

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Dalam sub bab ini akan diulas secara singkat mengenai metode penelitian yang digunakan dan tehnik pengumpulan data, baik data primer maupun data skunder yang diperlukan dalam penelitian ini.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini akan digunakan 2 (dua) metode yaitu :

- a. Metode Deduktif, yaitu metode penelitian yang berangkat dari teori-teori norma-norma yang berlaku
- b. Metode Induktif, adalah metode yang berangkat dari hasil penelitian lapangan dimana rumah sakit yang menjadi penelitian diteliti khususnya mengenai topik atau pokok bahasan yang menjadi objek penelitian.

Dalam penelitian ini akan digunakan 2 (dua) metode baik Deduktif maupun Induktif, digunakannya 2 (dua) metode ini dimaksudkan untuk saling melengkapi antar metode tersebut, sehingga diharapkan hasil penelitian yang diperoleh dapat lebih lengkap.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data yang bersifat kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif dinyatakan dengan angka-angka yang menunjukkan nilai terhadap besaran

atau variabel yang diwakilinya. Data kualitatif digunakan untuk mendukung atau memahami peristiwa dibalik data kuantitatif.

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari hasil penelitian secara empirik melalui penyebaran kuesioner kepada para karyawan (tenaga medis dan non medis) dan para pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan pada RSI. Ibnu Sina Pekanbaru selaku responden. Sedangkan sumber data sekunder diantaranya diperoleh dari laporan tahunan tentang profil RSI. Ibnu Sina Pekanbaru, BPS, Buletin Sekilas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, dan bentuk-bentuk laporan aktivitas rumah sakit serta Pekanbaru Dalam Angka, Departemen Kesehatan, Kantor Wilayah Departemen Kesehatan, Dinas Kesehatan serta sumber pustaka yang dimaksud disini termasuk laporan resmi dari instansi yang bersangkutan hasil penelitian dan pengamatan di lapangan serta buku pustaka lainnya yang relevan.

3.3. Populasi dan Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Stratified Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak berdasarkan strata, jumlah populasi yang dijadikan sampel dipilih 2 (dua) kelompok (tenaga medis dan pasiennya) yang berjumlah 356 orang.

Jumlah sampel yang diambil sebagai responden dari ke dua kelompok karyawan tersebut adalah sebanyak 100 orang, atau sekitar 28% dari jumlah populasi yang ada pada masing-masing kelompok karyawan (Suharsimi Arikunto, 1993: 107).

Tenaga medis yang dipilih adalah tenaga dokter dan perawat yang langsung dalam proses pelayanan atau operasional perawatan terhadap pasien. Sedangkan untuk mengukur kinerja *customer*, responden yang digunakan adalah pasien rawat jalan dan rawat inap yang diteliti pada waktu yang telah ditetapkan. Pengambilan sampel dilakukan secara acak dari nomor pertama sampai nomor sepuluh anggota populasi pada saat itu. Kemudian sampel berikutnya diambil secara berurutan sesuai dengan interval yang sudah ditentukan.

Selanjutnya, untuk mengukur kinerja pertumbuhan dan pembelajaran serta proses bisnis internal responden yang digunakan adalah pegawai Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, sampel diambil secara berstrata yaitu mengambil sampel acak sederhana dari setiap strata populasi yang sudah ditentukan terlebih dahulu.

3.4. Prosedur Pengumpulan Data

Data primer yang dikumpulkan melalui kegiatan penelitian di lapangan adalah dengan menggunakan kuesioner, yang di dalamnya berisi beberapa pertanyaan yang ditujukan baik terhadap responden itu sendiri maupun terhadap diri orang lain. Adapun metode yang dipergunakan adalah :

3.4.1. Metode Wawancara

Wawancara merupakan cara dalam mengumpulkan data yang dilakukan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan dilakukan kepada tenaga medis yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini. Cara ini juga berguna jika ada responden yang kurang jelas menanggapi kuesioner yang telah di

sediakan. Sehingga dengan cara ini sekaligus mendukung metode kuesioner. Daftar pertanyaan didisain untuk mencapai tujuan penelitian.

3.4.2. Metode Kuesioner

Teknik ini dilakukan dengan cara penyebaran daftar pertanyaan pada seluruh responden yang terpilih. Daftar pertanyaan yang diajukan telah disiapkan beberapa alternatif jawaban yang telah diarahkan, dan disesuaikan dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian.

3.5. Analisis Data

Penelitian tentang pengukuran kinerja rumah sakit ini menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* yang diuraikan secara deskriptif analitik. Pendekatan ini dilakukan secara deskriptif analitik karena penelitian ini diambil secara faktual. Pada penelitian ini juga diuraikan bagaimana menerapkan pengukuran kinerja dengan pendekatan *Balanced Scorecard* dengan menguraikan tiap-tiap variabel yang dikaji.

Untuk mengukur kinerja pertumbuhan dan pembelajaran, dan kinerja *customer* diawali dengan tabulasi tingkat kepuasan dari hasil kuesioner. Besar persentasi untuk masing-masing pertanyaan dianalisis secara deskriptif melalui pendekatan manajerial. Sedangkan untuk tingkat kepuasan *Customer* data yang digunakan adalah median dari harapan dan pengalaman *customer*.

3.5.1. Importance-Performance Analysis (IPA)

Analisis ini digunakan untuk menjawab masalah mengani sejauh mana tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja / kepuasan pelanggan atau *Analisis Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan* (J. Supranto, 1997: 239-241). Jasa

akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan/pasien.

Dengan melakukan pembobotan dengan Skla Likert (1-5), maka berdasarkan hasil penilaian skor kepentingan dan hasil penilaian skor kinerja/penampilan akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan *skor kinerja pelaksanaan* dengan *skor kepentingan*. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan formulasi sebagai berikut: (J. Suparanto, 1997: 241)

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana : TKi = *Tingkat kesesuaian responden*
 Xi = *Skor penilaian kinerja perusahaan*
 Yi = *Skor penilaian kepentingan pasien*

Selanjutnya untuk mencari tingkat kesesuaian pada setiap dimensi kualitas pelayanan adalah melihat hasil perbandingan antara jumlah skor kinerja pada setiap dimensi dengan jumlah skpr kepentingan/harapan pada dimensi yang sama. Hal ini juga dilakukan untuk menentukan tingkat kesesuaian rata-rata. Sedangkan untuk menentukan tingkat kesesuaian total digunakan formulasi sebagai berikut:

$$TKTi = \sum_{i=1}^n TKDi \times BDi$$

dimana: $TKTi$ = Tingkat kesesuaian total
 $TKDi$ = Tingkat kesesuaian pelayanan setiap dimensi pelayanan
 BDi = Bobot tingkat derajat kepentingan yang ditetapkan terhadap dimensi pelayanan
 n = Jumlah dari dimensi pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien