

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro yang berada di jalan Dr. Wahidin Nomor 40 Bojonegoro. RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro merupakan organisasi sektor publik yang berorientasi pada jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Maka perlu dilakukan suatu pengukuran kinerja untuk melihat apakah manajemen kinerja pada perusahaan terkait sudah sesuai dengan harapan pemerintah setempat serta masyarakat.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana pemecahan masalahnya menggunakan data empiris dan menggunakan metode studi kasus. Prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan atau subjek penelitian atau seseorang, lembaga, masyarakat dan sebagian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

3.3 Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini meliputi bagian administrasi dan keuangan RSUD Dr. R. Sosodoro Djatiekoesoemo yang terdiri dari bagian program hukum dan humas, bagian tata usaha dan bagian keuangan. Bagian program hukum dan humas diperlukan dalam meneliti dari perspektif pelanggan dan proses bisnis internal, bagian tata usaha dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan serta bagian keuangan terkait perspektif keuangan.

3.4 Data dan Jenis Data

Data merupakan bentuk-bentuk ungkapan, kata-kata, angka, simbol, dan apa saja yang memberikan makna, yang memerlukan proses lebih lanjut. Oleh sebab itu, perlu disampaikan wujud data apa yang akan diperlukan. Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan dua jenis data yaitu:

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari responden atau informan, ini bisa didapatkan dengan melakukan wawancara. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah data mengenai retensi pelanggan, keluhan pelanggan, proses penanganan keluhan, dan data mengenai program pelatihan karyawan.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui pihak kedua, seperti laporan keuangan perusahaan, data karyawan perusahaan, dan profil perusahaan.

3.5 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan beberapa cara yaitu dokumentasi, wawancara, dan observasi.

1. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain (Sugiyono, 2006). Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data tentang perusahaan meliputi sejarah serta profil perusahaan dan data lain terkait aspek-aspek keuangan maupun nonkeuangan yang dibutuhkan dalam pengukuran manajemen kinerja.

2. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara, dapat berbentuk wawancara individu ataupun melalui telepon. Metode pengumpulan informasi dengan bertanya langsung kepada pihak yang terkait dan data dapat dikumpulkan melalui pertanyaan langsung sehingga diperoleh data kualitatif, kuantitatif, maupun keduanya. Wawancara dilakukan terhadap bagian ahli sesuai dengan data yang diperlukan.

3. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Pengumpulan data melalui mekanisme observasi langsung oleh tenaga terlatih memerlukan peninjau yang mampu menilai kondisi *outcome* yang dapat diterima oleh mata atau indera fisik lain. Tujuannya untuk memastikan bahwa peninjau yang berbeda pada waktu yang berbeda dapat memberikan penilaian yang sama pada kondisi yang sama (Wibisono, 2006).

3.6 Model Analisis Data

Penelitian ini menggunakan ukuran yang terkandung dalam keempat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu:

1. Perspektif Keuangan (Financial Perspective)

Perspektif keuangan merupakan ukuran yang sangat penting dalam merangkum kinerja dari tindakan ekonomis yang telah diambil. Ukuran kinerja keuangan memberikan penilaian terhadap target keuangan yang dicapai oleh organisasi dalam mewujudkan visi dan misinya. Perspektif keuangan dalam penelitian ini meliputi rasio keuangan, pendapatan fungsional, pertumbuhan pendapatan, dan *cost recovery*.

2. Perspektif Pelanggan

Pengukuran kinerja yang dinilai dari jumlah pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan terdiri dari:

a. Retensi Pelanggan

Mengukur tingkat dimana perusahaan dapat mempertahankan hubungan dengan konsumen. Pengukuran dapat dilakukan dengan mengetahui besarnya persentase pertumbuhan bisnis dengan pelanggan yang ada saat ini dengan cara membandingkan jumlah pelanggan tahun berjalan dengan tahun sebelumnya.

b. Akuisisi Pelanggan

Mengukur tingkat dimana suatu unit bisnis mampu menarik pelanggan baru. Akuisisi ini dapat diukur dengan membandingkan banyaknya jumlah pelanggan baru atau jumlah penjualan kepada pelanggan baru di segmen yang ada.

c. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau kriteria tertentu. Ukuran kepuasan pelanggan ini akan memberikan umpan balik mengenai seberapa baik perusahaan melaksanakan bisnisnya.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses internal memberikan penilaian atas gambaran proses yang telah dibangun dalam melayani masyarakat. Perspektif proses internal menggunakan pengembangan program layanan, perbaikan sistem operasional dan peningkatan kualitas proses layanan. Pengukuran kinerja yang bertujuan untuk mendorong perusahaan agar menjadi learning organization dan juga mendorong pertumbuhan organisasi.

Pengukuran ini meliputi jumlah penanganan keluhan, *respon times* dan tingkat kualitas layanan.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memberikan penilaian yang merupakan pemacu untuk membangun kualitas pelayanan dan kualitas personel yang diperlukan untuk mewujudkan target keuangan, pelanggan dan proses internal. Tolok ukur yang digunakan adalah *Employee Retention*, *Absenteeism*, *Employee Training*, *Employee Turnover*, dan *Employee Satisfaction*.

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu dengan menggambarkan keadaan obyek penelitian yang sebenarnya untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi serta memberikan solusi. Belum jelasnya standar baku terhadap pengukuran kinerja perusahaan dengan *Balanced Scorecard*, maka digunakan *time series analysis* untuk mengetahui kinerja perusahaan. Perbandingan antara hasil tolak ukur yang dicapai saat ini dengan masa sebelumnya akan memperlihatkan apakah organisasi mengalami kemajuan atau kemunduran dan perkembangan organisasi akan dapat dilihat pada tren dari tahun ke tahun. Pengukuran kinerja pada RSUD Sosodoro Djatiekoesoemo Bojonegoro dengan metode *Balanced Scorecard* dilakukan dengan membandingkan hasil tolak ukur pada setiap perspektif selama lima tahun yaitu periode tahun 2007-2011. Selanjutnya dari hasil pengukuran tersebut akan dinilai baik buruknya berdasarkan standar yang telah ditetapkan organisasi.