

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif menurut Nasir, dkk (2011), penelitian deskriptif menghadirkan gambaran tentang situasi atau fenomena sosial secara detail. Sedangkan, pendekatan kuantitatif menurut (Nasir, dkk 2011), adalah penelitian yang analisisnya lebih fokus pada data angka.

3.2 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

3.3 Metode dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Saryono (2011). Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menganalisis data internal yang di peroleh dari hasil wawancara, observasi dan analisis arsip atau dokumen.

3.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada data sekunder. Data sekunder adalah data yang telah diolah sehingga menjadi informasi dan langsung digunakan. Data sekunder dikumpulkan peneliti berupa dokumen-dokumen pendukung yang berkaitan dengan kinerja pukesmas.

3.5 Teknik Pengambilan Subjek Penelitian

Teknik pengambilan subjek dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Pada teknik ini peneliti memilih sampel purposive atau sampel bertujuan secara subyektif. Pemilihan “sampel bertujuan” ini dilakukan karena peneliti memahami bahwa informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh pada kelompok/sasaran tertentu yang memenuhi kriteria yang ditentukan peneliti sesuai tujuan penelitian (Paramita & Rizal 2018:64).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

a. Observasi

Pengertian observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2004:104).

b. Kuesioner

Disebarkan kepada pelanggan Pukesmas Rogotrunan Kota Lumajang dengan karakteristik sebagai berikut :

1. Pasien atau pelanggan yang mampu membaca dan menulis.
2. Pasien atau pelanggan yang bersedia diteliti.
3. Pasien atau pelanggan baik perempuan atau laki-laki yang berumur 20-50 tahun.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data keuangan (anggaran dan realisasi anggaran), data yang mencakup perspektif pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan. Metode studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan data berdasarkan sumber-sumber yang diperoleh dari literatur yang membahas tentang pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard*.

3.7 Parameter Penelitian

Parameter penelitian adalah suatu nilai atau kondisi yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam menemukan segala sesuatu untuk mengisi kekosongan atau kekurangan yang ada, menggali lebih dalam apa yang telah ada, mengembangkan dan memperluas, serta menguji kebenaran dari apa yang telah ada namun kebenarannya masih diragukan.

3.7.1 Definisi Parameter

Parameter merupakan ukuran seluruh populasi penelitian yang harus diperkirakan. Parameter juga merupakan indikator dari suatu distribusi hasil pengukuran. Keterangan informasi yang dapat menjelaskan batas-batas atau bagian-bagian tertentu dari suatu sistem.

Suatu parameter didefinisikan, terukur dan konstan atau variabel karakteristik, dimensi, properti, atau nilai dari sekumpulan data (populasi) karena dianggap penting untuk memahami situasi (dalam memecahkan masalah). Sebagai perbandingan parameter menetapkan batas eksternal situasi tetapi tidak membantu dalam menilai, dan statistik adalah ukuran sampel dan bukan dari populasi.

Populasi yang menjadi ukuran dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2006: 215) populasi dinamakan sebagai situasi sosial (*social situation*) yang terdiri atas tiga elemen (tempat, pelaku dan aktivitas) yang berinteraksi secara sinergi. Parameter yang berkaitan dalam penelitian ini empat perspektif dalam *balanced scorecard* yaitu perspektif keuangan (*financial perspective*), perspektif pelanggan (*customers perspective*), perspektif proses bisnis internal (*internal business process perspective*), dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth perspective*).

3.7.2 Operasionalisasi Parameter

Operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan. Operasional bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitian dan hal-hal yang dianggap penting. Keterangan atau informasi yang dapat menjelaskan batas-batas atau bagian-bagian tertentu dari suatu sistem. Adapun operasionalisasi variabel pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:



Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

No.	Perspektif	Indikator	Penjelasan	Pengukuran
1.	<i>Financial Perspective</i> (Perspektif Keuangan).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rasio Ekonomis ➤ Rasio Efektifitas ➤ Rasio Efisiensi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rasio Ekonomis merupakan rasio yang menggambarkan $KEK =$ kehematan dalam penggunaan anggaran yang mencakup pengelolaan secara hati-hati dan cermat serta tidak boros. ➤ Efektivitas (<i>effectiveness</i>) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. ➤ Rasio Efisiensi merupakan rasio yang menggambarkan perbandingan dengan besarnya belanja yang dikeluarkan terhadap realisasi pendapatan. 	$\frac{\text{Belanja rumah sakit}}{\text{Anggaran yang ditetapkan}} \times 100\%$ $RE = \frac{\text{Realisasi pendapatan}}{\text{Target pendapatan}} \times 100\%$ $REF = \frac{\text{Total belanja rumah sakit}}{\text{Total realisasi pendapatan}} \times 100\%$
2.	<i>Customer Perspective</i> (Persektif Pelanggan)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuisisi Pelanggan ➤ Retensi Pelanggan ➤ Tingkat 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Akuisisi pelanggan mengukur seberapa banyak perusahaan berhasil menarik pelanggan-pelanggan baru. ➤ Retensi pelanggan mengukur seberapa 	<p>Akuisisi ini diukur dengan membandingkan jumlah pelanggan dari tahun ke tahun.</p>

Kepuasan Pelanggan

banyak perusahaan berhasil mempertahankan pelanggan-pelanggan lama.

- Tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan meneliti tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner.

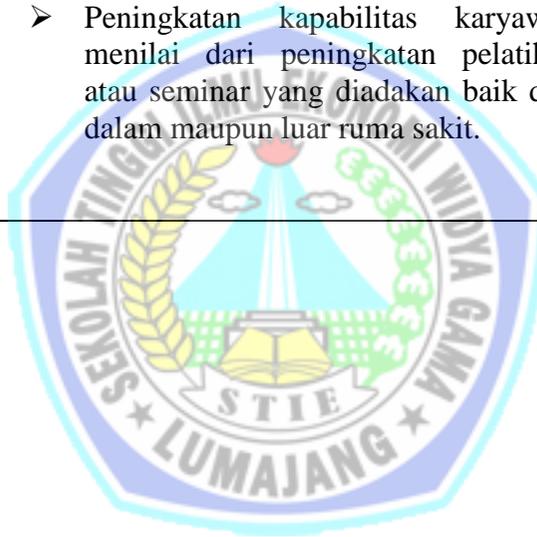
➤ Tingkat retensi pelanggan dinilai kurang apabila retensi pelanggan mengalami penurunan, dinilai sedang apabila konstan dan fluktuatif dan dinilai baik apabila mengalami peningkatan.

➤ Tingkat kepuasan pelanggan ini diukur dengan 5 unsur antara lain *Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance*.



3. <i>Internal Bisnis Perspective</i> (Perspektif Proses Bisnis Internal).	➤ BOR (<i>Bed Occupancy Rate</i>)	➤ BOR (<i>Bed Occupancy Rate</i>) Menunjukkan presentase tempat tidur yang dihuni dengan tempat tidur yang tersedia.	$\text{BOR} = \frac{\text{Jumlah hari perawatan rumah sakit}}{\text{Jumlah tempat tidur} \times \text{Jumlah hari}} \times 100\%$
	➤ BTO (<i>Bed Turn Over Rate</i>)	➤ BTO (<i>Bed Turn Over rate</i>) Menunjukkan perbandingan jumlah pasien keluar dengan rata-rata tempat tidur yang siap pakai.	$\text{BTO} = \frac{\text{Jumlah pasien keluar (hidup dan mati)}}{\text{Jumlah tempat tidur}} \times 100\%$
	➤ TOI (<i>Turn Over Rate</i>)	➤ TOI (<i>Turn Over Internal</i>) Menunjukkan rata-rata waktu luang tempat tidur.	$\text{TOI} = \frac{(\text{Jumlah TT} \times \text{periode}) - \text{Hari pertama}}{\text{Jumlah TT} \times \text{Jumlah hari}} \times 100\%$
	➤ ALOS (<i>Average Length of Stay</i>)	➤ ALOS (<i>Average Length of Stay</i>) Menunjukkan rata-rata seorang pasien dirawat inap.	$\text{ALOS} = \frac{\text{Jumlah lama perawatan pasien}}{\text{Jumlah pasien keluar (hidup \& mati)}} \times 100\%$
	➤ GDR (<i>Gross Death Rate</i>)	➤ GDR (<i>Gross Death Rate</i>) Digunakan untuk mengetahui rata-rata kematian untuk tiap-tiap 1000 pasien keluar.	$\text{GDR} = \frac{\text{Jumlah pasien mati (seluruhnya)}}{\text{Jumlah pasien keluar (hidup dan mati)}} \times 100\%$
	➤ NDR (<i>Net Death Race</i>).	➤ NDR (<i>Net Death Race</i>) Digunakan untuk mengetahui rata-rata angka kematian ≥ 48 jam setelah dirawat untuk tiap-tiap 1000 pasien keluar.	$\text{NDR} = \frac{\text{Jumlah pasien keluar mati} \geq 48 \text{ jam}}{\text{Jumlah pasien keluar (hidup dan mati)}} \times 100\%$

4.	<i>Learning and growth perspective</i> (Pembelajaran dan pertumbuhan).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Retensi Karyawan ➤ Pelatihan Karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Penilaian dilakukan untuk menilai tingkat komitmen karyawan yang dapat dinilai dari tingkat retensi karyawan. ➤ Peningkatan kapabilitas karyawan menilai dari peningkatan pelatihan atau seminar yang diadakan dalam maupun luar ruma sakit. 	$RK = \frac{\text{Jumlah karyawan yang keluar}}{\text{Total karyawan padatahun berjalan}} \times 100\%$ <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tingkat pelatihan karyawan dinilai baik apabila mengalami peningkatan, dinilai sedang apabila fluktuatif dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan selama periode penelitian.
----	---	--	---	--



3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis komparatif. Analisis ini dilakukan dengan cara :

1. Menjelaskan data-data yang didapatkan, seperti data keuangan puskesmas, laporan kinerja standar pelayanan puskesmas dan data karyawan.
2. Memberikan skor masing-masing indikator kinerja yang terdapat dalam keempat perspektif *balanced scorecard* sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan tiap-tiap perspektif.
3. Menentukan kriteria kinerja “kurang” dan “baik” dengan membuat skala penilaian kinerja *Balanced Scorecard* dari hasil pemberian kartu skor pada masing-masing indikator. Kinerja dikatakan “kurang” jika besar nilainya $\leq 50\%$ (skor 0) kinerja dikatakan “baik” apabila $\geq 80\%$ sama dengan 0,6. Dan sisanya adalah daerah “cukup” yaitu antara 0-0,6.
4. Skor yang didapat dari masing-masing pengukuran baik berdasarkan standar rumah sakit maupun *balanced scorecard* kemudian dibandingkan. Pengukuran dengan skor lebih besar menunjukkan tingkat ketepatan yang lebih baik.