

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disajikan beberapa kesimpulan dari hasil analisis yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis penilaian kinerja, khususnya pada Klinik Umum dan Rumah Bersalin Griya Husada Surabaya, dimana dilihat dari perspektif keuangan menunjukkan bahwa baik rasio ekonomi, rasio efektivitas maupun rasio efisiensi memiliki nilai yang baik sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja Klinik Umum dan Rumah Bersalin Griya Husada Surabaya dilihat dari perspektif keuangan sudah dikatakan cukup baik.
2. Berdasarkan persepektif pelanggan dapat dilihat bahwa akuisisi dan retensi pelanggan di Klinik Umum dan Rumah Bersalin Griya Husada Surabaya sudah memiliki nilai yang baik, sedangkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Klinik Umum dan Rumah Bersalin Griya Husada Surabaya hanya dikategorikan cukup.
3. Berdasarkan persepektif bisnis internal dapat dilihat bahwa inovasi dan tingkat pelayanan di Klinik Umum dan Rumah Bersalin Griya Husada Surabaya sudah memiliki nilai yang baik.
4. Berdasarkan persepektif pembelajaran dan pertumbuhan karyawan dapat dilihat bahwa pelatihan karyawan di Klinik Umum dan Rumah Bersalin Griya Husada Surabaya sudah memiliki nilai yang baik, sedangkan kepuasan karyawan di Klinik Umum dan Rumah Bersalin Griya Husada Surabaya hanya dikategorikan cukup.

## **5.2. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Di sisi lain, keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan - keterbatasan penelitian ini antara lain :

1. Sampel yang diambil dalam penelitian hanya satu klinik umum dan rumah bersalin saja yang merupakan pelayanan masyarakat yang konvensional. Oleh karena itu, selanjutnya perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan sampel pelayanan kesehatan yang lebih banyak.
2. Sampel pengukuran yang diambil seharusnya dipisahkan sesuai dengan kategori klinik umum dan rumah bersalin.

## **5.3. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Disarankan pula agar perlunya dilakukan peningkatan kepuasan karyawan dengan cara meningkatkan gaji, tunjangan, bonus-bonus, maupun membentuk lingkungan kerja yang baik.
2. Selain meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan, disarankan pula agar Klinik Umum dan Rumah Bersalin Griya Husada Surabaya, dapat mempertahankan indikator-indikator pengukuran kinerja yang memiliki nilai baik agar tidak mengalami penurunan.
3. Simulasi ukuran-ukuran balance scorecard perlu dikaitkan dengan visi misi Klinik Umum dan Rumah Bersalin Griya Husada Surabaya sehingga dapat diketahui efektivitas balance scorecard sebagai alat

implementasi strategi, tidak hanya sekedar pengukur kinerja keuangan dan non keuangan.