

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Penerapan Pengukuran Kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard* (BSC) di Rumah Sakit Islam Aminah Blitar diperoleh kesimpulan bahwa pada dasarnya Rumah Sakit Islam Aminah Blitar dapat menerapkan pengukurann kinerja dengan menggunakan *Balanced Scorecard* (BSC) yang memperhatikan aspek keuangan dan nonkeuangan, dengan menggunakan empat perspektif yaitu :

1. Perspektif Keuangan

Apabila diukur dari perspektif keuangan profitabilitas Rumah Sakit Islam Aminah Blitar dapat dikatakan cukup efektif. Rasio analisa NPM, ROI dan ROE dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 selalu meningkat karena laba bersih yang diperoleh di tahun tersebut selalu meningkat.

2. Perspektif Pelanggan

Apabila diukur dari perspektif pelanggan kinerja Rumah Sakit Islam Aminah cukup baik. Jumlah pasien dari tahun ke tahun sudah meningkat. Kemampuan mempertahankan pasien lama sudah baik. Kemampuan memperoleh pasien baru juga bisa dilakukan meskipun hanya sedikit dan mengalami penurunan untuk perolehan jumlah pasien baru tersebut.

Rumah Sakit Islam Aminah Blitar ini juga sangat memperhatikan kepuasan pasien dengan segera menindaklanjuti keluhan yang terjadi.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Jika dievaluasi dari sudut pandang proses bisnis internal, kinerja Rumah Sakit Islam Aminah Blitar tergolong baik. Upaya inovasi secara konsisten diimplementasikan, dan peningkatan peralatan kesehatan terus diupayakan untuk mendukung pelayanan yang optimal. Selain itu, pelayanan pasca perawatan bagi pasien, baik yang menjalani rawat inap maupun rawat jalan, juga aktif dilaksanakan. Keseluruhan, dari perspektif ini, Rumah Sakit Islam Aminah Blitar menunjukkan komitmen terhadap efisiensi dan peningkatan kualitas dalam proses bisnis internalnya.

4. Perspektif Pembelajaran dan belajar dan pertumbuhan kinerja Rumah Sakit Islam Aminah Blitar baik. Seluruh karyawan diikutkan dalam pelatihan, pemberian reward kepada karyawan dengan kinerja yang baik juga dilakukan.

B. SARAN

Rumah Sakit Islam Aminah Blitar harus lebih meningkatkan lagi promosinya sehingga lebih dikenal oleh masyarakat. Dengan demikian kemampuan untuk memperoleh pasien baru bisa meningkat. Selain itu mutu pelayanan juga harus selalu diperhatikan. Standart Prosedur Operasional jangan sampai di tinggalkan agar kepuasan pasien dapat diwujudkan.

Pemenuhan peralatan harus selalu di usahakan agar pelayanan bisa dilakukan secara paripurna.