

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan studi kasus yaitu pengumpulan data dengan mengambil beberapa elemen dan kemudian masing-masing elemen tersebut diteliti, kesimpulan yang ditarik hanya berlaku untuk elemen-elemen yang diselidiki saja. Pendekatan (metode) yang dipilih dalam penelitian ini adalah metode survey yang dilakukan melalui usaha pengamatan untuk memperoleh data dan informasi serta fakta-fakta tentang fenomena yang menyangkut kinerja dan upaya pengembangan kinerja puskesmas.

#### **3.2 Obyek Penelitian**

Didalam penelitian ini objek penelitian yang diambil oleh peneliti adalah Kinerja Puskesmas Kedungjajang dengan Menggunakan Balanced scorecard. Balanced scorecard adalah alat ukur kinerja dengan memperhatikan empat perspektif yaitu, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

#### **3.3 Sumber dan Jenis Data**

##### **3.3.1 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### **1) Internal**

Data internal, yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Data ini menggambarkan situasi dan kondisi puskesmas Kedungjajang, jadi peneliti dapat mengetahui semua tentang data laporan

realisasi anggaran, data karyawan dan lain-lain yang nantinya sangat bermanfaat bagi peneliti.

2) Eksternal

Data eksternal, yaitu data pendukung yang diperlukan dalam penelitian dan merupakan data yang diperoleh di luar puskesmas yang diperlukan berkaitan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan merupakan data internal karena penelitian ini memperoleh data langsung dari Puskesmas Kedungjajang tahun anggaran 2016-2017.

### 3.3.2 Jenis Data

- 1) Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya (Suryani dan Hendryadi, 2013: 171). Data primer ini diperoleh langsung melalui kuesioner, yang ditujukan kepada pelanggan Puskesmas Kedungjajang.
- 2) Sedangkan data sekunder, merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya ((Suryani dan Hendryadi, 2013: 171).

Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan berasal dari Puskesmas Kedungjajang berupa data-data tertulis atas pengukuran dan perencanaan kinerja tahun 2016-2017. Data-data tersebut antara lain adalah data anggaran puskesmas, data personel/karyawan, dan data-data yang menyangkut perspektif pelanggan,

proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan selama tahun 2016-2017.

### **3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014: 215). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pelanggan atau pasien dari Puskesmas Kedungjajang.

#### **3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan purposive sampling. Purposive sampling merupakan cara pengambilan sampel melalui penetapan ciri-ciri sesuai dengan tujuan (Adnan dan Mujahidin, 2014: 114). Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan dengan karakteristik sebagai berikut :

1. Pasien atau pelanggan Puskesmas kedungjajang.
2. Pasien atau pelanggan yang datang ke Puskesmas dalam rentan waktu tujuh hari.
3. Pasien atau pelanggan yang mampu membaca dan menulis.
4. Pasien atau pelanggan yang bersedia diteliti.

5. Pasien atau pelanggan baik perempuan atau laki-laki berumur 15-60 tahun.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu :

1. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner ini ini disebarkan kepada pelanggan Puskesmas Kedungjajang dengan karakteristik adalah sebagai berikut :

- a. Pasien atau pelanggan Puskesmas kedungjajang.
- b. Pasien atau pelanggan yang datang ke Puskesmas dalam rentan waktu tujuh hari.
- c. Pasien atau pelanggan yang mampu membaca dan menulis.
- d. Pasien atau pelanggan yang bersedia diteliti.

- e. Pasien atau pelanggan baik perempuan atau laki-laki berumur 15-60 tahun.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data, mencatat dan mengcopy dokumen yang ada di lokasi penelitian. Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan mengumpulkan data keuangan, data yang mencakup persepektif proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan pada puskesmas Kedungjajang tahun anggaran 2016-2017.



## 3.6 Variabel Penelitian

### 3.6.1 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian merupakan kegiatan menguji hipotesis, yaitu menguji kecocokan antara teori dan fakta empiris di dunia nyata ( Juliansyah, 2010:47).

Variabel adalah suatu konsep atau konstruk yang akan dipelajari dan diambil kesimpulannya dari kegiatan penelitian (Suryani dan Hendryadi, 2013:90).

Dari kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian merupakan suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel yang digunakan dalam penelitian Penerapan Balanced Scorecard sebagai Tolak Ukur Kinerja pada Puskesmas kedungjajang adalah Balanced Scorecard, yang terdiri dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

### **3.6.2 Definisi Konseptual Variabel**

Untuk memperjelas semua jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka berikut penjelasan dari masing-masing variabel.

#### **1. Perspektif Keuangan**

Balanced Scorecard memakai tolak ukur untuk melakukan penilaian terhadap kinerja keuangan menggunakan rasio-rasio keuangan. Rasio tersebut sering digunakan perusahaan untuk menilai kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba (Wiratna, 2015: 135).

2. Perspektif Pelanggan

Perspektif yang mengevaluasi dan mengukur kinerja yang berorientasi pada pelanggan sampai dimana tingkat kepuasanyang mereka peroleh(Wiratna, 2015: 135).

3. Perspektif Proses Bisnis Interna

Adalah perspektif yang mengevaluasi relevansi perancangan sistem penilaian kinerja perusahaan yang mampu mengimplementasikan strategi perusahaan dan membentuk suatu mekanisme proses bisnis internal yang baik (Wiratna, 2015: 136).

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Adalah perspektif yang menilai ukuran kinerja yang dapat mengarahkan perusahaan untuk melakukan perubahan agar dapat tetap berkembang dan menciptakan masa depan (Wiratna, 2015: 136).

### **3.6.3 Definisi Operasional Variabel**

Pengukuran kinerja di Puskesmas Kedungjajang menggunakan balanced scorecard dimana pengukuran kinerja dilakukan menggunakan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

1) Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan berkaitan erat dengan tingkat efektivitas dan efisiensi. Penelitian ini dilakukan pada organisasi sektor publik, maka penggunaan instrumen value for money yang dikembangkan oleh Mardiasmo (dalam Wahyu Eko, 2011: 41) adalah yang paling tepat. Instrument tersebut terdiri dari rasio ekonomis, rasio efektivitas, dan rasio efisiensi. Instrument tersebut dapat dihitung dengan cara berikut ini :

a. Rasio Ekonomis

Adalah rasio yang menggambarkan kehematan dalam penggunaan anggaran yang mencakup pengelolaan secara hati-hati dan cermat serta tidak boros.

$$\text{Rasio Ekonomis} = \frac{\text{Pengeluaran}}{\text{Anggaran yang ditetapkan}} \times 100\%$$

b. Rasio Efektivitas

Rasio efektivitas pendapatan menunjukkan kemampuan pemerintah dalam memobilisasi penerimaan pendapatan sesuai dengan yang ditargetkan, dihitung dengan cara membandingkan realisasi pendapatan dengan target penerimaan.

$$\text{Rasio Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi pendapatan}}{\text{Target pendapatan}} \times 100\%$$

c. Rasio Efisiensi

Adalah rasio yang menggambarkan perbandingan antara besarnya biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan dengan realisasi pendapatan yang diterima.

Rasio efisiensi =  $\frac{\text{Total realisasi pendapatan}}{\text{Total belanja Puskesmas}} \times 100\%$

Total realisasi pendapatan

## 2) Perspektif Pelanggan

Salah satu perspektif ini yaitu mengukur seberapa banyak perusahaan berhasil menarik pelanggan-pelanggan yang baru. Akuisisi ini diukur dengan membandingkan jumlah pelanggan dari tahun ke tahun. Semakin besar tingkat akuisisi pelanggan, maka semakin baik kinerjanya. Dan juga dilihat dari retensi pelanggan, retensi pelanggan ini dilihat seberapa berhasil Puskesmas Kedungjajang dalam mempertahankan pelanggan-pelanggan lamanya.

Handayani (dalam Maryudi, 2015: 27) perhitungan tingkat akuisisi pelanggan sebagai berikut :

Akuisisi Pelanggan =  $\frac{\text{Pasien Baru}}{\text{Total Pasien}} \times 100\%$

## Total Pasien

Selanjutnya yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan.

### 3) Perspektif Proses Internal Bisnis

Perspektif ini terkait dengan penilaian atas proses yang telah dibangun dalam melayani masyarakat. Penilaian ini meliputi proses inovasi dan kualitas pelayanan, dan juga penilaian juga bertujuan agar perusahaan lebih baik untuk kedepannya. Untuk tingkat pelayanan diukur dengan menggunakan standar kinerja pelayanan puskesmas, yaitu :

- a. (*Bed Occupancy Ratio* = angka penggunaan tempat tidur )

$$\text{BOR} = \frac{\text{Jumlah hari perawatan rumah sakit}}{\text{Jumlah tempat tidur} \times \text{jumlah hari}} \times 100\%$$

- b. (*Average Length of Stay* = rata-rata lamanya pasien dirawat)

$$\text{ALOS} = \frac{\text{Jumlah lama perawatan pasien}}{\text{Jumlah pasien keluar (hidup dan mati)}}$$

- c. (*Turn Over Interval* = tenggang perputaran )

$$\text{TOI} = \frac{\text{Jumlah tempat tidur} \times \text{periode}}{\text{Jumlah pasien keluar (hidup dan mati)}} - \text{hari perawatan}$$

d. (*Bed Turn Over* = angka perputaran tempat tidur)

BTO = Jumlah pasien (keluar dan mati)

Jumlah tempat tidur

e. (*Gross Death Rate*)

GDR = Jumlah pasien mati (seluruhnya) x 1000%

Jumlah pasien keluar (hidup dan mati)

f. NDR = Jumlah pasien keluar mati > 48 jam x 1000%

Jumlah pasien keluar (hidup dan mati)

4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memberikan penilaian yang merupakan pemacu untuk membangun kualitas pelayanan dan kualitas personel yang diperlukan untuk mewujudkan target keuangan, pelanggan dan proses bisnis internal., yang menjadi tolak ukur dalam perspektif ini yaitu penilaian yang dilakukan untuk menilai tingkat komitmen karyawan yang dapat dinilai dari tingkat retensi karyawan. Tingkat retensi karyawan dinilai baik apabila selama periode pengamatan mengalami penurunan dinilai sedang apabila fluktuatif dan dinilai kurang apabila mengalami peningkatan.

Selain itu peningkatan kapabilitas karyawan dinilai dari peningkatan pelatihan/seminar yang diadakan baik dari dalam maupun luar puskesmas. Tingkat pelatihan karyawan dinilai baik apabila mengalami peningkatan, dinilai sedang apabila fluktuatif dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan selama periode penelitian.

a.  $\text{Tingkat Pelatihan Karyawan} = \frac{\text{Jml Karyawan sedang Pelatihan}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$

Jumlah Karyawan

### 3.7 Instrumen Penelitian

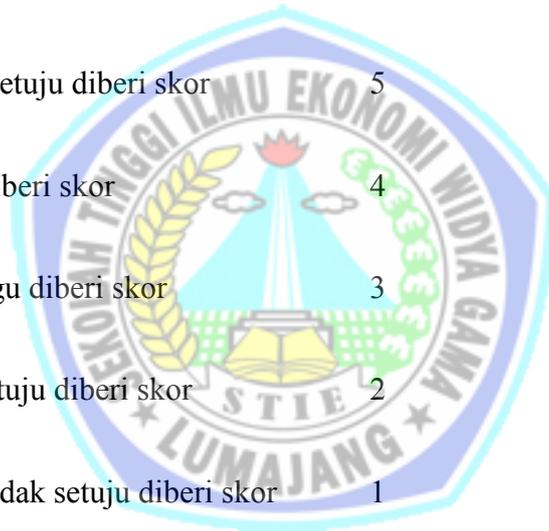
Pengujian ini dilakukan untuk menguji kuesioner yang nantinya digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Penelitian diharapkan dapat memperoleh hasil yang valid. Untuk mengukur kepuasan pelanggan peneliti menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014: 93).

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain :

- a) Sangat Setuju (SS)
- b) Setuju (ST)
- c) Ragu-ragu (RG)
- d) Tidak Setuju (TS)
- e) Sangat Tidak Setuju (STS)

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor misalnya :

- a) Sangat Setuju diberi skor 5
- b) Setuju diberi skor 4
- c) Ragu-ragu diberi skor 3
- d) Tidak setuju diberi skor 2
- e) Sangat tidak setuju diberi skor 1



Secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut :

STS	TS	RG	S	SS
100	200	300	400	500

### 3.8 Teknik Analisis Data

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

- a. Menjelaskan data-data yang didapatkan, seperti data keuangan puskesmas, laporan kinerja standar pelayanan puskesmas dan data karyawan.
- b. Memberikan skor masing-masing indikator kinerja yang terdapat dalam keempat perspektif balanced scorecard sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan tiap-tiap perspektif



Skor	Nilai
-1	Kurang
0	Cukup
1	Baik

Sumber : Wahyu Eko Tahun 2011

- c. Menentukan kriteria kinerja “kurang” dan “baik” dengan membuat skala penilaian kinerja balanced scorecard dari hasil pemberian skor pada

masing-masing indikator. Kinerja dikatakan “kurang” jika besar nilainya < 50% (skor 0) Kinerja dikatakan “baik” apabila > 80% sama dengan 0,6. Dan sisanya adalah daerah “cukup” yaitu antara 0-0,6.

- d. 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.

