



## Penerapan Model *Role Play* melalui Media Video Ekoliterasi Untuk Mempercepat Kecakapan Berbicara Bahasa Inggris di SMA Negeri 1 Lape

Zainuddin<sup>1\*</sup>, Suparman<sup>2</sup>, Junaidi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Inovasi,  
Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia  
E-mail: [zainuddin@yahoo.co.id](mailto:zainuddin@yahoo.co.id)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2023-01-15 Revised: 2023-02-22 Published: 2023-03-07	<p>The purpose of this study was to determine the impact of the Role Play Model using ecoliterate video media on students' speaking skills. This research was conducted at SMAN 1 Lape, Lape District, Sumbawa Regency for the 2022-2023 school year which used the K-13 curriculum. The research was conducted from August to December 2022. The research population was all students of SMAN 1 Lape totaling 831 students, consisting of 9 classes for class X, 8 classes for class XI, and 8 classes for class XII. The research was conducted in class XI IPS which consisted of four classes, namely: IPS.1 to IPS.4 with a total population of 131 students. The number of samples from this study was 67 students, namely: Class XI IPS. 1. Consisting of 34 students, with a total of 13 male students and 21 female students. And then class XI IPS. 2, with a total of 18 male students and 15 female students. The sampling technique uses random sampling. The instruments used were questionnaires and documents that had been released by the hospital. The results showed that the performance of H.L Manambai Abdul Kadir Hospital was in the fairly good category, performance from a financial perspective was in good/healthy condition, where the overall financial ratios showed positive/good numbers, customer satisfaction showed good performance, but the performance of internal business processes using the Ministry of Health Service Quality indicators has poor performance results. Performance according to the perspective of growth and learning through measuring employee satisfaction indicators, is in the pretty good category.</p>
<b>Keywords:</b> <i>Model Role Play;</i> <i>Echoliteration Video</i> <i>Media;</i> <i>Speaking Skills.</i>	

Artikel Info	Abstrak
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2023-01-23 Direvisi: 2023-02-22 Dipublikasi: 2023-03-07	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak Model <i>Role Play</i> dengan menggunakan media video ekoliterasi terhadap kecakapan berbicara para siswa. Penelitian ini dilakukan di SMAN 1 Lape Kecamatan Lape Kabupaten Sumbawa tahun pelajaran 2022-2023 yang menggunakan kurikulum K-13. Penelitian dilakukan mulai bulan Agustus sampai Bulan Desember 2022. Populasi penelitian adalah seluruh siswa SMAN 1 Lape berjumlah 831 siswa, terdiri dari 9 kelas untuk kelas X, 8 kelas untuk kelas XI, dan 8 kelas untuk kelas XII. Penelitian dilakukan di kelas XI IPS yang terdiri dari empat kelas yaitu: IPS.1 hingga IPS.4 dengan jumlah populasi adalah 131 orang siswa. Jumlah sampel dari penelitian ini sendiri adalah sebanyak 67 orang siswa yaitu: Kelas XI IPS. 1. Yang terdiri dari 34 orang siswa, dengan jumlah siswa laki-laki sebanyak 13 orang, dan siswi sebanyak 21 orang. Dan kemudian kelas XI IPS. 2, dengan jumlah siswa laki-laki sebanyak: 18 orang dan jumlah siswi sebanyak 15 orang. Tehnik pengabihan sampel menggunakan random sampling. instrument yang digunakan adalah kuesioner dan dokumen yang sudah dirilis oleh rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit H.L Manambai Abdul kadir berada dalam kategori cukup baik, kinerja dari perspektif keuangan berada dalam kondisi baik/sehat, dimana rasio-rasio keuangan secara keseluruhan menunjukkan angka yang positif/baik, kepuasan pelanggan menunjukkan kinerja yang baik, namun kinerja proses bisnis internal dengan menggunakan indikator Mutu Pelayanan Kementerian Kesehatan memiliki hasil kinerja yang tidak baik. Kinerja menurut perspektif pertumbuhan dan pembelajaran melalui pengukuran indikator kepuasan pegawai, adalah dalam kategori cukup baik.</p>
<b>Kata kunci:</b> <i>Model Role Play;</i> <i>Media Video Ekoliterasi;</i> <i>Kecakapan Berbicara.</i>	

### I. PENDAHULUAN

Model pembelajaran role playing tidak hanya mengaktifkan pikiran atau intelektual siswa saja, tetapi juga terdapat aktivitas tubuh secara ke-

seluruhan. Model pembelajaran role playing ini dapat menumbuhkan keaktifan serta memberikan kesempatan belajar dalam memperoleh informasi sesuai dengan gaya belajar masing-

masing siswa (T. R. Dewi et al., 2018; Wahyuni et al., 2019). Role playing secara harafiah bisa diartikan sebagai berpura-pura menjadi orang lain, permainan ini mensyaratkan para pemainnya memainkan peran khayalan, bekerjasama menyusun cerita dan memainkan cerita tersebut. Adapun langkah-langkah pokok pada model pembelajaran role playing menurut (Fitry et al., 2019; Yulianto et al., 2020) yaitu (1) memilih situasi bermain peran, (2) mempersiapkan kegiatan bermain peran, (3) memiliki peserta atau pemain peran, (4) mempersiapakan penonton, (5) memainkan peran (melaksanakan kegiatan bermain peran), (6) mendiskusikan dan mengevaluasi kegiatan bermain peran. Pembelajaran menggunakan model role playing akan sangat menarik bagi siswa karena siswa dapat bebas mengeksperikan pendapatnya dengan menirukan orang lain yang diperankanya (Fatimah, 2019; Rosnawati et al., 2019). Pembelajaran menggunakan model ini akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi siswa, sehingga pembelajaran akan menjadi lebih bermakna yang mengakibatkan siswa dapat belajar untuk mendapatkan solusi dari sebuah problematika, serta membantu dalam pengembangan keterampilan berbahasa (Kristin, 2018; Oktivianto et al., 2018).

Dengan demikian dipilihnya model ini karena model pembelajaran role play merupakan model yang menarik dan juga dapat menumbuhkan keberanian siswa. Model ini memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan model pembelajaran lainnya, karena model pembelajaran ini dapat memberikan banyak kesempatan kepada siswa untuk aktif terlibat antara lain adalah metode bermain peran atau role play, sehingga siswa lebih mudah memahami materi pelajaran. Melalui metode ini siswa dituntut untuk mengeskpresikan bakatnya masing-masing terkait materi pelajaran yang akan dipelajari. Melihat uraian tersebut di atas sangat menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian berkaitan dengan judul penelitian yaitu penerapan model role play berbasis media video untuk mempercepat kecakapan berbicara bahasa Inggris siswa di SMAN 1 Lape.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dimana data tersebut yang sudah dikumpulkan kemudian dianalisis sampai diinterpretasikan, sehingga dapat menggambarkan capaian kinerja pada perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal pelayanan, dan perspektif pertumbuhan dan

pembelajaran Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan mengambil data dari dokumen yang sudah dirilis oleh rumah sakit. Sehingga bentuk data yang dikumpulkan berupa hasil penyebaran kuesioner kepada sampel pasien dan pegawai di RS H.L Manambai Abdulkadir, dan data hasil penelusuran dokumen Laporan Keuangan Tahun 2021 dan Laporan Rekam Medik Tahun 2021 RS H.L Manambai Abdulkadir.

Adapun ukuran-ukuran dalam perspektif Balanced Scorecard berupa rasio, perhitungan, maupun dari hasil survei sebagaimana berikut:

**Tabel 1.** Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan

No	Tolak ukur	Cara Pengukuran
1	<i>Current Ratio</i>	$(\text{Aset Lancar})/(\text{Hutang Lancar}) \times 100\%$
2	<i>Debt to Asset Ratio</i>	$(\text{Total Hutang})/(\text{Total Aset/Aktiva}) \times 100\%$
3	<i>Gross Profit Margin</i>	$(\text{Laba Kotor})/(\text{Penjualan Bersih}) \times 100\%$
4	Rasio Ekonomi	$(\text{Pengeluaran Belanja})/(\text{Anggaran Belanja}) \times 100\%$
5	Rasio Efisiensi	$(\text{Total Biaya})/(\text{Realisasi Pendapatan}) \times 100\%$
6	Rasio Efektivitas	$(\text{Realisasi Pendapatan})/(\text{Target Pendapatan}) \times 100\%$

Untuk Perspektif Pelanggan dan Pertumbuhan Pembelajaran memakai kuesioner dengan Skala Likert seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 2.** Skala Pengukuran Kuesioner Kepuasan Pelanggan dan Pegawai

Skala	Kategori
5	Sangat Puas/Sangat Baik
4 - 4,9	Puas/Baik
3 - 3,9	Cukup Puas/Cukup Baik
2 - 2,9	Tidak Puas/Tidak Baik
1 - 1,9	Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Baik

Perspektif internal Pelayanan menggunakan indikator-indikator wajib untuk rumah sakit yaitu *Bed Occupancy Rate* (BOR), *Average Length of Stay* (ALOS), *Bed Turn Over* (BTO), *Turn Over Interval* (TOI), *Net Death Rate* (NDR), dan *Gross Death Rate* (GDR).

**Tabel 3.** Pengukuran Kinerja Perspektif Internal Pelayanan

No	Tolak ukur	Cara Pengukuran
1	BOR	$(\text{Jumlah hari perawatan rumah sakit})/(\text{Jumlah TT} \times \text{Jumlah hari dalam satu periode}) \times 100\%$
2	ALOS	$(\text{Jumlah Lama Dirawat})/(\text{Jumlah Pasien Keluar (Hidup + Mati)}) \times 100\%$

3	BTO	$(\text{Jumlah pasien keluar (hidup + mati)}) / (\text{Jumlah tempat tidur}) \times 100\%$
4	TOI	$((\text{Jumlah TT X Periode}) - \text{Hari Perawatan}) / (\text{Jumlah pasien keluar (hidup + mati)}) \times 100\%$
5	NDR	$(\text{Jumlah pasien mati} > 48 \text{ jam dirawat}) / (\text{Jumlah pasien keluar (hidup + mati)}) \times 1000$
6	GDR	$(\text{Jumlah pasien mati seluruhnya}) / (\text{Jumlah pasien keluar (hidup + mati)}) \times 1000$

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Kinerja Rumah Sakit dalam Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan yang diukur menggunakan rasio keuangan yang disebutkan dalam Permendagri 79 Tahun 2018 tentang BLUD yang terdiri dari rasio *likuiditas*, rasio *solvabilitas*, rasio *rentabilitas*, serta ditambahkan dengan rasio ekonomi, rasio efisiensi dan rasio efektifitas, dengan hasil secara umum adalah baik. Hal ini memperlihatkan hasil pengukuran bahwa nilai-nilai rasio RS H.L Manambai Abdulkadir lebih baik dibandingkan dengan ukuran ideal keuangan yang umum.

**Tabel 4.** Hasil Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan

No	Tolak ukur	Hasil Pengukuran
1	<i>Current Ratio</i>	559,09%
2	<i>Debt to Asset Ratio</i>	17,89%
3	<i>Gross Profit Margin</i>	10,48%
4	Rasio Ekonomi	99,51%
5	Rasio Efisiensi	89,52%
6	Rasio Efektivitas	168,39%

Nilai *current ratio* RS H.L Manambai Abdulkadir untuk tahun 2021 menunjukkan angka yang tinggi, namun nilai ini menjadi wajar bagi sebuah rumah sakit pemerintah yang selalu ditekankan untuk menjaga agar tidak berhutang dan dituntut untuk melunasi hutang jangka pendeknya secepat mungkin. Adanya aset lancar yang besar juga dikarenakan RS H.L Manambai Abdulkadir lebih memilih untuk menahan modalnya sebagai simpanan. Rasio solvabilitas yang ditandai dengan rasio hutang terhadap aset (*debt to asset ratio*) terhadap di RS H.L Manambai Abdulkadir selama tahun 2021 menunjukkan nilai 17,89% sebesar 0,17, sehingga bisa dikatakan masuk ukuran ideal yaitu kurang dari 50%.

Rasio rentabilitas yang diukur dengan menghitung rasio margin laba kotor (*gross*

*profit margin*) menunjukkan angka 10,48%. Tentu saja ini merupakan angka yang kecil jika dibandingkan dengan ukuran idealnya untuk sebuah perusahaan yang tujuannya adalah profit. Untuk RS H.L Manambai Abdulkadir yang merupakan organisasi pemerintah non profit, maka angka ini sudah cukup bagus mengingat pada tahun 2021 banyak pelanggan yang menahan diri untuk tidak ke rumah sakit karena apandemi Covid-19 kecuali karena adanya kegawat daruratan. Di tahun 2021 juga RS H.L Manambai Abdulkadir mengeluarkan biaya untuk membuat ruang isolasi, membangun ruang pemeriksaan PCR (*Polymerase Chain Reaction*), dan melakukan perekrutan pegawai baru, sehingga jumlah beban untuk pegawai menjadi bertambah.

Hasil pengukuran untuk rasio ekonomis menunjukkan bahwa RS H.L Manambai Abdulkadir telah ekonomis dengan hasil penelitian bahwa realisasi pengeluaran dibanding dengan pendapatan adalah lebih kecil atau sama dengan 100% dan tidak lebih dari 100%. Ini tentunya yang menjadikan aset lancar RS H.L Manambai Abdulkadir cukup banyak, karena pendapatan dari pelanggan yang digunakan diatur secara ketat supaya tidak terlalu banyak pengeluaran ketika tahun 2021 yang masih pandemi. Rasio efisiensi menunjukkan pengelolaan kinerja keuangan cukup efisien hal ini karena pendapatan yang diterima rumah sakit mampu dikelola sehingga tidak sampai merugi. Persentase rasio efisiensi kinerja keuangan pada RS H.L Manambai Abdulkadir di tahun 2021 secara umum dapat dikatakan cukup efisien yaitu sebesar 89,52%. Karena, walaupun pendapatan rumah sakit besar, namun biaya operasional di dalamnya melakukan pelayanan terhadap masyarakat juga besar, ditambah tahun 2021 RS H.L Manambai Abdulkadir melakukan pembangunan, rehabilitasi gedung dan penambahan layanan terkait dengan penanganan pandemi Covid-19.

Pengelolaan keuangan yang cukup efisien dengan tidak melakukan pengeluaran melebihi dari realisasi pendapatannya selama tahun 2021, tentunya didukung dengan melakukan perencanaan yang baik terlebih dahulu dan dengan pengawasan yang baik terhadap semua pengeluaran rumah sakit sehingga realisasi pengeluaran bisa ditekan berdasarkan kebutuhan rumah sakit. Untuk kinerja yang ditunjukkan dari rasio efektifitas menunjukkan rumah sakit sangat efektif

terhadap target pendapatan yang ditentukan, dimana rumah sakit berhasil mendapatkan pencapaian pendapatan melebihi dari target yang diberikan dengan realisasi melebihi 100%. Kinerja keuangan dari rasio efektivitas, RS H.L Manambai Abdulkadir di tahun 2021 adalah sangat efektif dengan target pendapatan rumah sakit tercapai sampai melebihi 100% yaitu 168,39%.

## 2. Kinerja Rumah Sakit dalam Perspektif Pelanggan

Hasil yang didapat dari pengukuran ini ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 5.** Nilai Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Nilai rata-rata	Kategori
1	Wujud Fisik ( <i>Tangibles</i> )	4,17	Baik
2	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	4,01	Baik
3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	4,17	Baik
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	4,22	Baik
5	Empati ( <i>Emphaty</i> )	4,1	Baik
<b>Jumlah</b>		<b>4,14</b>	<b>Baik</b>

Keseluruhan pernyataan dari komponen wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati rata-rata memiliki nilai baik, tidak ada satupun yang di bawah 4. Namun, nilai paling rendah terdapat pada pernyataan-pernyataan di komponen keandalan (*reliability*), dimana dalam hal kecepatan pelayanan dan juga ketepatan jadwal menjadi tingkat kepuasan pelanggan yang paling rendah. Hal ini dikarenakan masih ada pelanggan yang merasakan lamanya mengantri di loket pendaftaran dan jadwal visite dokter spesialis yang belum tepat waktu datang di waktu pagi hari, karena dokter spesialis yang berada di Kabupaten Sumbawa cukup terbatas sehingga rumah sakit masih bermitra dengan dokter spesialis dari RSUD Sumbawa untuk melayani dari poliklinik/rawat jalan, ruang bedah dan ke ruang rawat inap, ini menyebabkan belum bisa 100% dokter spesialis visite rawat inap pada pagi hari.

Hasil dari pengukuran ini menjadi cukup penting untuk mengetahui apa yang dirasakan oleh pasien/pelanggan yang datang ke Rumah Sakit H.L Manambai Abdulkadir mengingat pelanggan ini adalah motor dari penggerak dan sumber pendapatan rumah sakit. Terkait dengan komponen jaminan atau kepercayaan menjadi komponen yang paling tinggi nilainya dalam penelitian ini yaitu 4,2 dan ini menjadi

pemicu untuk meningkatkan komponen yang lainnya yaitu keandalan, empati daya tanggap petugas, dan wujud fisik dari rumah sakit.

## 3. Kinerja Rumah Sakit dalam Perspektif Proses Internal Pelayanan

Secara umum hasil pengukuran indikator pelayanan di RS H.L Manambai Abdulkadir pada tahun 2021 tidak ada yang masuk dalam ukuran ideal yang ditetapkan oleh Standar Permenkes No.1171 Tahun 2011, dengan rincian hasil disajikan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 6.** Hasil Pengukuran Perspektif Proses Internal Pelayanan

Indikator Pelayanan	Nilai Tahun 2021	Standar Permenkes No. 1171 tahun 2011	Hasil
BOR	35,8%	60-85%	Tidak ideal
ALOS	4 hari	6-9 hari	Tidak ideal
BTO	25 kali	40-50 kali	Tidak ideal
TOI	8 hari	1-3 hari	Tidak ideal
NDR	31 per 1000	25 per 1000	Tidak ideal
GDR	58 per 1000	45 per 1000	Tidak ideal

Pada tahun 2021 jumlah tempat tidur RS H.L Manambai Abdulkadir adalah 140 tempat tidur (TT), dimana rasio tingkat pemenuhannya (BOR) selama tahun 2021 adalah diangka 35,8% jauh berada di bawah standar ideal kementerian kesehatan (60-85%). Pengukuran kisaran lama perawatan seorang pasien (ALOS) berada di bawah angka ideal juga yaitu 4 hari, ini merupakan angka yang memberikan gambaran tingkat efisiensi pelayanan, namun pada RS H.L Manambai Abdulkadir angka ini rendah karena rasio angka kematian baik NDR dan GDR lebih atas dari pada nilai ideal minimal yang ditetapkan. Untuk NDR angka yang didapat adalah 31 pasien dalam 1000 pasien yang keluar dari RS H.L Manambai Abdulkadir, dan GDR di angka 58 per 1000 pasien yang keluar.

Nilai BTO yang menggambarkan frekuensi pemakaian tempat tidur pada tahun 2021 cukup rendah di bawah nilai ideal yaitu 25 kali (40-50 kali). Ini mencerminkan tempat tidur sering tidak terpakai dan kosong. Begitu juga pada indikator TOI yang menggambarkan rata-rata hari dimana tempat tidur tidak terisi adalah cukup lama yaitu 8 hari, di atas nilai ideal yaitu 1-3 hari. Angka BTO ini penting

untuk mengetahui mutu dan juga efektifitas pelayanan karena artinya satu tempat tidur hanya dipakai rata-rata 25 kali selama tahun 2021. Tentu tempat tidur yang kosong tidak mampu menghasilkan pelayanan dan juga pendapatan, ini mengakibatkan pendapatan belum bisa maksimal.

Angka indikator TOI yang dihasilkan adalah 8 hari, yang artinya untuk tempat tidur terisi kembali membutuhkan waktu 8 hari, angka ini di luar rentang ideal yang ditetapkan yaitu 1-3 hari. Angka ini juga bisa diterjemahkan sama efeknya dengan angka BTO, hanya indikator ini melihat lama sebuah tempat tidur sejak kosong sampai terisi kembali. Bagi sebuah perusahaan yang mengejar profit, angka ini belum memuaskan jika harus mengejar modal kembali, namun pada rumah sakit pemerintah, angka ini bisa saja terjadi terutama waktu pandemi covid-19 terjadi, pasien-pasien banyak menahan diri untuk berobat ke rumah sakit.

Keempat indikator di atas memperlihatkan angka yang tidak ideal dikarenakan jumlah pasien yang datang ke RS H.L Manambai Abdulkadir masih rendah, dikarenakan adanya pandemi covid-19, dimana RS H.L Manambai Abdulkadir juga merawat pasien covid-19 dan menjadi pusat rujukan untuk penanganan Covid-19. Dimana pasien masih merasa khawatir jika masuk ke RS H.L Manambai Abdulkadir akan tertular virus Covid-19. GDR (angka kematian kotor) RS H.L Manambai Abdulkadir memiliki nilai 52 per 1000 pasien yang keluar, angka ini belum ideal sesuai dengan standar Permenkes Nomor 1171 Tahun 2011 yaitu di bawah 45 kematian per 1000 pasien. Sementara NDR (angka kematian bersih) di angka 32 per 1000 pasien keluar juga masih terlalu tinggi dari angka ideal Permenkes Nomor 1171 Tahun 2011 (< 25). Hal ini bisa berarti jika nilai GDR maupun NDR semakin tinggi, maka mutu pelayanan yang diberikan juga akan semakin buruk. Oleh karena itu RS H.L Manambai Abdulkadir perlu memperbaiki pelayanan, baik dengan melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan maupun dapat memberikan pelatihan kepada tenaga medis khususnya pelatihan dalam menangani pasien yang sedang mengalami kritis agar angka GDR maupun NDR dapat menurun setiap tahunnya.

#### 4. Kinerja Rumah Sakit dalam Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Jika dilihat dari semua komponen pada pengukuran kepuasan pegawai ini didapat rata-rata adalah masuk kategori cukup baik dengan rentang angka 3-3,9, tentunya nilai tersebut masih perlu ditingkatkan lagi untuk mencapai nilai baik atau bahkan sangat baik dengan maksimal yaitu 5. Untuk lebih jelasnya, hasil rata-rata masing-masing komponen dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 7.** Nilai Rata-Rata Hasil Kepuasan Pegawai

No	Pernyataan	Nilai rata-rata	Kategori
1	Motivasi	2,99	Cukup Baik
2	Promosi	3,23	Cukup Baik
3	Rekan kerja	3,92	Cukup Baik
4	Atasan	3,82	Cukup Baik
5	Pekerjaan	3,95	Cukup Baik
<b>Jumlah</b>		<b>3,58</b>	<b>Cukup Baik</b>

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa kepuasan pada pegawai RS H.L Manambai Abdulkadir secara umum dan keseluruhan hasilnya 3,58 yang berada dalam rentang hasil cukup baik, dengan rata-rata hasil tertinggi ada di komponen kepuasan pegawai terhadap pekerjaan dengan nilai rata-rata 3,95. Sedangkan, nilai kepuasan terendah terdapat pada komponen motivasi dengan nilai rata-rata 2,99. Pengukuran indikator perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dilakukan dengan pengukuran kepuasan pegawai. Hasil yang ditunjukkan oleh pengukuran ini berada di angka rata-rata dari semua pernyataan kuesioner adalah 3,58 atau masuk dalam kategori cukup baik. Dengan rician semua komponen juga berada di rentang yang sama yaitu cukup baik, tidak ada dari lima komponen dalam pengukuran ini yang cukup dominan atau berada di atas angka 4 sampai 5.

Kepuasan pegawai terhadap motivasi dalam hal ini adalah pendapatan menjadi komponen yang paling rendah, berada pada angka di bawah 3 atau masuk dalam rentang tidak puas, tentunya ini menjadi perhatian yang serius, karena merupakan hal paling utama yang diterima dari rumah sakit untuk mengapresiasi kinerja karyawannya. Untuk pembayaran imbalan selain gaji pokok seperti tunjangan penghasilan dan jasa pelayanan harus lebih ditingkatkan ketepatan waktu waktu pemberiannya, sehingga pegawai tetap merasa puas dalam hal waktu pemberiannya.

Komponen yang memiliki kepuasan yang rendah berikutnya adalah kepuasan pegawai terhadap promosi, dilanjutkan dengan kepuasan terhadap atasan, rekan kerjadan terakhir yang paling tinggi adalah kepuasan terhadap pekerjaan, dengan nilai rata-rata yang cukup baik yaitu di atas 3. Salah satu dari bentuk apresiasi untuk pegawai adalah dengan diberikan promosi yang sesuai dengan kinerja dan posisinya, ini tentu bisa lebih ditingkatkan secara lebih baik, dan mengesampingkan kepentingan pribadi atas kepentingan organisasi dalam melakukan promosi bagi pegawai. Begitu juga dengan komponen yang lain tentu masih sangat terbuka kesempatan untuk dilakukan perbaikan menjadi lebih baik lagi, sehingga pegawai menjadi lebih loyal karena merasakan kepuasan berada di Rumah Sakit H.L Manambai Abdulkadir.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

Kinerja Rumah Sakit H.L Manambai Abdulkadir berada dalam kategori cukup baik, dengan kinerja dari perspektif keuangan adalah berada dalam kondisi baik/sehat, dimana rasio-rasio keuangan secara keseluruhan menunjukkan angka yang positif/baik untuk ukuran sebuah rumah sakit. Untuk kinerja RS H.L Manambai Abdulkadir dilihat dari perspektif pelanggan dengan pengukuran kepuasan pelanggan menunjukkan kinerja yang baik. Namun, kinerja proses bisnis internal dengan menggunakan indikator Mutu Pelayanan Kementerian Kesehatan memiliki hasil kinerja yang tidak baik. Terakhir, kinerja yang dihasilkan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran melalui pengukuran indikator kepuasan pegawai, adalah dalam kategori cukup baik.

##### B. Saran

Saran untuk Rumah Sakit tentunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus kepada kinerja negatif yang ditunjukkan oleh perspektif bisnis internal, sehingga nantinya secara keseluruhan menghasilkan kinerja rumah sakit yang baik atau sangat baik.

#### DAFTAR RUJUKAN

Anshori, Z. (2018). Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Dengan Menggunakan Balance Scorecard (Studi Kasus Pada RSUD Dr. Soegiri Lamongan). Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Asep, S., Kartika, L., & Dikky, I. R. (2017). *Balanced ScoreCard Strategi, Implementasi, dan Studi Kasus* (S. A. Mayang (ed.); 1st ed.). PT Penerbit IPB Press.

Basabih, M. (2017). *Buku Putih Rumah Sakit Daerah. Asosiasi Rumah Sakit Daerah (ARSADA)*.

Benková, E., Gallo, P., Balogová, B., & Nemeč, J. (2020). Factors affecting the use of balanced scorecard in measuring company performance. *Sustainability (Switzerland)*, 12(3).

<https://doi.org/10.3390/su12031178>

De Freitas, J. V., Oliveira, M. A. de, Veroneze, G. de M., & Pereira, M. S. (2021). The Use of the Balanced Scorecard as a Strategic Tool in Public Institutions: A Systematic Review. *European Journal of Business and Management Research*, 6(4), 26–33. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.4.924>

Fauzi, A., & Nugroho, R. H. (2020). *Manajemen Kinerja*. Airlangga University Press.

Firdaus, & Zamzam, F. (2018). *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Deepublish.

Hawa, M. D. (2016). Analisis Kinerja Rumah Sakit Berdasarkan Balanced Scorecard Di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat. Universitas Sumatera Utara.

Hery. (2017). *Balanced Scorecard For Business* (O. Heriyani (ed.); 1st ed.). PT Grasindo.

Hery. (2019). *Manajemen Kinerja*. PT Grasindo.

Irwandiy. (2019). Efisiensi dan Produktifitas Rumah Sakit: Teori dan Aplikasi Pengukuran dengan Pendekatan Data Envelopment Analysis. CV. Social Politic Genius.

Kamaroellah, A. (2014). *Manajemen Kinerja (Konsep, Desain, Implementasi dan Penilaian Kinerja)*. Pustaka Radja.

Kemendagri. (2018). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum daerah (BLUD)*. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

- Lukito, P. K. (2014). *Membumikan Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Berdemokrasi Ke Depan*. PT Gramedia.
- Mahsun, M. (2013). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Menkes. (2011). *Buku Petunjuk Pengisian, Pengolahan Data Rumah Sakit: Petunjuk Teknis mengenai Sistem Informasi pelaporan rumah sakit yang merupakan Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia NOMOR 1171/MENKES/PER/VI/2011 Tentang Sistem Informasi Rumah Sakit*.
- Mulyadi. (2001). *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Salemba Empat.
- Parmita, R. (2015). Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit Daerah Madani Palu. *E-Jurnal Katalogis*, 3(5).
- Penabulu, Y. (2017). *Mengelola Keuangan BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) (Pertama)*. Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Pham, C. D., Vu, S. T., Pham, Y. T. K., & Vu, N. T. (2020). Evaluating performance of Vietnamese public hospitals based on balanced scorecard. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 339-349. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO6.339>
- Priyastama, R. (2020). *The Book of SPSS: Pengolahan dan Analisis Data*. Penerbit START UP.
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Hikam Pusataka.
- Sa'adah, L., & Maksum, M. J. S. (2018). *BALANCED SCORECARD Teori dan Aplikasi (1st ed.)*. Deepublish.
- Setyawan, F. E. B., & Supriyanto, S. (2019). *Manajemen Rumah Sakit (1st ed.)*. Zifatama Jawa.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan (12th ed.)*. Alfabeta.
- Sumantri, A. (2015). *Metode Penelitian Kesehatan (3rd ed.)*. Kencana.
- Suryani, N. K., & John. (2018). *Kinerja Organisasi*. Deepublish.
- Susandi, N. T. (2017). Kinerja Keuangan Dan Efisiensi Proses Internal Sebelum Dan Sesudah Penerapan Ppk-Blud Pada RSUD Kab.Klungkung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 6.4 (2017): 1701-1730.
- Tama, A. I. (2018). Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Keuangan RSUD Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Blud. *Jurnal Penelitian Teori & Terapan Akuntansi (PETA)*, 3(2). <https://doi.org/10.51289/peta.v3i2.344>
- Tanjung, A. A., & Muliyani. (2021). *Metodologi Penelitian*. Scopindo Media Pustaka.
- Yulita, M. K. I. (2019). Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Dengan Metode Balanced Scorecard. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Zeho, F. H., Setyowati, E., & Hermawan, R. (2020). The Impact of Pandemic Covid-19 on The Performance of Regional Public Hospital Based Approach to Balanced Scorecard In RSUD " X ." *Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 23(3).