PAMA PUBLIC HEALTH AND MEDICINE JOURNAL
e-ISSN :xxx - xxxx
p-ISSN :2987 - 0054
DITERBITKAN OLEH :
INSTITUTE LABORATORY OF RESEARCH AND STATISTICS
(ILRS CENTRE)
https://jurnal.ilrscentre.or.id/index.php/pama/
Email : admin@jurnal.ilrscentre.or.id | Hp: 0853-9524-3941

ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR DENGAN METODE BALANCE SCORECARD BERDASARKAN PERSPEKTIF PELANGGAN DAN PERSPEKTIF PERTUMUBUHAN PEMBELAJARAN TAHUN 2020

Hadzmawaty Hamzah[1], A. Saputri Mulyana[2], Lilis Karlina[3], Siti Hardianti[4]

[1,2,3,4] Prodi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Patria Artha, Indonesia

E-mail:
sitihardiantinasri17@gmail.com

Public Health and Medicine Journal (PAMA)
2023. Vol. 1(3), 10-23
issn: 2987-0054
Reprints and permission:
http://

Abstrak

Balance scorecard adalah suatu susunan kerja, yang menghubungkan visi, misi, dan strategi untuk kunci keberhasilan sukses suatu organisasi saat ini dan masa mendatang. **Tujuan penelitian**. untuk mengetahui Kinerja Rumah Sakit Umum Faisal dengan metode *balance scorecard* berdasarkan 2 perspektif yaitu perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan pembelajaran.
Desain penelitian: *deskriptif kuantitatif*, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menganalisis data ordinal dari hasil jawaban kuesioner responden dan data-data angka (rasio) yang diperoleh dalam pengumpulan data. Setelah data dianalisis, kemudian hasilnya dipaparkan secara deksriptif. **Hasil penelitian**: Tingkat kepuasan pelanggan memperoleh skor sebesar 3695 berada pada interval "cukup puas" yaitu Skor 2832 – 3704. Tingkat retensi pelanggan diperoleh skor 740 berada pada interval "Baik" yaitu Skor 741 – 915. Tingkat retensi karyawan yang diperoleh skor 1497 pada interval Skor pada 1428 – 1868 kategori "cukup baik". Tingkat kepuasan karyawan skor 958, di interval skor 856 – 1120 = "cukup baik". Tingkat pelatihan karyawan RS Islam Faisal Makassar skor 654 berada di interval Skor 570 – 746 kategori "cukup baik".
Saran: menjadi bahan edukasi atau *referensi* Bagi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar : 1. meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan visi dan misi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. 2. meningkatkan kecepatan dan ketetapan dalam melakukan pelayanan, memberikan perhatian kepada karyawan dengan bonus dan insentif yang sesuai serta memberikan pelatihan dan pendidikan agar memberikan mutu sdm yang semakin berkompeten.

Kata kunci: *kata kunci BSC*, Kepuasan, Perpektif Pelanggan, Perspektif Pertumbuhan Pembelajaran.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit Indonesia dihadapkan tantangan yang semakin kompleks dengan perannya sebagai organisasi yang bergerak di sektor *public*. Memberi informasi yang benar, pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efekif merupakan kewajiban rumah sakit yang telah dijabarkan dalam Permenkes No.4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien.

Pengukuran kinerja perlu dalam sebuah organisasi yang berada pada bidang pelayanan jasa seperti rumah sakit, dibutuhkan pengukuran kinerja yang kompleks dan mengacu pada standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kinerja diharapkan agar menjadi bahan kontrol dan evaluasi pada indikator dan periode tertentu. Evaluasi ini menjadi acuan dalam

peningkatan kinerja strategi pemasaran di rumah sakit. Menentukan pengukuran kinerja butuh metode yang dapat memuat kinerja dari segala aspek. Kualitas layanan, kepuasan pasien, dan pelayanan adalah hal yang penting diukur pada sistem pengukuran di rumah sakit.

Sistem pengukuran kinerja rumah sakit yang hanya berdasarkan pada aspek keuangan saja sering dikenal dengan sistem pengukuran kinerja tradisional. Pada sistem ini hanya dilihat dari keberhasilan seorang manajer rumah sakit yang melihat dari hasil laba yang banyak mengakibatkan perusahaan hanya fokus pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan keuntungan jangka panjang.

Terdapat berbagai macam metode pengukuran kinerja yang dapat digunakan. Tiga diantaranya adalah *Balance Scorecard, Integrated Performance Measurement System (IPMS), dan SMART System (Strategic Management Analysis and Reporting Technique)*. Sampai saat ini *Balance scorecard* adalah metode yang sering digunakan untuk pengukuran kinerja.

Rumah sakit di wilayah Makassar ada beberapa belum menggunakan metode *Balance scorecard*, ini dibuktikan banyaknya penelitian sebelumnya antara lain: Penelitian Sumarni (2017), dengan judul "Analisis Kinerja Organisasi dengan Pendekatan *Balance Scorecard* di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar". Penelitian Ilsa Lailiana (2015), dengan judul "Analisis Kinerja Rumah Sakit dengan Pendekatan *Balance Scorecard* RSU Haji Makassar". Penelitian Laura Septianie (2015), dengan judul "Penerapan *Balance Scorecard* sebagai Suatu Sistem Pengukuran Kinerja Pada Rumah Sakit Awal Bros Makassar". Penelitian Reszki Nofrald Latendengan (2013), dengan judul "Penerapan *Balance Scorecard* Sebagai Tolok Ukur Penelaian Kinerja Pada Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar". Penelitian Widha Arfiah (2017), dengan judul "Gambaran Pengukuran Kinerja Dengan Metode Balance Scorecard Di Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2017".

Beberapa penelitian diatas mengukur kinerja rumah sakit dengan menggunakan *balance scorecard,* hal ini membuat peneliti ingin melakukan penelitian serupa tetapi obyek dan variabelnya diubah agar berbeda dari penelitian sebelumnya. Untuk rumah sakit swasta peneliti memilih Rumah Sakit Islam Faisal Makassar karena penelitian sebelumnya yang dilakukan Widha Arfiah tahun 2017 hasil penelitiannya pada kinerja perspektif kurang baik dan masih kurang terhadap retensi pelanggan, untuk perspektif pertumbuhan pembelajaran sudah baik. Adapun untuk Obyek penelitian ini adalah analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Faisal Makassar dengan metode *balance scorecard* berdasarkan 2 perspektif yaitu perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan pembelajaran. Peneliti memilih perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan pembelajaran karena tertarik pada pengukuran kinerja non keuangan, pengukuran kinerja menggunakan perspektif tersebut juga bersangkutan dengan SDM dan Pelanggan yang sangat penting untuk diukur guna mempertahankan rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Analisis Kinerja RSU Islam Faisal Makassar dengan metode Balance Scorecard Berdasarkan perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan pembelajaran tahun 2020.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2020 dengan jumlah sampel sebanyak 109 untuk perspektif pelanggan dan 110 untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Metode yang digunakan adalah *deskriptif kuantitatif*, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menganalisis data ordinal dari hasil jawaban kuesioner responden dan data-data angka (rasio) yang diperoleh dalam pengumpulan data. Setelah data dianalisis, kemudian hasilnya di paparkan secara deksriptif. Untuk memperkaya hasil analisa dilakukan juga wawancara mendalam kepada responden sehingga informasi yang diperoleh lebih kompleks.

HASIL

1 Analisis Perspektif Pelanggan

Tabel 1 Data Perspektif Pelanggan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2020

Variabel	Indikator	No. Pertanyaan	Pertanyaan	Score Analisis
Tingkat Kepuasan Pelanggan	1. Jaminan	1	kecepatan dan ketepatan waktu	361
		2	sarana dan prasarana dalam pelayanan rs Islam Faisal Makassar	371
	2. Daya Tanggap	3	informasi dari hasil pemeriksaan	370
		4	kesesuaian besarnya biaya yang dibayar terhadap pelayanan yang didapatkan	369
	3. Empaty	5	ruangan yang tersedia	373
		6	kelonggaran waktu dalam pembayaran yang diberikan rs faisal Makassar	368
	4. Keandalan	7	penyelesaian keluhan pelayanan	364
		8	cara kerja karyawan rs faisal Makassar	377
	5. Bukti Langsung	9	keramahan dan keterampilan para pegawai	372
		10	kerapian dan kebersihan karyawan	370
Total score analisis				**3695**

Sumber Data : Data Primer, 2020

Dari tabel 1 diatas menunjukkan skor 361 diperoleh dari kecepatan dan ketepatan waktu, 371 skor sarana prasana dalam pelayanan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, 370 skor informasi dari hasil pemeriksaan, 373 skor ruangan yang tersedia, 368 skor kelonggaran waktu dalam pembayaran yang diberikan rs faisal Makassar, skor 364 diperoleh dari penyelesaian keluhan pelayanan, skor 377 cara kerja karyawan rs faisal Makassar, skor 372 diperoleh dari keramahan dan keterampilan para pegawai, skor 370 diperoleh dari kerapian dan kebersihan karyawan. Dari hasil tersebut diperoleh skor total kepuasan pelanggan 3695 yang artinya berada pada interval "cukup puas" yaitu Skor 2832 – 3704. Item pertanyaan yang skornya terendah yaitu pertanyaan no. 1 yang berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dengan skor 361 dan terendah berikutnya yaitu masalah penyelesaian keluhan pelayanan pada pertanyaan no 7 dengan skor 364. Dari perolehan hasil skor terendah dapat disimpulkan bahwa pelanggan Rumah Sakit Faisal Makassar kurang puas dari segi kecepatan dan ketepatan serta penanganan keluhan pelayanan yang ada pada Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

Tabel 2 Data Perspektif Pelanggan Tingkat Retensi Pasien Di Rumah Sakit Faisal Makassar Tahun 2020

Variabel	Indikator	No. Pertanyaan	Pertanyaan	Score Analisis
Tingkat Retensi Pelanggan	1. Kepercayaan	11	pelayanan pegawai rumah sakit	368
	2. Komunikasi	12	informasi yang diberikan rumah sakit faisal makassar	372
Jumlah				**740**

Sumber Data : Data Primer,2020

Dari Tabel 2 menunjukkan bahwa pelayanan pegawai rumah sakit memperoleh skor 368, informasi yang diberikan rumah sakit mendapatkan skor 372. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat retensi pelanggan diperoleh skor 740 dimana skor ini berada pada interval Skor 566 - 740 yang artinya retensi pelanggan di Rumah Sakit Faisal Makassar tahun 2020 sudah kategori Cukup Baik.

Tabel 3 Data Perspektif Pertumbuhan Pembelajaran Retensi Karyawan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar 2020

Variabel	Indikator	No. Pertanyaan	Pertanyaan	Score Analisis

Variabel	Indikator	No. Pertanyaan	Pertanyaan	Score Analisis
Tingkat Retensi Karyawan	1. Keterlibatan Karyawan Dalam Pengambilan Keputusan	1	Keterlibatan Dalam Pengambilan Keputusan Di Rumah Sakit	305
		2	Keputusan Yang Diterapkan Di Rumah Sakit	300
	2. Dukungan Yang Diberikan Kepada Karyawan	3	Kepedulian Pimpinan Pada Karyawan Rumah Sakit	303
	3. Pengakuan Akan Hasil Kerja Yang Baik	5	Perhatian Dan Pengharga an Terhadap Prestasi Kinerja Karyawan Yang Diberikan Rumah Sakit	306
		6	Insentif (Bonus, Gaji Dan Tunjangan) Yang Diberikan Pada Karyawan Di Rumah Sakit	283
Score Total				**1497**

Sumber Data : Data Primer, 2020

Tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat retensi karyawan yang diperoleh skor sebesar 1497 dimana skor ini berada pada interval Skor 1428 – 1868 = ”cukup baik”. Pencapaian skor terendah pada item pertanyaan nomor 6 berkaitan dengan kepuasaan terhadap insentif (bonus, gaji, dan tunjangan) yang diberikan pada karyawan di rumah sakit yaitu hanya skor 283. Dengan begitu dapat disimpulkan karyawan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar kurang puas terhadap insentif yang diberikan.

Tabel 4 Data Perspektif Pertumbuhan Pembelajaran Tingkat Kepuasan Karyawan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2020

Variabel	Indikator	No. Pertanyaan	Pertanyaan	Skor Analisis
Tingkat Kepuasan Karyawan	1. Kepuasan Karyawan Secara Keseluruhan	7	Kelengkapan peralatan medis dan non medis	313
		8	Perhatian rumah sakit dalam hal saran/usulan	313
	2. Kemudahan Dalam Memperoleh Informasi	9	Akses informasi terkait pekerjaan di rumah sakit	332
Skor Total				**958**

Sumber Data : Data Primer, 2020

Tabel 4 menunjukkan bahwa skor 313 diperoleh dari kelengkapan peralatan medis dan non medis, skor 313 diperoleh dari perhatian rumah sakit dalam hal saran/usulan, skor 332 diperoleh dari akses informasi terkait pekerjaan di rumah sakit. Jadi total skor kepuasan karyawan 958 artinya skor ini berada di interval skor 856 – 1120 yang artinya dalam kategori = “cukup baik”.

Tabel 5. Data Perspektif Pertumbuhan Pembelajaran Pelatihan Karyawan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2020

Variabel	Indikator	No. Pertanyaan	Pertanyaan	Score Analisis
Tingkat Pelatihan Karyawan	1. Ikut Serta Pelatihan	4	Kesempatan Mengikuti Pendidikan Dan Pelatihan Kerja Yang Diberikan Oleh Rumah Sakit	324
	2. Penunjang Karir	10	Sarana Dan Prasana Menunjang Untuk Karir	330
Skor Total				**654**

Sumber Data : Data Primer,2020

Tabel 4.5 menunjukan bahwa skor 324 diperoleh dari pertanyaan data pelatihan karyawan, skor 330 diperoleh dari sarana dan prasarana menunjang karir, jd total skornya untuk tingkat pelatihan adalah 654 yang artinya berada di interval Skor 570 – 746 kategori ”cukup baik”. Pada tingkat pelatihan karyawan pada point kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan yang

diberikan rumah sakit karyawan masih kurang puas terbukti point lebih sedikit yaitu 324 berbeda dengan sarana prasana untuk menunjang menunjang karir dengan point 654.

PEMBAHASAN

1. Gambaran Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar yang disajikan pada Tabel 4.1 halaman 63, diperoleh hasil bahwa skor kepuasan pelanggan Rumah Sakit Faisal Makassar Tahun 2020 adalah 3695 yang artinya berada di interval yaitu Skor 2832 – 3704.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukan bahwa tingkat kepuasan pelanggan sudah "Cukup Puas". Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting dalam mempertahankan dan memperoleh pelanggan baru bagi rumah sakit. Rumah Sakit Islam Faisal untuk tingkat kepuasan pelanggannya cukup baik dalam memenuhi apa yang diharapkan pelanggan.

Hasil kepuasan pelanggan jika dilihat masing-masing dari item pertanyaan kuesioner yang disebarkan, maka jumlah jawaban responden pertanyaan no. 1 paling rendah yaitu 361 skor yang berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan yang berikan Rumah Sakit Islam Faisal, rata rata pelanggan mengeluhkan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan tindakan yang diberikan sehingga pasien harus menunggu lama dalam pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dalam kasus ini peneliti bertemu dengan responden (Ny R, 58 thn) merupakan pelanggan yang ingin berobat ke penyakit dalam dikarenakan adanya infeksi di paru paru, beliau mengeluhkan waktu tunggu yang sangat lama hanya untuk administrasi dan menunggu antrian. Hal ini sejalan dengan penyelesaian keluhan pelayanan pada pertanyaan no 7 juga menjadi skor terendah kedua yaitu skor 364 yang artinya rumah sakit masih kurang responsif terhadap penyelesaian keluhan - keluhan seperti tindakan pelayanan yang sangat lama, kebersihan, keramahan petugas medis dsb. Rumah Sakit Faisal diharapkan lagi lebih memperhatikan 2 (dua) point ini agar lebih baik lagi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Lestari (2015). Hasil penelitiannya di peroleh skor 4769 masuk dalam interval 5763-5883 yaitu "Puas" pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. adapun item skor terendah yang didapatkan yaitu mengenai masalah "Tarif yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong" dan item pertanyaan lainnya rata-rata skor tinggi. (Sri Lestari,2015). Hasil penelitian ini berbeda dengan yang dilakukan oleh Ilsa Lailiana (2015), hasil penelitiannya diperoleh skor 950 berada dikatergori "sangat baik" karena berada di interval 913-1123 pada tingkat kepuasan pelanggan di Rumah sakit Haji Makassar (Ilsa Lailiana, 2015)

2. Gambaran Retensi Pelanggan Rumah Sakit Faisal Makassar. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit islam Faisal Makassar yang disajikan pada tabel 4.2 halaman 64. Diperoleh hasil bahwa skor retensi pelanggan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2020 yaitu skor 740 yang artinya berada di interval skor 566 – 740.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukan bahwa tingkat retensi pelanggan sudah "cukup Baik". Tingkat retensi pelanggan adalah sebuah kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggannya. Ketika pelanggan yang datang kembali untuk berobat ke rumah sakit semakin meningkat, maka retensi pelanggan juga meningkat. Rumah Sakit Islam Faisal Makassar sendiri untuk tingkat retensi pelangganya sudah cukup baik, hal ini sejalan dengan kepuasan pelanggan yang sudah cukup baik pula. Hal ini pula dibuktikan dengan konsistennya angka rumah sakit faisal Makassar tiap tahunnya, yang artinya Rumah Sakit Islam Faisal Makassar sudah mampu mempertahankan pasien lamanya.

Hasil kepuasan pelanggan jika dilihat masing-masing dari item pertanyaan kuesioner yang disebarkan, menunjukkan bahwa pelayanan pegawai rumah sakit memperoleh skor 368 yang terendah dibandingkan informasi pelayanan,

pelanggan Rumah sakit Faisal Makassar saat diwawancarai oleh peneliti mengeluhkan pelayanan pegawai rumah sakit yang kasar baik dalam berbicara maupun tindakan. Salah satu responden (Tn H, 46thn) merupakan keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan yang kurang baik dimana keluarga pasien harus memasangkan infus sendiri untuk pasiennya. Dapat disimpulkan Rumah sakit Islam Faisal Makassar harus lebih memperhatikan pelayananya agar lebih baik lagi.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Lestari (2015). Hasil penelitiannya hanya melihat kenaikan tiap bulan yaitu 0,12% pasien yang datang ke rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong tanpa membuat item item pertanyaan skor. Dengan hasil tersebut Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong kategori "Baik" dalam retensi pelanggan yang artinya sangat baik mempertahankan pasien lamanya. (Sri Lestari,2015), hasil penelitian lainnya berbeda dengan penelitian ini yaitu Reszki Nofrald Latendengan (2012) mendapatkan skor "Tidak Baik" dalam retensi pelanggan karena mendapatkan total skor 390 yang berada di interval 390-570. Dengan hasil tersebut RSUD Kota Makassar "Tidak Baik" dalam retensi pelanggan (Reszki Nolfrald Latendengan, 2012)

3. Gambaran Retensi Karyawan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Islam faisal Makassar yang disajikan pada tabel 4.3 halaman 65 diperoleh hasil bahwa skor retensi karyawan 1497 yang artinya berada interval skor 1428-1868.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukan bahwa tingkat retensi karyawan "cukup baik" Pencapaian skor terendah pada item pertanyaan nomor 6 berkaitan dengan kepuasaan terhadap insentif (bonus, gaji, dan tunjangan) yang diberikan pada karyawan di rumah sakit yaitu hanya skor 283. Dengan begitu dapat disimpulkan karyawan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar kurang puas terhadap insentif yang diberikan. Rumah sakit faisal diharapkan memperhatikan point tersebut agar lebih baik lagi.

Retensi karyawan adalah kemampuan perusahaan mempertahankan pekerjanya. Retensi pelanggan berkaitan dengan tingkat pelatihan karyawan dan kepuasan karyawan sendiri. Retensi karyawan yang kurang baik menunjukkan bahwa pihak rumah sakit belum mampu mempertahankan karyawannya. Rumah Sakit Islam Faisal sendiri sudah cukup baik dalam pengukuran retensi karyawan terlihat skor yang ada sudah cukup baik, beberapa hal yang menjadikan karyawan Rumah sakit Faisal Makassar bertahan yaitu kenyamanan saat bekerja, suasana dan lingkungan kerja yang baik serta adanya rasa kekeluargaan yang baik. Hal ini pun sesuai dengan banyaknya karyawan Rumah Sakit Islam Faisal yang sudah lama bertahan sampai +10 tahun.

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Sri Lestari 2015 di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. Hasil penelitannya diperoleh "kurang baik" dalam retensi karyawan, disebabkan dalam pertanyaan no.12 memperoleh skor 274 yang mengenai "pemberian kesempatan kepada karyawan hasil pekerjaannya memuaskan untuk jenjang karier berikutnya". (Sri Lestari,2015). Hasil penelitian lain juga berbeda yaitu dilakukan oleh Reszki Nolfrald Latendengan 2012 dilakukan di RSUD Kota Makassar yaitu mendapatkan hasil "baik" dengan hanya melihat data Karyawan tanpa membuat *scorecard.*(Reszki Nolfrald Latendengan 2012)

4.Gambaran Kepuasan Karyawan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit islam Faisal Makassar yang disajikan dalam Tabel 4.4 halaman 66 diperoleh hasil skor kepuasan karyawan 958 artinya skor ini berada di interval skor 857 – 1120. Hasil penelitian tersebut menunjukan bahwa tingkat retensi pelanggan "Cukup Puas". Tingkat kepuasan karyawan digunakan untuk mengukur sejauh mana karyawan merasa puas terhadap perusahaan. Rumah sakit Islam Faisal Makassar sendiri sudah "Cukup Baik" dalam mengukur kepuasan karyawannya.

Kepuasan karyawan jika dilihat masing-masing item pertanyaan skor terendah adalah 313 diperoleh dari kelengkapan peralatan medis dan non medis dan skor 313

diperoleh dari perhatian rumah sakit dalam hal saran/usulan. Berdasarkan hasil tersebut maka perlu adanya evaluasi pada point tersebut agar menjadi lebih baik.

Penelitian ini berbeda dengan hasil yang didapatkan oleh peneliti Sri Lestari, 2015. Hasil penelitiannya memperoleh kategori puas yaitu dengan skor 3433 dengan interval 3429-4235. Adapun skor terendah 260 pada item kepuasan karyawan yaitu mengenai pemberian kesempatan untuk jenjang karier berikutnya. (Sri Lestari, 2015). Hasil penelitian lain dilakukan oleh Ilsa Lailiana, 2015. Hasil penelitiannya di RSU Haji Makassar memperoleh kategori puas yaitu dengan skor 754 dengan interval 702-912 dan berada di kategori "Baik". Adapun point rendah yaitu 84 adalah keterlibatan dalam pengambilan keputusan penting.

5.Gambaran Pelatihan Karyawan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah sakit Islam Faisal Makassar disajikan dalam Tabel 4.5 halaman 67 diperoleh hasil skor 654 yang artinya skor ini berada di interval 570 – 746. Hasil penelitian tersebut menunjukan bahwa "Cukup Baik". Pelatihan karyawan merupakan pemberian ilmu dan skill yang diberikan perusahaan agar mendapatkan sdm yang lebih kompeten. Rumah sakit Faisal Makassar sudah "Cukup Baik" dalam memberikan pelatihan karyawan.

Pelatihan karyawan jika dilihat masing-masing item pertanyaan kuesioner yang disebarkan, jumlah jawaban responden yang terendah adalah skor 324 diperoleh dari masih kurang puasnya karyawan yang diberikan pelatihan. Hal ini pun harus dijadikan point evaluasi bagi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar agar menjadi lebih baik.

Penelitian ini berbeda dengan peneliti Sri Lestari, 2015 tingkat pelatihan karyawan diperoleh "Kurang Baik" dikarenakan adanya pengurangan karyawan yang mengikuti pelatihan. Cara pengukuran penelitian ini juga berbeda yaitu melihat penurunan tingkatan pelatihan setiap tahun. (Sri Lestari,2015). Penelitian lain Ilsa Lailiana, 2015 tingkat pelatihan karyawan diperoleh "cukup" dikarenakan hanya naik 4% dalam pengembangan di RSU Haji Makassar.(Ilsa Lailiana,2015)

SIMPULAN

Hasil penelitian analisis kinerja Rumah sakit Faisal Makassar dengan menggunakan Balance Scorecard berdasarkan perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan pembelajaran 2020 didapatkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pelanggan memperoleh skor sebesar 3695 dimana skor ini berada pada interval "cukup puas" yaitu Skor 2832 – 3704. Jadi dapat disimpulkan sudah cukup puas dalam tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.
2. Tingkat retensi pelanggan diperoleh skor 740 dimana skor ini berada pada interval "Baik" yaitu Skor 741 – 915. Jadi dapat disimpulkan retensi pelanggan di Rumah Sakit Faisal Makassar tahun 2020 sudah kategori Baik.
3. Tingkat retensi karyawan diperoleh skor 1497 dimana skor ini berada pada interval Skor pada 1428 – 1868 kategori "cukup baik". Jadi dapat disimpulkan karyawan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar sudah cukup baik dalam retensi karyawan.
4. Tingkat kepuasan karyawan diperoleh skor 958, skor ini berada di interval skor 856 – 1120 = "cukup baik". Jadi kesimpulannya tingkat kepuasan karyawan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar sudah cukup baik dalam kepuasan karyawan.
5. Tingkat pelatihan karyawan RS Islam Faisal Makassar total skornya 654 yang artinya berada di interval Skor 570 – 746 kategori "cukup baik". Jadi dapat disimpulkan karyawan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar cukup puas terhadap pelatihan dan pendidikan yang diberikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu khususnya pihak Rumah Sakit Umum Islam Faisal Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

Ani, Fitri. 2017. "*Definisi Rumah Sakit serta tugas dan fungsi*". Jurnal Academia

Education Vol.9 (1). Diperoleh:*https://www.academia.edu/34722488/Definisi_Tugas_Dan_Fungsi_Rumah_Sakit_Menurut_WHO*. Diakses pada tanggal 11 April 2020.

Buchari. (2017). Mengukur Tingkat Kepuasan. Diperoleh Dari : *Repository.unimus.ac.id/603/3/BAB%20II.docx.pdf*. Diakses pada tanggal 3 Jui 2019.

Damayanti. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Dalam Hal Kemampuan, Ketanggapan, Dan Hubungan Interpersonal Perawat Di Ruang Rawat Ianp Kelas I Dan Ii Dr.SardjitoYogyakarta. Skripsi SI Keperawatan tidak dipublikasikan.

Darto. (2015). Pengelolah Data Elektronik Malang. Dipeoleh dari: http://bantur.malangkap.go.id/?page id=4782. Diakses 14 April 2019.

Dumbi. (2017). Jurnal Tinjauan Dan Fungsi Rumah Sakit. Diperoleh dari: *eprints.ung.ac.id/4863/5/2012-1-48401-821309061-bab2-12082012062400.pdf*. diakses pada tanggal 30 Mei 2019.

_____(2017). Jurnal "Tinjauan Dan Fungsi Rumah Sakit" Vol.22 (4). Diperoleh Dari: *epirints.Ung.Ac.Id/4863/5/2012-1-48401-821309061-Bab2-12082012062400.pdf*. diakses pada tanggal 15 Februari 2020.

Ilsa Lailiana. 2015. Skirpsi : "Analisis Kinerja Rumah Sakit Dengan Pendekatan Balance Scorecard (RSU Haji Makassar)" (Makassar: UNHAS,2015), Hal. 6. Diakses pada 11 april 2020. Diperoleh dari : *adoc.tips/skripsi-analisis-kinerja-rumah-sakit-dengan-pendekatan-balan.html*

Latendengan, Reszki Nofrald. Skripsi : "*Penerapan Balance Scorecard Sebagai Tolok Ukur Penilaian Kinerja Pada Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar*" (Makassar: Unhas,2015), Hal.13). Diakses pada tanggal 14 mei 2020. Diperoleh link : %2012%20skrip%20LATENDENGAN.pdf

Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Diperoleh dari: *https://www.persi.or.id/images/regulasi/permenkes/pmk32020.pdf*. Diakses pada tanggal 19 Juli 2020.

Rahma. (2017). Tinjauan Klasifikasi Rumah Sakit. Diperoleh dari: digilib.unila.ac.id/12932/14/BAB%20II.pdf. diakses pada tanggal 31 Mei 2019.

Rahmayanti, Fida. 2016. "*Jurnal pengukuran kinerja unit RSI Unisma Malang menggunakan balance scorecard*". Jurnal Kedokteran Brawijaya Vol. 29. No. 3, 2016. Dapat diakses pada: http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1593. Diakses pada tanggal 11 April 2020

Sri Lestari. 2015. Skripsi : " Pengukurankinerja dengan pendekatan balance scorecard pada rumah sakit PKU muhammadiyah gombong. (Yogyakarta: UNY, 2015), Hal. 6. Diakses pada : 11 April 2020

Sumarni. 2017. "*Analisis kinerja organisasi dengan pendekatan balance scorecard di rumah sakit ibnu sina Makassar*". Unnes Journal Of Public Health. Vol. 6, No. 4. Diakses 22 Juni 2020. Diperoleh dari: *http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/ujph*

Waskito, Hening Hafidz. 2015. "*Jurnal Penerapan Balance Scorecard Sebagai Tolok Ukur Kinerja Pada Rsud Kota Semarang*". Accounting Analysis Journal. Vol. 4, No. 1. Diakses pada: *https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/aaj*. Diakses pada tanggal 11 April 2020.