

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kasihan II Bantul, dikarenakan belum adanya penerapan metode *balanced scorecard* pada Puskesmas tersebut.

B. Objek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan keuangan Puskesmas Kasihan II Bantul tahun 2016-2017, hasil kuesioner pasien, hasil wawancara, data pelanggan, data karyawan, dan data lainnya yang diperlukan untuk penelitian.

C. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Penulis melakukan penyebaran kuesioner pada pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (pasien).

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan penulis bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai perspektif proses bisnis internal.

3. Studi Kepustakaan

Teknik ini diperoleh dari berbagai literatur pustaka, seperti artikel, jurnal, buku-buku, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian.

4. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan berbagai dokumen atau catatan yang diperoleh dari Puskesmas Kasihan II Bantul.

D. Jenis dan Sumber Data

Terdapat dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016) data primer adalah data yang langsung diperoleh dari subyeknya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data hasil penyebaran kuisioner dan wawancara.

b. Data Sekunder

Menurut Indriantoro dan Supomo (2013) data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini berupa laporan keuangan Puskesmas Kasihan II Bantul tahun 2016-2017, data pelanggan, dan data karyawan serta dokumen lainnya dari Puskesmas Kasihan II Bantul.

E. Teknik Analisis Data

Dalam hal ini penulis menganalisis dengan menggunakan metode *balanced scorecard* dengan empat perspektif yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Sedangkan tolak ukur yang dapat digunakan dalam proses pengukuran ini menurut Gasperz (2013) pada masing-masing perspektif sebagai berikut:

a. Perspektif Keuangan

Rasio yang digunakan untuk mengukur perspektif keuangan adalah sebagai berikut:

1) Pertumbuhan Pendapatan

$$\frac{\text{Pendapatan tahun berjalan} - \text{Pendapatan tahun lalu}}{\text{Pendapatan tahun lalu}} \times 100\%$$

Puskesmas dinilai baik jika memenuhi target kenaikan pendapatan Puskesmas sebesar 34%.

2) Perubahan Biaya

$$\frac{\text{Biaya tahun berjalan} - \text{Biaya tahun lalu}}{\text{Biaya tahun lalu}} \times 100\%$$

Puskesmas dinilai baik jika kurang dari target maksimal perubahan biaya. Target perubahan biaya Puskesmas sebesar 20%

3) Tingkat Pengembalian Aset (ROA)

$$\frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

Nilai ROA dinilai baik apabila lebih besar dari 7%, dinilai sedang apabila sama dengan 7%, dan dinilai kurang apabila lebih kecil dari 7% (Widodo, 2011).

4) Tingkat Pengembalian Ekuitas (ROE)

$$\frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Ekuitas}} \times 100\%$$

Menurut Arisudhana (2014) semakin tinggi ROE maka semakin baik. ROE dinilai baik jika menunjukkan angka diatas bunga pasar. Suku bunga pasar saat ini adalah 5,25% (BI Rate Per 19 Juli 2018).

⁵⁾
b. Perspektif Pelanggan

1) Akuisisi Pelanggan

$$\frac{\text{Jumlah Pelanggan Baru}}{\text{Jumlah Total Pelanggan}} \times 100\%$$

Akuisisi pelanggan dinilai baik apabila mengalami peningkatan, dinilai cukup baik apabila konstan, dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan (Lestari, 2016).

2) Retensi Pelanggan

$$\frac{\text{Jumlah Pelanggan Lama}}{\text{Jumlah Total Pelanggan}} \times 100\%$$

Retensi pelanggan dinilai baik apabila mengalami peningkatan, dinilai cukup baik apabila konstan, dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan (Lestari, 2016).

3) Kepuasan Pelanggan

Untuk mengukur kepuasan pelanggan, penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada 25 pelanggan. Data kualitatif yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden diubah menjadi data kuantitatif yang memberi skor pada masing-masing pilihan jawaban dengan skala ordinal berisi lima tingkat jawaban dengan pilihan berupa angka 1 sampai 5 (Gozali dalam Lestari, 2016):

- a) Sangat tidak puas, diberi skor 1 dengan kategori sangat tidak baik.
- b) Tidak puas, diberi skor 2 dengan kategori kurang baik.
- c) Cukup puas, diberi skor 3 dengan kategori cukup baik.
- d) Puas, diberi skor 4 dengan kategori baik.
- e) Sangat puas, diberi skor 5 dengan kategori sangat baik.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, maka indeks kepuasan maksimal dan minimal harus ditentukan terlebih dahulu dengan mengalikan:

$\text{Skor tiap butir} \times \text{Jumlah pertanyaan} \times \text{Jumlah responden}$

Dari perhitungan rumus tersebut maka akan menghasilkan interval tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

- a) Pemberian nilai maksimal, yaitu sangat puas diberi skor 5

$$5 \times 10 \times 25 = 1.250$$

- b) Pemberian nilai minimal, yaitu sangat tidak puas diberi skor 1

$$1 \times 10 \times 25 = 250$$

c) Kemudian mencari interval berdasarkan skor

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Hasil nilai maksimal} - \text{Hasil nilai minimal}}{\text{Skor tertinggi}} \\ &= \frac{1.250 - 250}{5} \\ &= 200 \end{aligned}$$

d) Dari nilai interval tersebut maka dihitung indeks kepuasan pelanggan yaitu:

Tabel 3.1
Indeks Kepuasan Pelanggan

Tingkat Kepuasan	Interval Skor	Kriteria Penilaian
Sangat Tidak Puas	250-450	Sangat Tidak Baik
Tidak Puas	451-651	Tidak Baik
Cukup Puas	652-852	Cukup Baik
Puas	853-1053	Baik
Sangat Puas	1054-1254	Sangat Baik

c. Perspektif Proses Bisnis Internal

Pada Perspektif ini, penelitian dilakukan dengan menggunakan metode wawancara. Adapun aspek yang diteliti yaitu:

1) Proses Inovasi

Menghitung persentase dari produk/jasa baru yang ditawarkan, membandingkan antara jumlah produk/jasa baru dengan sebelumnya. Kemampuan dalam proses dinilai baik apabila proses inovasi mengalami peningkatan, dinyatakan sedang apabila

konstan, dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan (Sugiyono, 2010).

$$\frac{\text{jumlah jasa baru yang ditawarkan}}{\text{jumlah total jasa yang ada}} \times 100\%$$

2) Proses Operasional

Proses operasional pada Puskesmas Kasihan II Bantul yaitu mengenai prosedur pelayanan. Proses operasional dikatakan baik apabila ada pembaharuan dan dikatakan kurang apabila belum terdapat pembaharuan.

3) *Respond Times*

Menurut Kepmenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 standar waktu tunggu pelayanan yang digunakan adalah ≤ 60 menit. *Respond times* dinilai baik jika waktu yang digunakan kurang dari standar yang ditentukan dan dinilai kurang jika waktu yang digunakan lebih dari standar yang ditentukan.

a. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

1) Retensi Karyawan

$$\frac{\text{Jumlah karyawan Keluar}}{\text{Total Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

Retensi karyawan dikatakan baik jika hasilnya kurang dari 3%, dinilai sedang jika hasilnya antara 3%-8%, dan dinilai kurang jika hasilnya lebih dari 8% (Fatmanelly, 2010).

2) Pelatihan Karyawan

$$\frac{\text{Jumlah karyawan yang dilatih}}{\text{Total Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

Tingkat pelatihan karyawan dinilai baik apabila mengalami peningkatan, dinilai cukup baik apabila konstan, dan dinilai kurang baik apabila mengalami penurunan (Lestari, 2016).