

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Subyek Penelitian**

Objek penelitian berlokasi di RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul. Populasi merupakan seluruh objek yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah aparatur dan pasien di RSUD Wonosari. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja organisasi dari perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah aparatur RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul. Sampel untuk mengetahui kinerja organisasi dari perspektif pelanggan adalah pasien RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul.

#### **B. Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *probability sampling*. Teknik pengambilan sampel ini memberikan peluang bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, maka dalam penelitian ini sampel yang diambil menggunakan *simple random sampling* dimana teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan tidak melihat strata yang ada dalam populasi. Untuk melihat besar

sampel yang digunakan menggunakan rumus *Slovin* (Sujarweni dan Endrayanto: 2012) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambil sampel yang masih diinginkan sebesar 5%

Dengan menggunakan rumus Slovin dan e sebesar 5% maka sampel yang dibutuhkan adalah.

$$\begin{aligned} n &= \frac{193}{1 + 193(0,05)^2} \\ &= \frac{193}{1 + 0,4825} \\ &= \frac{193}{1,4825} \\ &= 130,2 / 130 \end{aligned}$$

Jadi besar sampel dalam penelitian ini adalah 130 responden, yang terdiri dari:

No	Responden	Jumlah Responden (Orang)
1.	Karyawan	60
2.	Pimpinan	5
3.	Pasien	65
Jumlah		130

### **C. Jenis Data**

Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer (primary data). Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung melalui penyampaian kuesioner kepada responden.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data primer dan juga pengumpulan data sekunder. Dimana pengumpulan data primer digunakan untuk mengukur perspektif keuangan, prespektif pelanggan, prespektif proses internal, prespektif perkembangan dan pertumbuhan. Sedangkan pengumpulan data menggunakan metode sekunder untuk mengetahui profil RSUD Wonosari. Penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu:

#### **a. Kuesioner**

Penentuan informasi kuesioner dilakukan dengan menggunakan Accidental sampling dan Stratified Random Sampling. Data hasil dari kuesioner ini digunakan untuk mengukur perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

b. Dokumen

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dokumen resmi yaitu dokumen internal rumah sakit.

**E. Definisi Operasional Variabel**

1) Kinerja Perspektif Keuangan

a. ALOS (*Average Length of Stay*)

Mengetahui rata-rata lamanya pasien dirawat dalam periode tertentu.

b. BOR (*Bed Occupancy Ratio*)

Mengetahui persentase pemakasian tempat tidur pada periode tertentu.

c. TOI (*Turn Over Interval*)

Mengetahui rata-rata hari perputaran tempat tidur dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya.

d. BTO (*Bed Turn Over Ratio*)

Persentase tempat tidur yang tersisa.

e. GDR (*Gross Death Rate*)

Angka kematian umum untuk tiap-tiap 1000 pasien keluar.

f. NDR (*Net Death Rate*)

Angka kematian > 48 jam setelah dirawat untuk tiap-tiap 1000 pasien keluar.

2) Kinerja Perspektif Pelanggan

Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit dapat mengetahui keinginan pelanggan sehingga pelanggan tidak beralih ke rumah sakit lain. Pengukurannya dengan survey kepuasan pelanggan melalui kuesioner. Untuk perspektif pelanggan menggunakan lima dimensi *servqual* yaitu:

- a) *Tangibles* yaitu penampakan fisik dari gedung, peralatan, para pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dilihat dan dirasakan oleh pasien RSUD Wonosari.
- b) *Reliability* yaitu kemampuan para pegawai RSUD Wonosari dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya.
- c) *Responsiveness* yaitu kerelaan para pegawai RSUD Wonosari untuk menolong pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d) *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan para pegawai RSUD Wonosari dalam memberikan kepercayaan kepada pasien.

e) *Emphaty* yaitu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh para pegawai RSUD Wonosari kepada pasien.

3) Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal

a) Peralatan

Indikator yang menggambarkan peralatan medis dan non-medis yang digunakan RSUD Wonosari dalam memberikan pelayanan kesehatan.

b) Sarana dan Prasarana

Indikator yang menggambarkan sarana dan prasarana yang dimiliki RSUD Wonosari dalam mendukung kegiatan operasional rumah sakit.

c) Proses

Indikator yang menggambarkan kemampuan para pegawai RSUD Wonosari dalam menjalankan rangkaian kegiatan pelayanan.

d) Kualitas

Indikator yang menggambarkan kualitas para pegawai RSUD Wonosari dalam menjalankan kegiatan operasional rumah sakit.

## 4) Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

## a) Kemampuan

Indikator yang menggambarkan tingkat kepuasan pegawai atas kebijakan-kebijakan yang diambil manajemen RSUD Wonosari dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para pegawai RSUD Wonosari.

## b) Motivasi

Indikator yang menggambarkan tingkat kepuasan pegawai atas kebijakan-kebijakan yang diambil manajemen RSUD Wonosari dalam meningkatkan motivasi kerja para pegawai RSUD Wonosari.

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Skala Ukur	Sumber Data	Alat Analisis	Ket.
Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	Perspektif Keuangan (X4)	Perspektif ini melihat kinerja dari sudut pandang profitabilitas ketercapaian target keuangan, sehingga didasarkan atas sales growth, return on investment, operating income, dan cash flow (Quinlivan, 2000)	1. ALOS 2. BOR 3. TOI 4. BTO 5. GDR 6. NDR	Ordinal	Primer	Korelasi	1 2 3 4 5 6

Variabel	Sub Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Skala Ukur	Sumber Data	Analisis Data	Ket.
Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	Perspektif Pelanggan (X3)	Perspektif pelanggan merupakan faktor-faktor seperti customer satisfaction, customer retention, customer profitability, dan market share (Quinlivan, 2000).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tangibles</li> <li>2. Reliability</li> <li>3. Responsiveness</li> <li>4. Assurance</li> <li>5. Emphaty</li> </ol>	Ordinal	Primer	Korelasi	7 8 9 10 11
	Perspektif Proses Bisnis Internal (X2)	Perspektif ini mengidentifikasi faktor kritis dalam proses internal organisasi dengan berfokus pada pengembangan proses baru yang menjadi kebutuhan pelanggan (Quinlivan, 2000).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan</li> <li>2. Sarana dan Prasarana</li> <li>3. Proses</li> <li>4. Kualitas</li> </ol>	Ordinal	Primer	Korelasi	12 13 14 15
	Perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran (X1)	Perspektif ini mengukur faktor-faktor yang berhubungan dengan teknologi, pengembangan pegawai, sistem dan prosedur, dan faktor lain yang diperbaharukan (Quinlivan, 2000).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan</li> <li>2. Motivasi</li> </ol>	Ordinal	Primer	Korelasi	16 17

Sumber: Operasional Variabel dikembangkan Peneliti

## F. Uji Kualitas Instrumen

### a. Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk menguji tingkat keandalan alat ukur yang digunakan. Jika instrumen dikatakan valid maka

instrumen tersebut dapat digunakan untuk memperoleh data yang valid. (Sugiyono, 2004:137).

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Y = variabel dependen

X = variabel independen

Taraf signifikan 5%

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Basuki (2006), uji reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen dalam kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, setidaknya oleh responden yang sama dan menghasilkan data yang konsisten.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$\sigma_t^2$  = varians total

k = banyaknya item

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah variabel item

c. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Alat pengujian yang digunakan adalah Kolmogorov-Smirnov (KS), dengan kriteria pengujian  $\alpha = 0,05$  apabila  $\text{sig} > \alpha$  maka residual terdistribusi normal, apabila  $\text{sig} < \alpha$  maka residual tidak terdistribusi normal.

d. Uji Linieritas

Uji linieritas menurut Ghozali (2011) digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dalam penelitian ini uji linieritas dilakukan dengan menggunakan uji F. Dikatakan terdapat hubungan linier ketika nilai  $\text{sig} > \alpha$  maka dikatakan ada hubungan linier secara signifikan, dimana  $\alpha = 0,05$ . Dan ketika  $F \text{ tabel} > F \text{ hitung}$  maka terdapat hubungan linier yang signifikan.

## G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

a. Uji Koefisien Korelasi

Uji Koefisien Korelasi digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antar variabel dependen dan variabel independen. Metode yang digunakan untuk mengetahui adanya korelasi dengan melihat nilai sig, jika nilai sig lebih besar atau sama dengan 0,05 maka

disimpulkan tidak ada hubungan korelasi antar variabel penelitian sedangkan jika lebih rendah dari 0,05 maka dapat dikatakan terjadi hubungan antar variabel penelitian.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana:

$n$  = Banyaknya pasangan data  $x$  dan  $y$

$\sum x$  = Total jumlah dari variabel  $x$

$\sum y$  = Total jumlah dari variabel  $y$

$\sum x^2$  = Kuadrat dari total jumlah variabel  $x$

$\sum y^2$  = Kuadrat dari total jumlah variabel  $y$

$\sum xy$  = Hasil perkalian dari total jumlah variabel  $x$  dan variabel  $y$

Untuk mengidentifikasi tinggi rendahnya koefisien korelasi atau memberikan interpretasi koefisien korelasi digunakan tabel kriteria pedoman (Sugiyono, 2008:257).

**Tabel 3.2**  
**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat