

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5. 1. Kesimpulan

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengukuran kinerja dengan pendekatan Balanced Scorecard dapat diterapkan pada Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Selama ini, pengukuran kinerja yang digunakan oleh Rumah Sakit Cakra Husada pada umumnya menitikberatkan pada aspek keuangan saja. Dengan semakin kompetitifnya dunia bisnis saat ini mendorong Rumah Sakit Cakra Husada Klaten untuk mulai merubah cara pandangnya dalam menilai keberhasilan Rumah sakit Cakra Husada Klaten.

Dari evaluasi analisis yang telah dilakukan terhadap Rumah Sakit Cakra Husada Klaten selama tahun 2003 hingga tahun 2004 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam Perspektif Keuangan

Rumah Sakit Cakra Husada Klaten mampu memenuhi target kinerja yang ditetapkan dalam rancangan Balanced Scorecard yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari tingginya pertumbuhan pendapatan dan tingginya margin laba operasional pada tahun 2003 dan tahun 2004.

2. Dalam Perspektif Pelanggan

Rumah Sakit Cakra Husada Klaten hanya mampu memenuhi target kinerja dalam tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk keluhan pasien, pertumbuhan pasien baru, dan retensi pasien masih ada kekurangan yang harus dibenahi oleh Rumah Sakit Cakra Husada Klaten mengingat besarnya persentase angka yang dihasilkan kurang daripada target yang ditetapkan dalam rumusan Balanced Scorecard.

3. Dalam Perspektif Proses Bisnis Internal

Rumah Sakit Cakra Husada Klaten mampu memenuhi target kinerja yang ditetapkan dalam rancangan Balanced Scorecard yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat tingginya jumlah kerjasama yang dilakukan Rumah Sakit Cakra Husada Klaten serta rata-rata waktu tunggu per resep dan rata-rata waktu tunggu pasien rawat inap untuk memperoleh pelayanan dengan menggunakan fasilitas bel panggil yang sesuai target yang telah ditetapkan.

4. Dalam Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Rumah Sakit Cakra Husada Klaten hanya mampu memenuhi target kinerja dalam tingkat kepuasan karyawan. Sedangkan untuk persentase karyawan yang mengikuti pendidikan dan pelatihan masih kurang dari target yang telah ditetapkan dalam rumusan Balanced Scorecard. Kekurangan ini harus dibenahi oleh Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

mengingat besarnya keahlian dan ketrampilan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasien.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dan hasil pengamatan yang dilakukan maka saran-saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Dalam menghadapi persaingan dan untuk pencapaian tujuan, sebaiknya Rumah Sakit Cakra Husada mengukur dan menilai kinerjanya dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard karena informasi yang diperoleh dari pengukuran dan penilaian dengan pendekatan Balanced Scorecard akan sangat memberikan manfaat bagi semua anggota organisasi mengenai arah yang jelas untuk dapat mencapai visi, misi dan strategi organisasi .
2. Rumah Sakit Cakra Husada harus memberi perhatian yang lebih kepada keluhan pasien, pertumbuhan pasien baru, retensi pasien serta pendidikan dan pelatihan bagi karyawan. Keduanya sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent, 2002, *Sistem Manajemen kinerja Terintegrasi : Balanced Scorecard Untuk Organisasi Bisnis Dan Pemerintah*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Halim, A., Tjahjono, A., Husein, M. F., 2000, *Sistem Pengendalian Manajemen*, AMP YKPN, Yogyakarta.
- Jeno, Michael., 1997, *Balanced Scorecard : Kinerja Yang Terkait Dengan Strategi*, Manajemen, September – Oktober, Hal 68.
- Kaplan, Robert S. and Norton, David P., 1996, *Balanced Scorecard : Translating Strategy Into Action*, Harvard Business School Press, Boston Massachusetts.
- Kaplan, Robert S. and Norton, David P., 2000, *The Balanced Scorecard : Translating Strategy Into Action*, Penyadur Pasla, Peter R. Yosi, Erlangga, Jakarta.
- Mulyadi, 1999, *Strategic Management System Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*, Usahawan No. 2 Tahun XXVIII, 1999.
- Mulyadi, 2001, *Balanced Scorecard : Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipat Ganda Kinerja Keuangan Perusahaan*, Edisi Ke 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi dan Johny Setiawan, 1999, *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen*, Cetakan Ke 1, Edisi 2, Aditya Media, Yogyakarta.
- Soetjipto, Budi W., 1997, *Mengukur Kinerja Bisnis Dengan Balanced Scorecard*, Usahawan No. 06 Tahun XXVI, Juni 1997.



PENGUKURAN KINERJA
KUISIONER UNTUK KARYAWAN

Berikan tanda (X) dikolom sesuai dengan kepuasan yang anda alami selama bekerja di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

Keterangan : **SS** = Sangat Setuju
S = Setuju
RR = Ragu-ragu
STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju

No.	PENDAPAT	SS	S	RR	STS	TS
1.	RS Cakra Husada Klaten memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan diri.					
2.	Pemimpin RS Cakra Husada Klaten memiliki kecakapan dan kewibawaan dalam menghadapi karyawan.					
3.	Pemimpin RS Cakra Husada Klaten memiliki kecakapan dalam pengambilan keputusan.					
4.	Pemimpin RS Cakra Husada Klaten menghargai pendapat dan masukan yang diberikan karyawan dan mewujudkan dalam bentuk pelaksanaan.					
5.	Pemimpin RS Cakra Husada Klaten memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap cara kerja karyawan.					

6.	Karyawan mau menerima saran dan kritik pimpinan sehubungan pekerjaan yang dilakukan.					
7.	RS Cakra Husada Klaten memberikan perhatian yang cukup pada kondisi lingkungan karyawan.					
8.	RS Cakra Husada Klaten memberikan gaji yang sebanding dengan beban kerja yang dilakukan karyawan.					
9.	RS Cakra Husada Klaten memberikan penghargaan kepada karyawan yang mengerjakan tugas dengan baik.					
10.	Pimpinan RS Cakra Husada Klaten dan karyawan (medis maupun non medis) bekerjasama dengan baik.					

PENGUKURAN KINERJA
KUISIONER UNTUK PELANGGAN

Berikan tanda (X) dikolom sesuai dengan kepuasan yang anda alami selama menjalani rawat inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

Keterangan : **SS** = Sangat Setuju
S = Setuju
RR = Ragu-ragu
STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju

No.	Keandalan / Reliability	SS	S	RR	TS	STS
1.	RS Cakra Husada memberikan hasil diagnosis dan terapi yang tepat terhadap pasien.					
2.	Dokter memberikan obat yang tepat kepada pasien.					
3.	Dokter menyediakan waktu periksa yang sesuai jadwal dan cukup untuk konsultasi kesehatan dengan pasien.					
4.	Jika pasien mempunyai masalah administrasi, maka karyawan akan melayani dengan baik.					
	Jaminan / Assurance					
5.	Dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan .					
6.	Karyawan non medis (bagian pendaftaran, apoteker, satpam, petugas parker, dan karyawan lain) bersikap ramah dan sopan.					
7.	Dalam memberikan pelayanan, dokter dan perawat mempunyai ketrampilan dan pengetahuan yang baik.					
8.	RS Cakra Husada mempunyai reputasi dan prestasi yang baik.					
	Nyata / Tangibles					

9.	RS Cakra Husada memiliki fasilitas fisik (misalnya gedung, pengaturan tata letak ruangan, kantor, taman, toilet) yang baik termasuk kebersihan dan kenyamanannya.					
10.	RS Cakra Husada memiliki fasilitas pelayanan medik yang baik, misalnya UGD, poliklinik, ICU, dan bangsal rawat inap.					
11.	RS Cakra Husada memiliki fasilitas penunjang medis, misalnya Apotek dan laboratorium yang lengkap.					
12.	Penampilan Staf medis maupun non medis terlihat rapi.					
	Empati					
13.	Dibandingkan dengan RS swasta yang lain yang ada di kota klaten, biaya berobat di RS Cakra Husada lebih murah.					
14.	Pasien memperoleh kemudahan dalam melakukan proses pendaftaran, pemberian obat, dan mendapatkan pelayanan.					
15.	Dokter dan perawat menjalin komunikasi yang baik dengan pasiennya.					
16.	RS Cakra Husada memiliki kepedulian dalam meningkatkan kualitas pelayanan.					
	Daya Tanggap / Respon					
17.	Paramedis (dokter dan perawat) selalu siap bila diperlukan.					
18.	Pasien ditangani oleh RS Cakra Husada dengan cepat, tepat dan bersahabat.					
19.	RS Cakra Husada memberikan perhatian yang tinggi terhadap keluhan pasien.					
20.	Karyawan RS Cakra Husada akan memberitahukan kapan permintaan kebutuhan pasien akan terpenuhi.					



RS. CAKRA HUSADA

Jl. Merbabu No. 7 Klaten Telp. (0272) 322386, 322394, 322150

Fax. (0272) 329029, E-mail : rs_cakrahusada@yahoo.com

Melayani lebih cepat dan lebih baik

Nomor : 04/Dir- RSCH/VIII/2005
Lamp :
Perihal : Ijin Pencarian Data dan Penyebaran
Kuesioner untuk Penulisan Skripsi

Klaten, 5 Agustus 2005

Kepada Yth,
Pembantu Dekan I
Universitas Atmajaya Yogyakarta
Di
Yogyakarta

Dengan hormat,
Menindak lanjuti surat saudara nomor : 107/R/I perihal permohonan **Ijin Pencarian Data dan Penyebaran Kuesioner untuk Penulisan Skripsi** di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, kami selaku pihak rumah sakit tidak keberatan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa saudara.

Adapun nama mahasiswa itu adalah :

Nama : Indra Prasetya Adi
No. Mahasiswa : 12383/EA
Alamat : Perum Griya Arga Permai Jl. Rinjani G-13 Kwarasan Sleman.

Yang bersangkutan merupakan mahasiswa :

Perguruan Tinggi : Universitas Atmajaya Yogyakarta
Program Pendidikan : S I
Program Studi : Akuntansi

Dengan ketentuan ijin sebagai berikut :

1. Mematuhi prosedur dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit Cakra Husada.
2. Surat ijin ini sewaktu-waktu bisa dicabut apabila yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan-ketentuan di Rumah Sakit Cakra Husada.

Demikian surat jawaban surat ijin ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Direktur



dr. Noeroel Soeherman

Rawat inap
Poli Umum 24 Jam
Poli dr. Spesialis

Instalasi Gawat Darurat 24 Jam
Instalasi Farmasi / Apotik 24 Jam
Poli Gigi

Laboratorium Klinik
Radiologi / Rongent
Poli Akupunctur
Poli Fisioterapi

USG
EKG
Optik

Unit Bedah
Unit Ambulans
Konsultasi Gizi



RS. CAKRA HUSADA

Jl. Merbabu No. 7 Klaten Telp. (0272) 322386, 322394, 322150

Fax. (0272) 329029, E-mail : rs_cakrahusada@yahoo.com

Melayani lebih cepat dan lebih baik

SURAT KETERANGAN

No : 31/S.KET/RSCH/XII/05

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Edy Wiratma
Jabatan : Kepala Personalia
Instansi : Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

Dengan ini menerangkan Bahwa :

Nama : Indra Prasetyo Adi
NIM : 00 04 12383
Perguruan Tinggi : Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Program Pendidikan : SI
Fakultas : Ekonomi Jurusan Akuntansi

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program strata I di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten dengan judul Skripsi “ **Evaluasi Penerapan Balanced Scorecard Untuk Pengukuran kinerja Pada Rumah Sakit Cakra Husada Klaten**”.

Demikian Surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Klaten, 20 Desember 2005



Edy Wiratma

Rawat inap
Poli Umum 24 Jam
Poli dr. Spesialis

Instalasi Gawat Darurat 24 Jam
Instalasi Farmasi / Apotik 24 Jam
Poli Gigi

Laboratorium Klinik
Radiologi / Rongent
Poli Akupunctur
Poli Phisioterapi

USG
EKG
Optik

Unit Bedah
Unit Ambulans
Konsultasi Gizi