

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian**

Obyek yang dipilih dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung dengan alasan bahwa penerapan *balanced scorecard* dalam mengukur kinerja rumah sakit merupakan langkah strategik untuk menganalisis dan menilai kemampuan manajemen dalam melipatgandakan kinerja agar dapat menghasilkan tujuan yang maksimal, baik ditinjau dari aspek keuangan maupun non keuangan dan diharapkan rumah sakit ini akan mampu bersaing dan berkembang dengan baik.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2009), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi adalah para konsumen dan karyawan Rumah Sakit Graha Husada yang akan digunakan untuk menilai kepuasan karyawan pada aspek

pertumbuhan dan pembelajaran serta kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit.

### 3.2.2 Sampel

Metode pengambilan sampel untuk pasien dan karyawan RS Graha Husada adalah teknik pemilihan sampel probabilitas, yaitu dengan pemilihan sampel acak sederhana (*simple random sampling*), yang memberikan kesempatan yang bersifat tidak terbatas pada setiap populasi untuk dipilih sebagai sampel. Jumlah pengambilan jumlah sampelnya sesuai rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dimana

- n : jumlah sampel
- N : jumlah populasi
- d : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

### 3.3 Variabel Penelitian

Variabel - variabel yang dianalisis dalam penelitian adalah kinerja perspektif keuangan (*current ratio, quick ratio, total debt to equity ratio, total debt to asset ratio* dan ROA), kinerja perspektif konsumen (kepuasan pasien), kinerja perspektif proses bisnis internal (kunjungan rawat jalan, ALOS, BOR, TOI, BTO, GDR, NDR) serta kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (kepuasan karyawan, persentase retensi karyawan, tingkat produktifitas karyawan).

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Jenis dan Sumber Data :

a. Data Primer

Data yang di dapat langsung dari sumbernya. Data primer ini berupa hasil jawaban responden mengenai kepuasan karyawan tentang semangat kerja, motivasi, kondisi fisik tempat kerja, dan segala pertanyaan tentang rumah sakit secara umum dan menyeluruh serta kepuasan konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang diketahui melalui kuesioner.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu berupa keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian yang sifatnya melengkapi atau mendukung data primer. Dalam penelitian ini data sekunder berisi data mengenai konsumen, karyawan, rasio - rasio kinerja rumah sakit dan gambaran umum RS Graha Husada.

Sumber pengumpulan data yang dilakukan :

1. Wawancara yaitu dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak rumah sakit.
2. Kuesioner yaitu melalui pengajuan beberapa pertanyaan yang mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan karyawan dan konsumen Rumah Sakit.

3. Studi pustaka yaitu dengan cara mempelajari literatur - literatur yang relevan dengan penelitian guna memperoleh gambaran teoritis mengenai aplikasi *balanced scorecard* pada suatu perusahaan, khususnya rumah sakit.

Metode ini diperlukan untuk menunjang kelengkapan dan ketajaman analisis.

### 3.5 Pengujian Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan perhitungan dan pengolahan dengan menggunakan alat analisis, maka semua instrumen penelitian diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrumen tersebut *valid* dan *reliabel*. Pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan :

#### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui instrument benar - benar mengukur hal yang ingin diukur (Notoatmodjo, 2010). Pada penelitian ini menggunakan validitas dengan analisis butir-butir, yaitu skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Alat pengumpul data menggunakan *Person Product Moment (r)*. Dasar pengambilan keputusan adalah valid jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, tidak valid jika  $r$  hitung  $\leq r$  tabel. Dimana uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 16.0. Kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini dilakukan uji validitas kuesioner terlebih dahulu pada karyawan dan konsumen masing - masing sebanyak 10 responden. Agar pertanyaan untuk konsumen dan karyawan dikatakan *valid* dan dapat digunakan sebagai kuesioner dalam penelitian.

## b. Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Kaidahnya adalah membandingkan nilai  $r$  tabel dengan nilai alpha (*print out reliability statistics*). Nilai alpha lebih besar dari nilai  $r$  tabel maka pertanyaan tersebut reliabel (Notoatmodjo, 2010). Sehingga apabila semua pertanyaan di kuesioner telah memenuhi syarat maka pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian karena *reliabel*.

## 3.6 Metode Analisis Data

### 3.6.1 Analisis Kualitatif

Pada analisis kualitatif ini sulit dilakukan pembenaran secara sistematis karena lebih cenderung kepada penyampaian perasaan atau wawasan yang terdiri klarifikasi visi, misi dan tujuan ke dalam rencana dan strategi RS Graha Husada Bandar Lampung.

### 3.6.2 Analisis Kuantitatif

Analisis yang datanya dapat dihitung yang mengukur kinerja masing-masing perspektif.

Berikut ini adalah rumus - rumus yang digunakan untuk mengukur kinerja masing-masing perspektif:

## A. Kinerja Perspektif Keuangan

Untuk mengukur perspektif keuangan pada Rumah Sakit Graha Husada dilakukan dengan menggunakan *current ratio*, *quick ratio*, *total debt to equity ratio*, *total debt to asset ratio* dan ROA.

### 1. Rasio Lancar (*current ratio*)

Merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam membayar kewajiban jangka pendeknya dengan menggunakan aktiva lancar yang dimiliki,

*current ratio* dapat dihitung dengan rumus :

$$\text{current ratio} = \frac{\text{aktiva lancar}}{\text{hutang lancar}}$$

### 2. Rasio Cepat (*quick ratio*)

Merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam membayar kewajiban jangka pendeknya dengan menggunakan aktiva yang lebih *liquid*. *Quick ratio* dapat dihitung dengan rumus yaitu :

$$\text{quick ratio} = \frac{(\text{aktiva lancar} - \text{persediaan})}{\text{hutang lancar}}$$

### 3. Rasio Hutang terhadap Ekuitas (*total debt to equity ratio*)

Merupakan perbandingan antara hutang - hutang dan ekuitas dalam pendanaan perusahaan dan menunjukkan kemampuan modal sendiri, perusahaan untuk memenuhi seluruh kewajibannya. Rumus *total debt to equity ratio* yaitu :

$$\text{total debt to equity ratio} = \frac{\text{total hutang}}{\text{ekuitas pemegang saham}} \times 100\%$$

#### 4. Rasio Hutang terhadap Harta (*total debt to asset ratio*)

Rasio ini merupakan perbandingan antara hutang lancar dan hutang jangka panjang dan jumlah seluruh aktiva diketahui. Rasio ini menunjukkan berapa bagian dari keseluruhan aktiva yang dibelanjai oleh hutang.

$$\text{total debt to asset ratio} = \frac{\text{total hutang}}{\text{total aktiva}} \times 100\%$$

#### 5. *Return On Asset (ROA)*

Salah satu bentuk dari rasio profitabilitas yang bertujuan untuk mengukur kemampuan rumah sakit dengan keseluruhan dana yang ditanamkan dalam aktiva yang akan digunakan untuk operasional rumah sakit dalam menghasilkan keuntungan.

$$ROA = \frac{\text{laba bersih}}{\text{total aktiva}} \times 100\%$$

### B. Kinerja Perspektif Konsumen

#### 1. Kepuasan Konsumen

Pengukuran kepuasan pasien ini dilakukan dengan survei melalui kuesioner. Kepuasan pasien mengukur rata - rata kepuasan pasien dengan memberikan nilai pada jawaban kuesioner sesuai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan.

Nilai yang diberikan adalah:

Tabel 3.1  
Tabel Penilaian Konsumen

Skor	Nilai
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Dari hasil penjumlahan seluruh nilai yang diperoleh dari seluruh responden akan diketahui pencapaian indeks kepuasan konsumen, hal ini dirumuskan oleh Sugiyono (2002) sebagai berikut:

Rumus :  $IKK = PP$

Dimana :  $IKK =$  Indeks kepuasan konsumen  
 $PP =$  *Perceived performance*

Setelah diketahui IKK dari seluruh responden kemudian digolongkan pada skala 1. sangat tidak puas, 2. tidak puas, 3. cukup puas, 4. puas, dan 5. sangat puas.

Untuk menentukan skala ini terlebih dahulu ditentukan indeks kepuasan minimal dan indeks kepuasan maksimal, interval dapat dicari dari pengurangan antara indeks kepuasan maksimal dengan kepuasan minimal dibagi menjadi lima seperti yang dirumuskan oleh Sugiyono (2002) sebagai berikut:

$$Ik \text{ Maks} = R \times PP \times Ex \text{ Maks}$$

$$Ik \text{ Min} = R \times PP \times Ex \text{ Min}$$

$$Interval = \frac{(Ik \text{ Maks} - Ik \text{ Min})}{5}$$

Keterangan :

PP = Jumlah item pertanyaan

R = Jumlah responden

Ex Min = Skor minimal yang bisa diberikan

Ex Maks = Skor maksimal yang bisa diberikan

### C. Kinerja Perspektif Bisnis Internal

#### 1. Tahap Proses Operasi

Merupakan tahapan dimana perusahaan berupaya untuk memberikan solusi kepada para pasien dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien. Dalam hal ini yang menjadi tolok ukur pada RS Graha Husada Bandar Lampung untuk tahap operasinya adalah:

##### a. Kunjungan Rawat Jalan

Data yang diolah dari jumlah kunjungan rawat jalan di RS Graha Husada Bandar Lampung, pengukurannya:

$RJ = \frac{\text{jumlah kunjungan rawat jalan (baru + lama)}}{\text{jumlah hari kerja pada periode waktu yang sama}}$
--

b. Jumlah Kunjungan Rawat Inap

b1. ALOS (*average length of stay*)

Menurut Depkes RI adalah rata - rata lamanya pasien rawat inap di rumah sakit, pengukurannya:

$$\text{ALOS} = \frac{\text{jumlah hari perawatan pasien keluar}}{\text{jumlah pasien keluar (hidup + meninggal)}}$$

b2. BOR (*bed occupancy ratio*)

BOR menurut Depkes RI adalah rata - rata persentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu, pengukurannya:

$$\text{BOR} = \frac{\text{jumlah hari perawatan rumah sakit}}{(\text{T.tempat tidur} \times \text{T.hari dalam satuan waktu})} \times 100\%$$

b3. TOI (*turn over internal*)

Menurut Depkes RI adalah rata - rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya. Indikator ini memberikan gambaran tingkat efisiensi penggunaan tempat tidur.

$$\text{TOI} = \frac{(\text{T. tempat tidur} \times \text{jumlah hari}) - \text{hari perawatan RS}}{\text{jumlah pasien keluar (hidup + meninggal)}}$$

b4. BTOR (*bed turn over rate*)

Menurut Depkes RI adalah frekuensi pemakaian tempat tidur dalam satu periode, berapa kali tempat tidur dipakai dalam satu satuan waktu tertentu.

$$\text{BTOR} = \frac{\text{jumlah pasien keluar (hidup + meninggal)}}{\text{jumlah tempat tidur}}$$

b5. GDR (*gross death rate*)

Menurut Depkes RI adalah angka kematian umum untuk setiap penderita keluar.

$$\text{GDR} = \frac{\text{jumlah pasien mati seluruhnya}}{\text{jumlah pasien keluar (hidup + meninggal)}} \times 1000$$

b6. NDR (*net death rate*)

Menurut Depkes RI adalah angka kematian 48 jam setelah dirawat untuk tiap - tiap 1000 penderita keluar. Indikator ini memberikan gambaran mutu pelayanan di rumah sakit.

$$\text{NDR} = \frac{\text{jumlah pasien meninggal} \geq 48 \text{ jam}}{\text{jumlah pasien keluar}} \times 1000$$

## D. Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

### 1. Kepuasan Karyawan

Pengukuran kepuasan karyawan ini dilakukan dengan survei melalui kuesioner. Kepuasan karyawan mengukur rata - rata kepuasan karyawan dengan memberikan nilai pada jawaban kuisisioner sesuai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan.

Nilai yang diberikan adalah:

Tabel 3.2  
Tabel Penilaian Karyawan

Skor	Nilai
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Dari hasil penjumlahan seluruh nilai yang diperoleh dari seluruh responden akan diketahui pencapaian indeks kepuasan karyawan, seperti yang dirumuskan oleh Sugiyono (2002) sebagai berikut :

Rumus :  $IKK = PP$

Dimana:

IKP = Indeks kepuasan karyawan

PP = *Perceived performance*

Setelah diketahui IKK dari seluruh responden kemudian digolongkan pada skala 1. sangat tidak puas, 2. tidak puas, 3. cukup puas, 4. puas, dan 5. sangat puas.

Untuk menentukan skala ini terlebih dahulu ditentukan indeks kepuasan minimal dan indeks kepuasan maksimal, interval yang dapat dicari dari pengurangan antara indeks kepuasan maksimal dengan kepuasan minimal dibagi menjadi lima seperti yang dirumuskan oleh Sugiyono (2002) sebagai berikut:

$$Ik \text{ Maks} = R \times PP \times Ex \text{ Maks}$$

$$Ik \text{ Min} = R \times PP \times Ex \text{ Min}$$

$$Interval = \frac{(Ik \text{ Maks} - Ik \text{ Min})}{5}$$

Keterangan :

PP = Jumlah item pertanyaan

R = Jumlah responden

Ex Min = Skor minimal yang bisa diberikan

Ex Maks = Skor maksimal yang bisa diberikan

## 2. Retensi Karyawan

Merupakan kemampuan organisasi / perusahaan untuk mempertahankan selama mungkin pekerja yang diminati perusahaan dengan membandingkan jumlah karyawan yang keluar dengan jumlah seluruh karyawan.

$$\text{retensi karyawan} = \frac{\text{jumlah karyawan yang keluar}}{\text{jumlah total karyawan}} \times 100\%$$

### 3. Produktifitas Karyawan

Produktifitas karyawan ditunjukkan dengan perbandingan antara laba operasi yang dicapai oleh rumah sakit dengan jumlah total karyawan pada tahun berjalan

$$\text{produktifitas karyawan} = \frac{\text{laba operasi}}{\text{jumlah total karyawan}} \times 100\%$$