

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai empat perspektif yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dari masing-masing perspektif sebagai berikut:

##### **1. Perspektif Keuangan**

Dalam perspektif keuangan terdapat empat rasio untuk mengukur kinerja dari perspektif keuangan. Adapun empat rasio tersebut terdiri dari rasio pertumbuhan pendapatan, rasio perubahan biaya, rasio tingkat pengembalian aset (ROA), dan rasio tingkat pengembalian ekuitas (ROE). Dari empat rasio tersebut, terdapat satu rasio perubahan biaya yang dinilai “kurang” karena hasil perhitungan perubahan biaya Puskesmas Kasihan II Bantul memperoleh hasil sebesar 60,77% yang artinya sudah melebihi target yang ditentukan sebesar 20%. Untuk tiga rasio lainnya yaitu pertumbuhan pendapatan, tingkat pengembalian aset (ROA), dan tingkat pengembalian ekuitas (ROE) disimpulkan baik.

##### **2. Perspektif Pelanggan**

Dalam perspektif pelanggan ini menggunakan tiga indikator untuk mengukur kinerja Puskesmas Kasihan II Bantul yang terdiri dari akuisisi pelanggan, retensi pelanggan, dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan tiga indikator tersebut, terdapat satu indikator yaitu retensi pelanggan yang dinilai “kurang” karena adanya penurunan sebesar 7,93%. Sedangkan untuk retensi pelanggan dan kepuasan pelanggan, Puskesmas Kasihan II Bantul disimpulkan baik.

### 3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Dalam perspektif ini, terdapat tiga indikator untuk melihat kinerja Puskesmas Kasihan II Bantul. Indikator tersebut terdiri dari proses inovasi, proses operasional, dan *respond times*. Untuk proses inovasi dan proses operasional dinilai “baik” karena mampu memberikan kemudahan kepada pelanggan (pasien) serta adanya pembaharuan dalam proses pelayanan. Sedangkan untuk *respond times* Puskesmas Kasihan II Bantul disimpulkan “baik” karena lama waktu menunggu tidak lebih dari 60 menit.

### 4. Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan

Pada perspektif ini terdapat dua indikator untuk mengukur kinerja Puskesmas Kasihan II Bantul. Pertama, retensi karyawan digunakan untuk melihat sejauh mana kinerja Puskesmas Kasihan II Bantul dalam mempertahankan karyawannya. Pada perhitungan retensi karyawan ini, Puskesmas Kasihan II Bantul memperoleh hasil sebesar 9,52% dimana dari hasil tersebut dinilai “kurang” karena telah melebihi 8%. Kedua, hasil perhitungan pelatihan karyawan

yang terdapat pada Tabel 4.5 disimpulkan baik karena mengalami peningkatan sebesar 1,75%.

## **B. Saran**

Mengacu pada hasil kesimpulan dan pembahasan yang telah diuraikan tersebut, maka ada beberapa hal yang dijadikan pertimbangan untuk pihak Puskesmas Kasihan II Bantul yaitu:

1. Pihak Puskesmas sebaiknya menggunakan pengukuran kinerja dengan pendekatan *balanced scorecard* untuk menilai kinerja manajemen secara komprehensif.
2. Diharapkan pihak Puskesmas bisa terus meningkatkan atau memperbaharui pelayanan yang ada agar pelanggan (pasien) tetap bertahan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan.
3. Puskesmas diharapkan dapat mempertahankan kepuasan pelanggan agar pelanggan baru terus mengalami peningkatan.