak meratanya kemampuan operator komputer dalam menjalankan SIMRS karena *software* sistem informasi yang digunakan relatif tidak aplikatif bagi operator, hal ini ditunjukkan sebanyak 7% responden menyatakan tidak setuju dan 1 % responden menyatakan sangat tidak setuju dengan sistem manajemen informasi rumah sakit.

- b. Belum disahkannya Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagai dokumen hukum oleh Kepala Daerah dan/atau Badan Legislatif sehingga masyarakat tidak mendapatkan informasi yang akurat atas standar operasional pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.
5. Kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki nilai rata-rata kinerja tertinggi jika dibandingkan dengan kinerja perspektif sebelumnya yaitu 4,08 atau 81,65% yang dikategorikan baik. Disamping itu, dari pertanyaan tertulis didapat jawaban sebanyak 29,33% responden menyatakan sarana dan prasarana rumah sakit masih perlu dibenahi, dan sebanyak 14,33% responden menyatakan perlu ditingkatkannya kapasitas tenaga medis dan paramedis. Terdapat 2 kebijakan manajemen rumah sakit yang sangat berperan dalam meningkatkan kinerja perspektif ini, yaitu:
  - a. Paket remunerasi yang diusulkan manajemen mampu meningkatkan motivasi pegawai rumah sakit untuk berkerja lebih baik, hal ini ditunjukkan oleh 67% responden yang menyatakan sangat setuju dengan rencana manajemen tersebut.
  - b. Program beasiswa pendidikan bagi tenaga medis dan paramedis dapat meningkatkan kepuasan pegawai rumah sakit dalam berkerja, hal ini ditunjukkan oleh 51% responden yang menyatakan sangat setuju dengan program beasiswa tersebut.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis menyampaikan beberapa saran yang dapat dilaksanakan oleh RSUD Tg. Uban, sebagai berikut:

1. Dengan melihat besarnya piutang usaha dari masyarakat miskin tersebut setidaknya ada dua upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi kemungkinan meningkatnya resiko pengurangan pendapatan, yaitu:
  - a. RSUD Tg. Uban mencatat piutang usaha yang tidak tertagih sebagai beban usaha yang dapat mengurangi pendapatan sehingga setiap tahunnya perlu dibentuk dana cadangan untuk piutang tidak tertagih.

- b. RSUD Tg. Uban mengusulkan kepada Tim Anggaran Pemerintah Daerah (TAPD) Provinsi Kepulauan Riau untuk menganggarkan dana bantuan sosial bagi masyarakat miskin.

Disamping itu untuk meningkatkan efisiensi rumah sakit dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. Pengendalian belanja operasional, misalnya pengadaan belanja modal melalui sistem lelang dapat berimplikasi pada penghematan biaya pengadaan belanja modal.
  - b. Peningkatan realisasi pendapatan, misalnya melakukan kerjasama medical check up (MCU) bagi tenaga kerja perusahaan asing dikawasan Industri Lobam dan kawasan wisata International Lagoi.
2. Peningkatan kapasitas sarana dan prasarana rumah sakit dilakukan secara bertahap berdasarkan skala prioritas dan kemampuan keuangan rumah sakit, serta mencari kemungkinan adanya sumber-sumber pembiayaan baru, misalnya sistem *leasing* alat-alat kesehatan antara distributor alat kesehatan dengan pihak rumah sakit. Sedangkan untuk menambah layanan kesehatan oleh dokter spesialis dapat dilakukan dengan mekanisme penerimaan pegawai negeri sipil dan mengundang tenaga spesialis yang dibutuhkan dengan sistem kontrak kerja dan jaminan *income* yang layak.
  3. Untuk meningkatkan kemampuan pegawai administrasi rumah sakit tidak hanya sebatas operator komputer dalam menggunakan SIMRS, misalnya: dengan cara kursus, bimbingan teknis dan diklat, namun juga perlu adanya penyempurnaan *software* SIMRS agar lebih mudah diaplikasikan oleh operator komputer.
  4. Perlu upaya untuk mempercepat pengesahan SPM oleh Kepala Daerah dan/atau Badan Legislatif maka RSUD Tg. Uban sejojanya melakukan koordinasi lintas instansi antara lain dengan Biro Hukum dan Dinas Kesehatan.
  5. Pelaksanaan paket remunerasi hendaknya diimbangi dengan peningkatan kinerja dan disiplin pegawai rumah sakit, hal ini dapat dilakukan dengan cara pengendalian sistem absensi dan sistem pembagian jam kerja yang layak.