

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Bumiayu . Objek penelitian ini merupakan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Objek penelitian dilakukan menyangkut kinerja dan strategi yang digunakan oleh management RSUD Bumiayu. Untuk memecahkan permasalahan digunakan *Balance Scorecard* sebagai alat ukur kinerja.

#### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan model penelitian deskriptif yang meliputi data, analisis dan intrepresiasi data yang diperoleh serta membicarakan kemungkinan bagaimana pemecahan masalah secara nyata dengan mendeskripsikan dan menganalisis kondisi perusahaan.

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer (sumber langsung) dan data sekunder (sumber tidak langsung).

##### 1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber data dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang sedang dikaji (Kadir, 2015). Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara melakukan observasi dan penyebaran kuisisioner. Data primer yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah:

Data kualitatif yang diperoleh dari pengisian kuesioner diubah menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor masing-masing pilihan jawaban dengan skala Likert.

Jawaban Responden	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Hasil interpretasi akan diketahui dengan membagi total skor dengan jumlah responden berdasar bobot tertinggi (Y) skala likert, kemudian disebut sebagai nilai Index.

$$Index\% = \frac{Total\ Skor}{Y} \times 100$$

Adapun kuisisioner yang digunakan dibagi menjadi 2 yaitu;

- a. Kuisisioner Pelanggan
- b. Kuisisioner Karyawan

Data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuisisioner kemudian diolah dengan *MS. Excel 2016* dan analisi statistik menggunakan *software SPSS 16.0 for windows*. Peneliti secara langsung terjun ke lapangan untuk mengamati kinerja di RSUD Bumiayu. Data yang diperoleh dari kuisisioner yaitu data tingkat kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan, proses inovasi dan kepuasan karyawan. Dalam penelitian ini menggunakan *Sampel Random Sampling*. Menurut *Roscoe* dalam (Sugiyono, 2002) sampel penelitian meliputi sejumlah elemen yang lebih besar dari persyaratan minimal 30 responden.

Langkah selanjutnya adalah pengujian kuisisioner. Pengujian ini dilakukan untuk menguji kuisisioner yang digunakan dalam penelitian dengan pemeriksaan jawaban-jawaban dari kuisisioner yang sah atau tidak. Kemudian dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat diperoleh hasil yang benar-benar objektif, yang dikenal dengan istilah validitas. Selain itu juga perlu diuji keandalannya yang dikenal dengan istilah

reliabilitas. Validitas dan reliabilitas merupakan dua syarat dalam menentukan baik atau tidaknya suatu penelitian.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak perusahaan atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua) seperti jurnal, buku dan referensi lainnya.

### 3.3 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat empat variable penelitian yaitu empat perspektif variable kinerja dari metode *Balanced Scorecard*, yaitu:

#### 1. Perspektif Keuangan

Kinerja perspektif keuangan digunakan untuk mengetahui strategi perusahaan, implementasi serta pelaksanaannya mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian dilakukan pada sektor pelayanan public berdasarkan konsep desentralisasi dan otonomi daerah yang lebih menekankan pada aspek ekonomi, efisiensi dan efektifitas. Sehingga, dalam perspektif ini diukur dengan instrument pengukuran *value for money* yang dikembangkan oleh (Mardiasmo, 2002). Sehingga untuk mengukur perpektif keuangan RSUD Bummiayu menggunakan indikator

##### a. Rasio Ekonomis

Rasio Ekonomis adalah rasio yang menggambarkan kehematan dalam penggunaan anggaran dan kecermatan dalam pengelolaan serta menghindari pemborosan. Jika realisasi belanja lebih besar daripada anggaran, maka kinerja manajemen digolongkan tidak ekonomis dan sebaliknya jika realisasi belanja lebih kecil daripada anggaran maka kinerja manajemen dianggap ekonomis. Pengukuran rasio ekonomis menurut (Winarsih, 2014) dilakukan dengan cara membandingkan target anggaran dan realisasi belanja.

$$\text{Rasio Ekonomis} = \frac{\text{Realisasi Belanja Operasional}}{\text{Anggaran Belanja Operasional}} \times 100\%$$

### b. Rasio Efisiensi

Rasio Efisiensi diukur dengan membandingkan rasio antara *output* dengan *input*. Rasio ini menggambarkan perbandingan antara besarnya biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan dengan realisasi pendapatan.

$$\text{Rasio Efisiensi} = \frac{\text{Realisasi Belanja}}{\text{Realisasi Pendapatan}} \times 100\%$$

### c. Rasio Efektifitas

Rasio efektifitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan. Efektifitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektifitas hanya melihat apakah usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, efektifitas diukur dengan membandingkan realisasi pendapatan dengan target pendapatan yang telah ditetapkan.

$$\text{Rasio Efektifitas} = \frac{\text{Realisasi Pendapatan}}{\text{Anggaran Pendapatan}} \times 100\%$$

## 2. Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan merupakan ukuran yang dilihat dari jumlah pelanggan yang dimiliki dan tingkat kepuasan pelanggan. Pengukuran kinerja yang dinilai dari tingkat kepuasan dan jumlah pelanggan terdiri dari:

### a. Tingkat Kepuasan Pelanggan

- 1) *Tangibles* (Wujud Fisik) adalah penampilan fisik dari pelayanan seperti: tempat pelayanan, sarana dan prasarana yang dapat dilihat dan dirasakan secara fisik dan langsung.
- 2) *Reliability* (Kehandalan) adalah pemberian pelayanan yang dijanjikan kepada pelanggan dengan tepat sasaran, waktu dan memenuhi harapan pelanggan.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah bentuk pelayanan yang diberikan secara tepat waktu dan tanggap terhadap keinginan dan keluhan pelanggan.
- 4) *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan dan keramahan yang menyebabkan pelanggan dapat memberikan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

5) *Emphaty* (Empati) adalah ketersediaan pelayanan secara peduli dan perhatian terhadap pelanggan yang menyebabkan kenyamanan dan terjalin komunikasi yang baik serta memahami keinginan pelanggan.

Dari kategori tingkat kepuasan pelanggan kemudian digunakan indikator untuk mengukur kepuasan pasien seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.1

Tabel 3. 1 Indikator Kuisisioner Perspektif Pelanggan

No.	Indikator	Pertanyaan dalam Kuisisioner
1	Pelayanan/Jasa yang diberikan	Pernyataan 1,2,3,8
2	Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan	Pernyataan 4,5,6,7
3	Fasilitas yang diberikan	Pernyataan 9
4	Kehandalan Pekerja dalam Melayani	Pernyataan 10,11

b. Jumlah Pelanggan

1) Retensi Pelanggan

Retensi Pelanggan digunakan untuk melihat apakah Perusahaan mampu mempertahankan pelanggan yang dimiliki.

2) Akuisisi Pelanggan

Akuisisi Pelanggan dilihat dari usaha Perusahaan untuk menarik pelanggan baru atau dari tingkat jumlah pelanggan baru.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif Proses Bisnis Internal terkait dengan penilaian atas proses atau usaha yang dibangun untuk melayani dan memenuhi harapan pelanggan. Penilaian tersebut berasal dari proses inovasi dan kualitas pelayanan. Penilaian bertujuan dalam rangka meningkatkan tingkat pelayanan kepada pelanggan (Mulyadi, 2001). Adapun indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Proses Inovasi

Inovasi, merupakan jumlah jasa/produk yang ditawarkan dibandingkan dengan jumlah jasa/produk perusahaan yang telah ada.

## 2. Proses Operasi

Proses Operasi dilihat dari usaha perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan Pelanggan. Untuk penelitian ini digunakan proses pelayanan kesehatan umum yang ditawarkan dan dimiliki oleh RSUD Bumiayu yaitu dari jumlah kunjungan rawat inap dan jumlah kunjungan rawat jalan.

## 4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran digunakan untuk membangun dan menilai kualitas pelayanan yang diberikan baik secara organisasi maupun individu dari perusahaan untuk mewujudkan tujuan keuangan, pelanggan serta proses internal. Indikator yang digunakan dalam perspektif ini adalah:

### 1) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja berasal dari cerminan individu secara tanggung jawab, kualitas, produktivitas dan kemampuan pelayanan.

### 2) Pengembangan Karyawan

Pengembangan merupakan upaya untuk menjaga atau meningkatkan standar serta ketrampilan karyawan sehingga mampu memberikan pelayanan dan memenuhi tujuan perusahaan

### 3) Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan iklim yang dibuat oleh lingkungan perusahaan yang mendorong keinginan, harapan dan pemberdayaan terhadap usaha pekerja

### 4) Kapabilitas Sistem Informasi

Tingkat ketersediaan informasi merupakan salah satu tolak ukur dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan pekerja mulai dari ketepatan, ketersediaan dan jangka waktu pemberian informasi.

## 3.4 Prosedur Penelitian

1. Pengumpulan data yang berupa; laporan keuangan, data pasien RSUD Bumiayu 2015-2017; hasil kuesioner karyawan dan pasien.

## 2. Pengujian validitas data dan reliabilitas data yang diperoleh

### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *pearson correlation*. Pengukuran dilakukan dengan *software SPSS versi 16.0 for windows* untuk mengetahui nilai  $r_{hitung}$  kemudian dengan tingkat signifikansi 5% digunakan untuk mengetahui  $r_{tabel}$ . Selanjutnya dilakukan perbandingan jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka data valid.

### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas diukur dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Pengukuran dilakukan dengan *software SPSS versi 16.0 for windows* untuk mengetahui nilai *Cronbach Alpha* kemudian tingkat signifikansi 10% digunakan untuk mengetahui  $r_{tabel}$ . Selanjutnya dilakukan perbandingan jika  $r_{alpha} \geq r_{tabel}$  maka data cukup *reliable* apabila  $alpha > 0,70$ .

## 3. Mengukur kinerja dari masing-masing prespektif dalam *balanced scorecard*

### a. Perspektif Keuangan

1. Menghitung nilai rasio ekonomis
2. Menghitung nilai rasio efisiensi
3. Menghitung nilai rasio efektifitas

### b. Perspektif Pelanggan

1. Mengukur kepuasan pelanggan
2. Mengukur retensi pasien
3. Mengukur akuisis pasien

### c. Perspektif Proses Bisnis Internal

1. Membandingkan jumlah jasa yang ditawarkan dengan jumlah jasa rumah sakit yang telah ada

2. Menghitung jumlah kunjungan rawat jalan

3. Menghitung kunjungan rawat inap.

d. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

1. menghitung kuesioner dan memberi skor sesuai dengan pernyataan yang diberikan

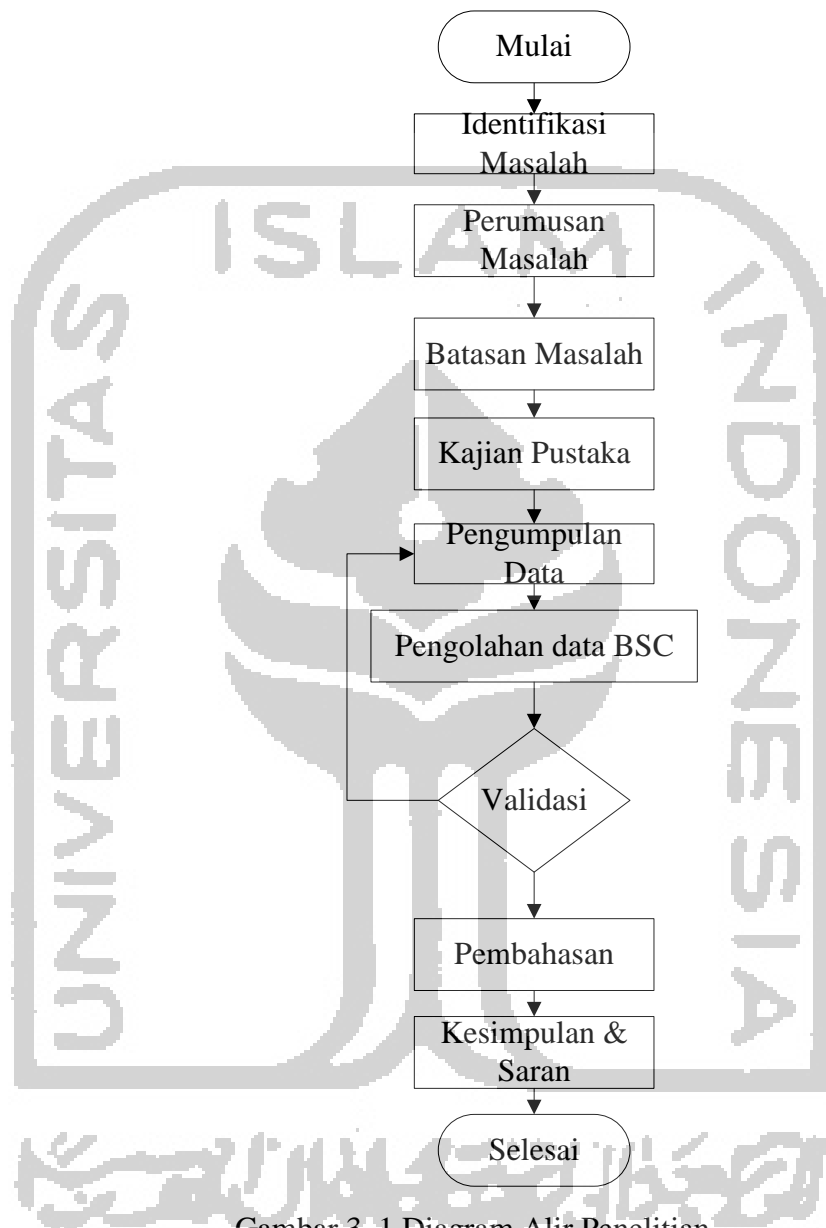
2. menghitung total skor responden

3. menentukan kategori responden





### 3.5 Flowchart Penelitian



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

Uraian Flowchart Metodologi Penelitian

a. Tahap Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada tahap ini dilakukan pengenalan terhadap permasalahan yang dihadapi yang kemudian disusun dalam formulasi kalimat dengan bahasa yang lebih mudah dipahami.

b. Tahap Perumusan Tujuan Penelitian

Setelah masalah diformulasikan, selanjutnya dilakukan penetapan tujuan penelitian sebagai acuan dalam sehingga apa yang ingin dicapai melalui penelitian jelas.

c. Tahap Penetapan Batasan dan Asumsi Penelitian

Selanjutnya untuk memperjelas ruang lingkup penelitian, ditetapkan batasan dari penelitian yang dilakukan serta asumsi yang digunakan.

d. Tahap Kajian Pustaka

Kajian Pustaka dilakukan dengan tujuan untuk mencari informasi yang relevan yang dapat digunakan, baik berupa konsep teori maupun penelitian-penelitian yang terdahulu. Hasil studi kepustakaan ini dapat berasal dari buku teks maupun laporan penelitian yang berupa jurnal yang dapat digunakan sebagai referensi penelitian.

e. Tahap Pengumpulan Data

Dalam tahap ini dilakukan untuk memenuhi data-data yang akan diujikan agar masalah yang ada dapat ditemukan

f. Tahap Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan tahapan dimana data yang sudah terkumpul diolah menggunakan metode yang dipilih yaitu metode *Balance Scorecard*.

g. Validasi

Validasi digunakan untuk mengetahui data yang telah diolah sudah sesuai atau belum. Jika data yang diolah belum valid maka dilakukan pengumpulan data lagi.

h. Pembahasan

Pembahasan merupakan tahapan dimana data yang sudah diolah akan dianalisis

i. Tahap Kesimpulan dan Saran

Merupakan Kesimpulan dari penelitian dan solusi yang diberikan setelah mengetahui masalah yang ada.