

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan rancangan penelitian studi kasus yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran penyusunan Key Performance Indikator (KPI) area Klinis berbasis *Balanced Scorecard* (BSC) perspektif proses bisnis internal sebagai alat ukur kinerja di RSUD Kota Surakarta.

B. Subyek dan Obyek Penelitian

Dalam menganalisis penelitian ini, penulis menggunakan data sekunder berbentuk data rumah sakit. Data tersebut dianalisis untuk mengevaluasi penyusunan Key Performance Indikator (KPI). Data yang digunakan adalah aturan dari KARS dan data indikator dari unit-unit yang ada di RSUD Kota Surakarta serta data KPI lama yang sudah ada di RSUD Kota Surakarta. Lokasi penelitian dilaksanakan di RSUD Kota Surakarta sebagai tempat mengambil dan menganalisis data tersebut.

C. Variabel Penelitian

Penelitian mengenai penyusunan Key Performance Indikator (KPI) area Klinis Berbasis *Balanced Scorecard* di RSUD Kota Surakarta ini terdiri dari 2 variabel, yaitu:

1. Aturan KARS
2. Data Unit dan SPM

D. Definisi Operasional

1. Program Kerja adalah penjabaran dan inisiatif strategik di empat perspektif dalam *Balance Scorecard* yang dapat dihasilkan rencana jangka panjang yang komprehensif.
2. *Key Performance Indikator* adalah indikator-indikator yang akan digunakan sebagai alat penilaian kinerja sebuah rumah sakit atau organisasi.
3. *Balanced Scorecard* sebagai suatu alat manajemen kinerja (*performance management tool*) yang dapat membantu organisasi untuk menterjemahkan visi dan strategi ke dalam aksi dengan memanfaatkan sekumpulan indikator finansial dan non finansial yang kesemuanya terjalin dalam suatu hubungan sebab akibat.

Adapun perspektif dalam BSC di:

a. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal yaitu proses yang harus dibangun untuk melayani pelanggan dan untuk mencapai target. Perspektif proses internal memberikan penilaian atas gambaran proses yang sudah dibuat dalam melayani masyarakat. Perspektif proses internal adalah peningkatan program fasilitas, perbaikan kriteria operasional dan peningkatan kualitas proses fasilitas. Penilaian kinerja yang bertujuan untuk memotivasi perusahaan

untuk menjadi *learning organization* dan juga memotivasi perkembangan organisasi. Dengan terbentuknya KPI yang baik dan diimplementasikan dengan baik pula maka diharapkan RS akan berkembang dengan lebih baik dan berhasil mewujudkan visi dan misi RS.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian digunakan sebagai alat/pedoman oleh peneliti dalam menganalisis data-data yang diperoleh. Adapun instrumen dalam penelitian ini yaitu data unit yang bisa berasal dari SPM sebagai panduan dalam observasi terkait dalam pengumpulan dokumen serta aturan dari KARS.

F. Alur Penelitian

Peneliti akan mengadakan beberapa kali rapat dengan Komite Mutu RS dan manajemen RS untuk bertukar pikiran, berbagi ilmu, berbagi data, berdiskusi serta menentukan KPI area klinis yang akan dipakai di RSUD Kota Surakarta.

G. Validasi Data

Upaya yang dilakukan oleh peneliti dalam memeriksa keabsahan data yang diperoleh pada penelitian ini dengan menggunakan triangulasi metode dimana dalam penelitian ini, penulis melakukan kombinasi

metode yaitu observasi/pengamatan, telaah dokumen, serta meminta feedback/umpan balik dari pelaksana kegiatan di RSUD Kota Surakarta.

H. Analisis Data

Datayang terkumpul, dilakukan penelaahan dan identifikasi dengan KMKP dengan rapat dan pembahasan. Analisis dilaksanakan dengan membandingkan antara teori-teori yang ada dengan data yang diperoleh dari data hasil studi kasus di RSUD Surakarta. Dalam analisis penulis melaksanakan pemahaman akan kondisi-kondisi yang terjadi, lalu melaksanakan telaah perbedaan-perbedaan yang terjadi, serta menetapkan apakah perbedaan-perbedaan itu ada hubungan dengan hal-hal yang pokok, dari telaah ini bisa dirumuskan tentang bagaimana Penyusunan *Key Performance Indikator* area Klinis dalam aspek Proses Bisnis Internal dalam metode *Balanced Scorecard* di RSUD Kota Surakarta.

I. Etika Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti telah mendapat persetujuan pihak manajemen rumah sakit untuk melakukan studi dokumen dan menyampaikan maksud dan tujuan penelitian.