

BAB III

OBJEK & METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Obyek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2009:38). Penelitian ini meneliti kinerja yang diukur dengan pendekatan *balanced scorecard*. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Kinerja di Rumah sakit khusus gigi dan mulut Kota Bandung yang diukur dengan pendekatan *balanced scorecard*.

Dalam penulisan skripsi ini, tempat penelitian yang dipilih oleh penulis adalah RSKGM Kota Bandung. Badan ini dipilih sebagai tempat penelitian karena dengan mempertimbangkan bahwa badan ini merupakan satu-satunya rumah sakit khusus dibawah naungan pemerintah kota Bandung yang berorientasi pada pemberian pelayanan pada masyarakat, maka diperlukan suatu penilaian kinerja yang tepat untuk diterapkan agar dapat menilai kinerja RSKGM apakah sudah dikatakan baik sesuai dengan harapan pemerintah dan masyarakat.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Maman (2002:3) penelitian deskriptif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial, yang dalam penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan atau melukiskan bagaimana kinerja Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut di Kota Bandung yang diukur dengan pendekatan *Balanced Scorecard*. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah (Husein Umar,1998:81)

Dalam rangka menggambarkan proses pelaksanaan dan menggali informasi yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian sebagaimana telah diformulasikan dalam rumusan masalah, penulis menggunakan jenis data kualitatif untuk kumpulan data non-angka menggunakan kuesioner dan data kuantitatif untuk kumpulan data yang berupa angka seperti laporan keuangan, jumlah pegawai dan pasien. Serta sumber data yang digunakan berbentuk data primer dan sekunder.

3.2.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman antar penulis dan pembaca mengenai judul yang penulis kemukakan, maka terlebih dahulu penulis menyampaikan definisi istilah menurut para ahli.

1. Kinerja

Menurut Mudjiyanto(2004:29) adalah hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

2. *Balanced Scorecard*

Menurut Hansen dan Mowen (2003:109) *balanced scorecard* adalah sistem manajemen strategis yang menterjemahkan visi dan strategi suatu organisasi ke dalam tujuan dan ukuran operasional.

Dengan memperhatikan pengertian diatas, maka yang dimaksud dengan kinerja yang diukur dengan *balanced scorecard* pada penelitian ini adalah bagaimana empat perspektif *balanced scorecard* diimplementasikan untuk mengukur kinerja di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung agar tercapainya pelayanan yang maksimal untuk masyarakat.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kinerja Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut dengan pendekatan <i>Balanced Scorecard</i>	1.Perspektif <i>customers</i>	- Retensi pelanggan - Akuisisi pelanggan - Profitabilitas pelanggan	Rasio
	2.Perspektif <i>Financial</i>	- Perbandingan antara realisasi dan estimasi anggaran dan belanja	Rasio
	3.Perspektif <i>Internal Business Process</i>	- Inovasi - proses pelayanan - Ketersediaan sistem informasi	Ordinal
	4.Perspektif <i>Employee and Organization Capacity</i>	- kemampuan pegawai - motivasi pengembangan kapasitas	Ordinal

3.2.3 Populasi dan Sample Penelitian

3.2.3.1 Populasi

Sugiyono (2008:215) mengemukakan populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh pegawai di rumah sakit khusus gigi dan mulut Kota Bandung yang berjumlah 108

orang. Kelompok yang dipilih sebagai responden adalah pegawai Rumah Sakit khusus Gigi dan Mulut mencakup dokter gigi umum & spesialis, perawat dan tenaga administrasi.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer melalui metode survey serta distribusi langsung (*direct distribution method*), yaitu mendatangi para responden secara langsung untuk menyerahkan ataupun mengumpulkan kembali kuesioner.

3.2.3.2 Sampel Penelitian

Sugiyono mengemukakan mengenai sampel sebagai sebagian dari populasi, adapun dasarnya pengambilan sample yang penulis gunakan sesuai dengan saran M. Nazir (2003:53), untuk pengambilan sample sebagai berikut: (a) ukuran sampel yang layak dipergunakan dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500, (b) bila sampel dibagi atas beberapa kategori tertentu, maka jumlah anggota sampel minimal 30.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil secara *simple random sampling*, yang besarnya jumlah diukur menggunakan rumus slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Total Populasi

e = Toleransi terjadi gagal, dengan taraf signifikansi 0,11 atau 89 %
hasil penelitian adalah benar

Dengan demikian,

$$n = \frac{108}{(1 + 108 \times 0,11^2)}$$

$$n = 46,81$$

Jumlah sample yang diambil adalah sebanyak 47 pegawai dari 108 pegawai Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung, agar hasil yang didapatkan dalam penelitian ini lebih dapat mewakilkan dan dapat memberi hasil yang lebih benar dari taraf signifikansi, peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 50 buah kepada pegawai yang kemudian akan di respon oleh pegawai RSKGM yang meliputi dokter gigi spesialis, dokter gigi umum, perawat gigi, asisten apoteker, radiografer, teknisi gigi, perekam medis, dan juga tenaga administrasi.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Data

Data adalah fakta-fakta yang dikumpulkan, dicatat, dan disimpan dan diproses oleh suatu sistem informasi (Romney, 2009:27).

Mengacu pada data yang diperlukan dan bagaimana memperoleh data yang diperlukan tersebut dengan melihat dari karakteristik dari penelitian ini maka penelitian ini dilakukan dengan menggunakan:

1. Data primer

Data primer adalah sumber langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data melalui metode pengamatan, wawancara atau kuesioner. (Moleong: 2002:112)

2. Data sekunder

Data sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung untuk mendukung penulisan pada penelitian dan dijadikan sumber informasi bagi pengumpul data, seperti dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang ada.

Dengan demikian ,teknik Pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian tanpa langsung ikut dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan perusahaan.
- b) Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membagikan sejumlah pertanyaan secara tertulis disertai alternatif tanggapan untuk dipilih kepada pegawai-pegawai RSKGM kota Bandung.
- c) Telaah dokumen, yaitu teknik pengumpulan data informasi dengan mempelajari buku-buku, literatur - literatur, referensi maupun media yang berkaitan dengan masalah yang diteliti

3.2.4.1 Instrumen Pengolahan Data

Pengolahan data dilaksanakan dengan cara membandingkan hasil kuesioner dengan pengamatan langsung dengan teori yang ada melalui penjelasan yang analitis.

Menurut sifatnya data yang diperoleh dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu:

- 1) Data kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka dan dapat digunakan untuk mendukung penelitian sehingga dapat menyatakan kebenaran hipotesanya.
- 2) Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka dan dapat digunakan menjawab pertanyaan yang diajukan.

Data yang telah terkumpul kemudian diproses dan dianalisa. Analisa data dilakukan baik secara kualitatif dan kuantitatif. Analisa secara kualitatif dilakukan dengan cara mendeskripsikan jawaban responden yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel-tabel sedangkan analisa kuantitatif dilakukan dengan menggunakan data statistik.

Untuk pengolahan data dari hasil kuesioner yang telah dijawab oleh responden, diberi angka atau bobot nilai berdasarkan skala Likert, dimana alternatif jawaban diberi nilai 1 sampai dengan 5, selanjutnya nilai-nilai dari alternatif tersebut dijumlahkan untuk setiap responden. Menurut Nazir (2005: 339) skala Likert menggunakan pengukuran ordinal.

Untuk kinerja dengan pendekatan *balanced scorecard* dapat digambarkan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skor Nilai berdasarkan skala likert
Sumber: Metode Penelitian Bisnis(Sugiyono, 2004:108)

Pernyataan	Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-Ragu	RR	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Untuk pengolahan data digunakan alat bantu statistik, dimana dengan alat tersebut dapat memudahkan penafsiran untuk menganalisa yang akhirnya akan diperoleh suatu kesimpulan.

3.2.4.2 Teknik Analisis Data

3.2.4.2.1 Uji Validitas Data

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi (*content validity*). Untuk mencapai validitas, Sugiyono (2004:129) menjelaskan seorang peneliti berusaha agar instrument atau alat ukur logisnya berisi sampel butir dari populasi butir yang diperkirakan mencirikan konsep yang akan diukur. Untuk itu pertama-tama peneliti harus lebih tahu dahulu definisi konsep yang akan diukur tersebut, dan kemudian menimbang apakah informasi yang akan terkumpul oleh sampel butir tersebut sesuai atau berkaitan dengan konsep. Apabila sesuai, maka alat

ukur tersebut mempunyai validitas ini..Dalam hal ini peneliti memakai rumus teknik korelasi Rank Spearman:

$$r_{rank} = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

dimana,

d_i = selisih dari pasangan rank ke- i

n = banyak pasangan rank

r = koefisien korelasi Rank Spearman.

Selanjutnya, menurut prinsip metode statistika, nilai korelasi yang diperoleh harus diuji terlebih dahulu untuk menyatakan apakah nilainya signifikan atau tidak. Menurut Saifuddin Azwar dalam Putri Ayu Rizqi Rengganis (2010) dasar pengambilan keputusan untuk menentukan item atau pertanyaan mana yang memiliki validitas yang memadai ditetapkan patokan besaran koefisien item total koreksi sebesar 0,25 atau 0,30 sebagai batas minimal valid tidaknya sebuah item. Artinya, semua item pertanyaan atau pernyataan yang memiliki koefisien korelasi item total dikoreksi sama atau lebih besar dari 0,25 atau 0,30 diindikasikan memiliki validitas internal yang memadai, dan kurang dari 0,25 atau 0,30 diindikasikan item tersebut tidak valid.

3.2.4.2.2 Uji Reliabilitas Data

Selain harus diuji validitas, suatu penelitian juga harus diuji *reliabilitas* untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing- masing instrument. Teknik dari Cronbach digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 0-1, tetapi merupakan rentangan antara beberapa nilai, misalnya 0-10 atau 0-100, atau bentuk skala 1-3, 1-5, atau 1-7, dan seterusnya dapat menggunakan koefisien alpha (α) dari Cronbach. Rumus ini ditulis sebagai berikut,

$$\alpha = \frac{Kr}{1 + (K - 1)r}$$

α = koefisien reliabel *Cronbach's Alpha*

r = koefisien korelasi untuk variable

k = jumlah variabel

Dalam penelitian ini penulis yang menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif, dengan cara menggambarkan pengukuran yang relevan dari empat perspektif *balanced scorecard* antara lain :

a. Perspektif *Customer*

Pengukuran ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh RSKGM, untuk mengetahui tingkat kepuasan

pasien terkait dengan criteria spesifik dalam *value proportion* digunakan data sekunder yaitu produk atau jasa, harga dan kualitas, pendekatan dengan pasien, citra serta reputasi, tingkat pasien lama dan baru yang berobat di RSKGM, Akuisisi pelanggan dan Profitabilitas pelanggan.

b. Perspektif *Financial*

Pengukuran kinerja pada perspektif keuangan di RSKGM menggunakan data sekunder yaitu Laporan keuangan yang dimiliki RSKGM yaitu berdasarkan PSAP (Pernyataan Standar Akuntansi Pemerintah), realisasi anggaran pendapatan dan belanja dari tahun 2008-2010.

c. Perspektif *internal bussines process*

Menelusuri berbagai proses yang harus dikuasai dengan baik oleh RSKGM untuk memenuhi keinginan pasien. Dalam perspektif bisnis internal ini, RSKGM melakukan pengukuran kinerja dengan inovasi dan efisiensi dan efektivitas proses operasi pelayanan. Data kualitatif diperoleh dari pengisian kuesioner oleh karyawan yang menjadi responden dan jawabannya diberi skor berdasarkan skala Likert.

d. Perspektif *Employee and Organization*

Perspektif ini ditekankan pada karyawan sebagai salah satu sumber daya. Data kualitatif diperoleh dari pengisian kuesioner oleh karyawan yang menjadi responden dan jawabannya diberi skor berdasarkan skala *Likert*