

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kinerja unit rawat inap Puskesmas Tilango dilihat dari perspektif pelanggan dengan indikator kepuasan pasien dikategorikan puas (93.34%), sedangkan indikator pangsa pasar dikategorikan kurang baik (-29.13%).
2. Kinerja unit rawat inap Puskesmas Tilango dilihat dari perspektif proses bisnis internal dengan indikator proses inovasi dikategorikan kurang baik karena tidak ada inovasi pelayanan kesehatan (0%), indikator BOR (*Bed Occupancy Rate*) dikategorikan kurang baik (6.24%), indikator ALOS (*Average Length of Stay*) dikategorikan kurang baik (1.29 hari), indikator TOI (*Turn On Interval*) dikategorikan kurang baik (19.48 hari), dan indikator BTO (*Bed Turn Over*) dikategorikan kurang baik (18.08 kali).
3. Kinerja unit rawat inap Puskesmas Tilango dilihat dari perspektif keuangan dengan indikator pendapatan dikategorikan menurun (Rp. 745.344.701), indikator pengeluaran dikategorikan menurun (Rp. 680.554.514), dan indikator CRR (*Cos Recovery Rate*) dikategorikan baik (109.67%).
4. Kinerja unit rawat inap Puskesmas Tilango dilihat dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan indikator kepuasan pegawai

dikategorikan kurang puas (26.0%), indikator tingkat pembelajaran pegawai dikategorikan baik (64.5%), indikator TOP (*Turn Over Pegawai*) dikategorikan kurang baik (7.01%), dan indikator produktivitas pegawai dikategorikan kurang baik (Rp. 14.665.691 > Rp. 11.830.868).

5. Dari hasil pengukuran kinerja secara keseluruhan di unit rawat inap Puskesmas Tilango menggunakan metode *Balanced Scorecard* bahwa kinerja puskesmas masih kurang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* di Unit Rawat Inap Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo, terdapat saran yang perlu disampaikan sebagai berikut :

1. Kepada pihak puskesmas untuk menggunakan *balanced scorecard* untuk mengevaluasi kinerjanya untuk tahun-tahun kedepan. Agar dapat meningkatkan lagi kinerja dan menambahkan proses inovasi pelayanan kesehatan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas Unit Rawat Inap. Puskesmas Tilango sebaiknya melakukan penambahan tempat tidur, sebab dari tahun 2020 sampai 2021 menurut data yang diperoleh, jumlah penduduk terus meningkat namun jumlah tempat tidur tidak berubah. Sebab, jumlah tempat tidur ini juga penting dalam peningkatan kinerja rasio BOR (*Bed Occupancy ratio*), TOI (*Turn Over Internal*), BTO (*Bed*

Turn Over Rate). Kemudian, pegawai Puskesmas Tilango harus lebih diapresiasi agar lebih puas dalam bekerja, sehingga akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerjanya.

2. Kepada mahasiswa Jurusan Kesehatan Masyarakat UNG agar dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan bacaan, informasi dan sebagai bahan referensi, khususnya mahasiswa peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan dan bagi penelitian selanjutnya.
3. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan menilai kinerja petugas satu puskesmas atau setiap poli di puskesmas untuk penelitian terkait Pengukuran Kinerja agar dapat menjadi pembanding dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. 2013. *Analisis Pendekatan Balanced Scorecard Sebagai Suatu Sistem Pengukuran Kinerja*. (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibnu Sina). Universitas Hasanuddin : Makassar.
- Alif, Nizar. 2012. *Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit dengan Pendekatan Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojoosari). Universitas Brawijaya : Bandung.
- Aprilia E.S. 2017. *Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pada Bank Syariah Mandiri*, [Tugas Akhir]. Palembang : UIN Raden Fatah Palembang.
- Balqis. 2009. *Analisis Kinerja Berdasarkan Balanced scorecard Pada Unit Rawat Jalan Puskesmas Bantimurung Kabupaten Maros Tahun 2009*. Tesis.Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
- Brahmasari, Ida Ayu dan Agus Suprayetno. 2008. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan* (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 10, No. 2. September 2008: 124-135.
- Ciptani, Monika K. 2000. *Jurnal Akutansi dan Keuangan Vol 2. Balanced scorecard Sebagai Pengukur Kinerja Masa depan: Suatu Pengantar*. Universitas Kristen Petra
- Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo, 2021. *Peringkat Puskesmas Kabupaten Gorontalo*.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Guswandi. 2016. *Analisis Pengelolaan Manajemen Logistik Obat Di Instalasi Farmasi Rsud Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto*. Universitas Makassar.
- Gibson.J.L, Ivancevich, J.M, Donnely, J.H, Jr.1995. *Organisasi:Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi V Jilid I Erlangga, Jakarta.
- Hadar N. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.

- Hestningsih. 2004. *Analisis Kinerja Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Jakarta dengan Menggunakan Pendekatan Balanced scorecard*. Tesis. Depok, FKMUI.
- Ibrahim, Fransiska. 2018. *Pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Pegawai pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tilango Kabupaten Gorontalo [Tugas Akhir]*. Gorontalo: UNG
- Ilyas, Yaslis. 2001. *Kinerja: teori, Penilaian, dan penelitian*. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan. FKM UI. Depok. Jakarta
- Kaplan, Robert S dan David P. Norton. 2000. *Balanced scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- Kawiana, I Made. 2012. *Analisis Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard Unit Rawat Jalan Poliklinik RSU Surya Husadha Denpasar*. Tesis. Universitas Indonesia : Depok
- Kemenkes Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Kemenkes Republik Indonesia. 2014. Peraturan menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Khadijah, S. (2002). *Evaluasi Kinerja Rumah Sakit X Periode 1998-2001 Menggunakan Modifikasi Balanced scorecard*. Tesis. Depok: FKMUI.
- Keswani, N.A. (2011). *Analisis Kinerja Divisi Marketing Rumah Sakit Zahirah Dengan Pendekatan Balanced scorecard Tahun 2011*. Skripsi. FKMUI
- Lubis, 2017. *Analisis Manajemen Logistik di Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan*.
- Maga B. 2009. *Studi kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Wotu Kecamatan Wotu Kabupaten Luwu Timur*. Jurnal Kesehatan Bung 2(2): 25-33
- Muninjaya, Gde. 2004, *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta
- Mangkunegara, A.P. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM* . Cetakan Ketiga Jakarta : Rineka Cipta.
- Mulyadi. Dan Setiawan J. 2001, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Aditya Media, Yogyakarta
- Mulyadi. 2001. *Balanced scorecard: Alat Kontemporer untuk pelipatgandangann kinerja keuangan perusahaan*. Jakarta: Salemba empat.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced scorecard*. Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Pencetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

- Munawir, S. 1995. *Analisa Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Sabarguna, Boy. 2007. *Manajemen Keuangan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium RS Jateng-DIY.
- Nawawi, H. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nor, Liyana. (2010). *Tenaga Kerja, Motivasi dan Kepuasan Kerja Tentara Laut Armada Tentara Laut Diraja Malaysia*. Jurnal Kemanusiaan
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam, 2001. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 2)*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Nurjannah, 2015. *Penilaian Kinerja Menggunakan Metode Balanced Scorecard di Puskesmas Batua Kota Makassar*. UIN Aluddin : Makassar
- Prawirosentono,S. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan*, BPFE, Yogyakarta.
- Pujiawati, Putri. 2021. *Penilaian Kinerja dengan Perspektif Pelanggan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Balanced Scorecard*. Universitas Muhammadiyah Sukabumi : Jawa Barat
- Rizki, Dwi. 2021. *Analisis Komparatif Kinerja Puskesmas Pangarengan dan Puskesmas Kedungdung dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard*. STIESIA : Surabaya.
- Satrianegara, M.Fais. 2012. *Organisasi Dan Fungsi Manajemen Pelayanan Kesehatan (Teori,Integrasi, Dan Aplikasi Dalam Praktek)*, Alauddin University Press, Makassar.
- Septianie, L. 2013. *“Penerapan Balanced Scorecard sebagai Suatu Sistem Pengukuran Kinerja pada Rumah Sakit Awal Bross Makassar”*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Siagian, S.P. 2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi sembilan. Jakarta: Bina Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2007). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing : Jawa Timur
- Supranto, J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.

- Tunggal, Widjaya Amin. (2002). *Pengukuran Kinerja Dengan Balanced scorecard*. Jakarta: Harvarind.
- Warindrani, Armila Krisna. 2006. *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yuwono, S., Sukarno, E., & Ichsan, M. 2007. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus Pada Strategi*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.