

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

#### **7.1. Simpulan**

Berdasarkan rumusan masalah, hasil penelitian, analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kendali mutu berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur. Hal ini berarti peningkatan mutu pelayanan secara langsung akan meningkatkan kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur, dan sebaliknya penurunan mutu pelayanan akan menurunkan kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur.
2. *Balanced Scorecard* dapat memediasi pengaruh kendali mutu terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan kendali mutu melalui *Balance Scorecard* memberikan tambahan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur.
3. *Balance Scorecard* tidak dapat memediasi pengaruh kendali biaya terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian biaya melalui *Balance Scorecard* tidak memberikan tambahan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur.
4. Kendali biaya berpengaruh signifikan terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur. Hal ini menegaskan bahwa pengendalian biaya yang efektif akan meningkatkan kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur.
5. *Balanced Scorecard* dapat memediasi pengaruh *Value Added* terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur. Hal Ini menunjukkan bahwa peningkatan nilai tambah yang diukur melalui *Balance Scorecard* dapat meningkatkan kinerja secara signifikan pada Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur.
6. *Value Added* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan nilai tambah tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur karena nilai tambah yang diberikan oleh rumah sakit berkaitan dengan kepuasan pasien, keselamatan pasien dan kesembuhan pasien, sementara *value added* tersebut bukan kriteria penilaian kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur.

7. *Balanced Scorecard* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *Balance Scorecard* sebagai alat manajemen kinerja dapat meningkatkan kinerja Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Jawa Timur.

## 7.2 Saran

Berdasarkan analisis dan hasil uji hipotesis yang diterima dan ditolak, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

- a. **Penguatan Praktik Kendali Mutu**, mengingat Hipotesis 1 (H1) diterima, penting untuk memperkuat praktik kendali mutu di rumah sakit umum daerah di Provinsi Jawa Timur. Ini dapat mencakup peningkatan implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit, standar operasional prosedur (SOP), pelatihan staf tentang manajemen mutu, dan penggunaan alat-alat seperti audit internal maupun audit medis untuk memastikan kepatuhan terhadap standar kualitas.
- b. **Pengoptimalan Penggunaan Balanced Scorecard (BSC)**, bahwa BSC dapat berperan sebagai perantara dalam hubungan antara kendali mutu, value added, dan kinerja rumah sakit. Oleh karena itu, disarankan untuk mengoptimalkan penggunaan BSC sebagai alat untuk mengukur dan memantau kinerja rumah sakit secara holistik. Ini melibatkan pengembangan indikator kinerja yang sesuai dan integrasi BSC ke dalam proses pengambilan keputusan strategis.
- c. **Evaluasi Praktik Kendali Biaya**, meskipun H4 diterima dan H3 ditolak, menunjukkan bahwa kendali biaya secara langsung berpengaruh pada kinerja rumah sakit, tanpa melalui BSC. Namun, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap praktik kendali biaya yang ada untuk memastikan efektivitasnya. Ini termasuk identifikasi area-area di mana penghematan biaya dapat dicapai tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.
- d. **Peningkatan Strategi Value Added**, mengingat H5 diterima, penting untuk meningkatkan strategi *value added* di rumah sakit. Hal ini melibatkan peningkatan efisiensi operasional, inovasi dalam pelayanan kesehatan, dan peningkatan nilai tambah yang diberikan kepada pasien. Langkah-langkah ini dapat mencakup penggunaan teknologi baru, pengembangan program-program promosi kesehatan, dan peningkatan interaksi dengan pasien.
- e. **Pengembangan Strategi Berbasis Balanced Scorecard**, BSC memiliki potensi untuk menjadi alat yang berharga dalam meningkatkan kinerja rumah sakit umum daerah. Disarankan untuk terus mengembangkan strategi berbasis BSC yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik rumah sakit umum daerah di Provinsi Jawa Timur. Ini dapat melibatkan pelibatan staf dalam proses

perencanaan dan implementasi BSC, serta pemantauan yang berkala terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

### 1. Bagi RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah)

- **Implementasi Sistematis:** RSUD harus secara sistematis mengimplementasikan kendali mutu, kendali biaya, dan *value added* dalam operasional sehari-hari untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan.
- **Penguatan Manajemen:** Manajemen rumah sakit perlu memperkuat peran *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukur kinerja dan alat bantu dalam perencanaan strategis.
- **Peningkatan Kualitas Pelayanan:** Fokus pada peningkatan kualitas pelayanan melalui kendali mutu yang ketat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien.
- **Efisiensi Biaya:** Menekan biaya operasional tanpa mengorbankan kualitas layanan melalui penerapan kendali biaya yang efektif dan efisien.
- **Pelatihan dan Pengembangan:** Meningkatkan kapasitas dan kompetensi staf medis dan non-medis melalui pelatihan yang berkelanjutan tentang konsep-konsep kendali mutu, kendali biaya, dan *value added*.

### 2. Bagi Faskes (Fasilitas Kesehatan)

- **Adopsi Praktik Terbaik:** Fasilitas kesehatan lain dapat mengadopsi praktik terbaik dari RSUD yang berhasil dalam mengimplementasikan kendali mutu, kendali biaya, dan *value added*.
- **Kolaborasi dan Benchmarking:** Melakukan kolaborasi dengan RSUD untuk benchmarking dan pertukaran pengetahuan mengenai implementasi *Balanced Scorecard* dan teknik kendali biaya dan mutu.
- **Penilaian Kinerja yang Komprehensif:** Menggunakan *Balanced Scorecard* untuk penilaian kinerja yang komprehensif, tidak hanya dari segi keuangan, tetapi juga perspektif pelanggan, proses internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan.
- **Peningkatan Layanan Pasien:** Menekankan pada *value added* untuk meningkatkan layanan pasien dan hasil kesehatan secara keseluruhan.

### 3. Bagi Kemenkes (Kementerian Kesehatan)

- **Penyusunan Kebijakan:** Menggunakan hasil penelitian sebagai dasar untuk menyusun kebijakan yang mendorong penerapan kendali mutu, kendali biaya, dan *value added* di seluruh rumah sakit di Indonesia.

- **Pengawasan dan Evaluasi:** Memperkuat pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja rumah sakit dengan mengadopsi *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur standar.
- **Program Pelatihan Nasional:** Mengembangkan program pelatihan nasional untuk tenaga kesehatan tentang kendali mutu, kendali biaya, dan penerapan *Balanced Scorecard*.
- **Peningkatan Standar Pelayanan:** Menggunakan temuan penelitian untuk meningkatkan standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit di seluruh Indonesia.

#### 4. Bagi Kemendagri (Kementerian Dalam Negeri)

- **Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Daerah:** Mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan pengelolaan fasilitas kesehatan dengan mengimplementasikan kendali mutu, kendali biaya, dan *value added* sebagai bagian dari strategi pengelolaan.
- **Penggunaan Anggaran yang Efisien:** Menggunakan hasil penelitian untuk memastikan penggunaan anggaran kesehatan daerah yang lebih efisien dan efektif.
- **Koordinasi Kebijakan Daerah:** Mendorong koordinasi antara kebijakan daerah dan kebijakan nasional dalam penerapan strategi peningkatan kinerja rumah sakit.
- **Desentralisasi yang Efektif:** Mendorong desentralisasi yang efektif dalam pengelolaan rumah sakit, memastikan bahwa rumah sakit daerah memiliki otonomi yang cukup untuk menerapkan kebijakan kendali mutu dan kendali biaya.