

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi (*mix methods*) dengan bentuk penelitian studi kasus yang menggambarkan keadaan yang sebelumnya dari obyek penelitian. Metode penelitian kombinasi (*mix methods*) merupakan suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, realibel dan obyektif serta memperkuat pengelolaan data. (Sugiyono 2014: 404).

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

##### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Dinas Kesehatan Kota Metro yang beralamat di Jl. Jend A Yani No.2, Yosorejo, Kec. Metro Timur, Kota Metro.

##### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Maret - April tahun 2022.

#### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

##### 1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini merupakan narasumber-narasumber dan responden yang akan membantu peneliti dalam memperoleh data-data yang diperlukan selama melakukan penelitian, yaitu sebagai berikut :

###### a. Kepala Dinas

Sebagai narasumber yang akan diwawancarai oleh peneliti mengenai pelayanan-pelayanan yang diberikan dan perkembangan dari Dinas tersebut. Kepala Dinas Kesehatan juga yang akan membantu peneliti dalam memperoleh dan memahami data-data yang dibutuhkan peneliti seperti gambaran

umum Dinas Kesehatan dan data lainnya.

- b. Kepala Sub Bagian dan kepala Seksi di lingkungan Dinas Kesehatan

Sebagai narasumber yang akan diwawancarai dan mengisi kuesioner oleh peneliti mengenai pelayanan-pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Metro dan perkembangan dari Dinas Kesehatan.

- c. Bendahara Dinas Kesehatan

Sebagai narasumber yang akan membantu peneliti dalam memperoleh dan memahami laporan realisasi anggaran Dinas Kesehatan Kota Metro periode tahun 2019-2020.

- d. Pegawai Dinas Kesehatan dan masyarakat pengguna jasa

Sebagai responden yang akan membantu peneliti dalam mengisi kuesioner yang akan dibagikan.

## 2. Objek Penelitian

- a. Laporan realisasi anggaran periode 2019-2020, data yang diperlukan untuk menilai kinerja Dinas Kesehatan dari segi perspektif keuangan.
- b. Hasil wawancara dan kuesioner dengan kepala Dinas Kesehatan dan kepala Sub Bagian dan kepala Seksi di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Metro, data yang diperlukan untuk menilai kinerja Dinas Kesehatan dari segi perspektif proses bisnis internal.
- c. Hasil kuesioner dengan Pegawai Dinas Kesehatan dan masyarakat pengguna jasa, data yang diperlukan untuk menilai kinerja Dinas Kesehatan Kota Metro dari segi perspektif pelanggan serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

## D. Jenis Data dan Sumber Data

- 1. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah
  - a. Kuantitatif, yaitu data berupa angka-angka secara tertulis seperti laporan realisasi anggaran yang ada pada Dinas Kesehatan

dalam periode 2019-2020 serta hasil kuesioner dan wawancara.

- b. Kualitatif, yaitu data berupa keterangan-keterangan tertulis seperti dengan metode *Balanced Scorecard*.

## 2. Sumber data

Sumber data dibedakan atas sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara (Indriantoro dan Bambang, 2002 dalam Oktaviana, 2015). Data primer dalam penelitian ini berupa: hasil wawancara langsung, hasil jawaban kuesioner, dan hasil observasi terhadap kegiatan operasional Dinas Kesehatan. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan (Oktaviana, 2015). Data sekunder dalam penelitian ini berupa: data tentang gambaran umum Dinas Kesehatan Kota Metro dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah periode 2020.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Dokumentasi

Data yang dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data dokumentasi adalah:

- a. Gambaran umum Dinas Kesehatan Kota Metro
- b. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah periode 2020.

### 2. Kuesioner

Data yang dikumpulkan dengan membuat pernyataan secara tertulis. Kuesioner akan dibagikan kepada semua masyarakat pengguna jasa, karyawan Dinas Kesehatan (PNS atau nonPNS).

### 3. Wawancara

Teknik wawancara yang dilakukan adalah teknik pengumpulan data melalui dialog secara langsung atau tatap muka langsung dengan kepala Dinas, kepala Sub Bagian serta kepala Seksi dengan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai keadaan di dalam Dinas Kesehatan.

### 4. Observasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menambah informasi dan tingkat keyakinan dengan melihat keadaan dan mengikuti kegiatan operasional secara langsung di Dinas Kesehatan Kota Metro.

## F. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini populasi adalah semua masyarakat pengguna jasa layanan, yang akan digunakan untuk menilai kepuasan pada aspek konsumen dan karyawan yang bekerja di Dinas Kesehatan Kota Metro yang dapat berguna untuk menilai perspektif pertumbuhan dan pembelajaran serta kepala Dinas, kepala Bidang dan kepala Seksi serta seluruh karyawan baik PNS maupun non PNS di lingkungan Dinas Kesehatan untuk menilai perspektif proses bisnis internal.

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling*, yaitu responden ditentukan secara sengaja oleh peneliti dengan memperhatikan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017) dengan menggunakan metode kuesioner dan wawancara. Penelitian memilih informan diawali dengan mempelajari struktur organisasi dari

Dinas Kesehatan Kota Metro dan penelusuran informasi mengenai pihak yang memiliki informasi relevan untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan penelitian. Berdasarkan konsep tersebut maka responden yang ditentukan pada penelitian ini dibagi menjadi dua responden, yaitu responden pelanggan yang merupakan masyarakat pengguna jasa layanan penerbitan surat tanda registrasi bagi perawat, izin buka usaha makanan dan pelayanan pembuatan JKN KIS, serta responden karyawan (PNS atau non PNS) pada Dinas Kesehatan Kota Metro. Pada metode ini penentuan informan internal pada penelitian ini adalah 7 informan, yaitu Kepala Dinas, Subbag Keuangan, Subbag Kepegawaian, Subbag Perencanaan, Subbag Umum, Seksi SDMK, staff dan pengguna jasa lainnya.

## **G. Teknik Pengujian Instrumen**

Teknik pengujian instrument digunakan dalam melakukan pengujian data untuk mengetahui valid atau tidaknya data yang diperoleh, serta realibel atau tidaknya data yang diperoleh adalah:

### **1. Uji Validitas Data**

Menurut Morissan (2014:103), validitas mengacu pada seberapa jauh suatu ukuran empiris cukup menggambarkan arti sebenarnya dari konsep yang sedang diteliti. Dengan kata lain, suatu instrument pengukuran yang valid mengukur apa yang seharusnya diukur, atau mengukur apa yang hendak diukur. Sehingga, uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Hasil dari suatu kuesioner dapat dikatakan memiliki skor yang tidak valid karena kurang baiknya desain penelitian, partisipan lelah, stress, dan tidak mengerti pertanyaan yang ada dalam kuesioner, ketidakmampuan untuk memprediksi manfaat dari skor, kurangnya desain pertanyaan atau ukuran variabel, dan informasi itu bentuk dan kegunaannya kecil. Uji validitas ini akan dilakukan dengan menggunakan metode Triangulasi. Uji validitas data ini digunakan untuk mengukur tingkat valid dari hasil kuesioner yang akan dilakukan pada

perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Triangulasi merupakan metode sintesa data terhadap kebenarannya dengan menggunakan metode pengumpulan data yang lain atau berbagai paradigma triangulasi. Data dinyatakan valid melalui triangulasi akan memberikan keyakinan terhadap peneliti tentang keabsahan datanya, sehingga tidak ragu dalam pengambilan kesimpulan terhadap penelitian yang dilakukan.

## 2. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas data merupakan indikator tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran. Suatu pengukuran disebut *reliable* atau memiliki keandalan jika konsisten memberikan jawaban yang sama (Morissan 2014: 99). Uji reliabilitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas memberi keputusan bahwa hasil kuesioner tersebut seimbang dan konsisten.

## H. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri dari data keuangan dan non keuangan yang terdapat dalam 4 perspektif dalam metode *Balanced Scorecard*.

### 1. Perspektif pelanggan

Pengukuran kinerja pada perspektif ini digunakan untuk mengetahui bagaimana respon pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dengan dimensi-dimensi karakteristik jasa. Parasuraman, dkk (2017) menemukan lima dimensi karakteristik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi perhatian (*emphaty*).

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini untuk pengukuran kinerja pada perspektif pelanggan adalah data primer. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan penerbitan surat tanda registrasi bagi perawat, izin buka usaha makanan dan pelayanan pembuatan JKN KIS. Hasil kuesioner dianalisa berdasarkan pada total skor yang diperoleh dari masing-masing responden dengan skala likert seperti yang dikemukakan Sugiyono dalam Oktaviana (2015), sebagai berikut:

**Tabel 3. Skala Likert**

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (R)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Data pengisian kuesioner diubah menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor masing-masing pilihan jawaban. Pengukuran kinerja Dinas Kesehatan Kota Metro dapat diukur dari perspektif pelanggan berdasarkan pada hasil kuesioner yang diperoleh dari masyarakat pengguna jasa di Dinas Kesehatan Kota Metro. Kuesioner yang dibagikan terdiri dari beberapa pernyataan, maka hasil dari kuesioner tersebut akan diambil nilai tengah dengan menghitung nilai rata-rata dari hasil kuesioner responden untuk mengetahui hasil kinerja Dinas Kesehatan dengan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 4. Kriteria Penilaian Kinerja Untuk Data Primer (kuesioner)**

Kategori	Skor	Penilaian Kerja
4,3 – 5,0	5	Sangat baik
3,5 – 4,2	4	Baik
2,7 – 3,4	3	Cukup baik
1,9 – 2,6	2	Tidak baik
1,0 – 1,8	1	Sangat Tidak Baik

*Sumber (Sugiyono, 2015)*

## 2. Perspektif Proses Bisnis Internal

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini untuk pengukuran kinerja pada perspektif proses bisnis internal adalah data primer. Data primer diperoleh melalui hasil wawancara dan kuesioner yang dibagikan secara langsung dengan kepala dinas, kepala sub bagian dan kepala seksi Dinas Kesehatan Kota Metro. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan-kebijakan yang ada di dalam Dinas Kesehatan Kota Metro yang sekiranya dapat digunakan sebagai penunjang untuk terwujudnya proses inovasi, proses operasional dan penyampaian program pelayanan kesehatan atau jasa pada masyarakat.

a. Indikator yang digunakan untuk menilai proses inovasi adalah sebagai berikut:

1. Baik: Jika Dinas Kesehatan Kota Metro sudah mampu menyediakan kegiatan atau program-program pelayanan kesehatan bagi para pengunjung atau masyarakat pengguna jasa maupun bagi penduduk di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Metro.
2. Tidak Baik: Jika Dinas Kesehatan Kota Metro belum mampu menyediakan kegiatan atau program-program pelayanan kesehatan bagi para pengunjung atau masyarakat pengguna jasa maupun bagi penduduk di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Metro.

b. Indikator yang digunakan untuk menilai proses operasi adalah sebagai berikut:

1. Baik: Jika proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan bagi para pengunjung atau masyarakat pengguna jasa maupun bagi penduduk di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Metro sudah cepat dan tepat waktu.
2. Tidak Baik: Jika proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan bagi para pengunjung atau masyarakat pengguna jasa maupun bagi penduduk di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Metro belum cepat dan tepat waktu.



c. Indikator yang digunakan untuk menilai proses penyampaian program adalah sebagai berikut:

1. Baik: Jika proses masukan atau saran dari karyawan atau masyarakat pengguna jasa maupun bagi penduduk di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Metro segera ditindak lanjuti.
2. Tidak Baik: Jika proses masukan atau saran dari karyawan atau masyarakat pengguna jasa maupun bagi penduduk di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Metro lambat ditindak lanjuti.

Setelah mengamati dan menentukan hasil dari masing-masing proses pada perspektif bisnis internal, peneliti kemudian mencoba membuat penilaian untuk menentukan nilai dari perspektif bisnis internal secara keseluruhan, sebagai berikut:

- a. Kinerja Sangat Baik: Jika ketiga proses dalam perspektif bisnis internal semua dinilai baik.
- b. Kinerja Baik: Jika ada salah satu dari ketiga proses dalam perspektif proses bisnis internal dinilai tidak baik.
- c. Kinerja Cukup Baik: jika hanya ada satu dari ketiga proses dalam perspektif bisnis internal yang dinilai baik.
- d. Kinerja Tidak Baik: Jika dua dari tiga proses dalam bisnis internal semua dinilai tidak baik.
- e. Kinerja Sangat Tidak Baik: Jika ketiga proses dalam perspektif bisnis internal semua dinilai tidak baik.

### 3. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Pengukuran kinerja dari perspektif ini mengidentifikasi strategi yang harus dibangun dalam menciptakan pertumbuhan dan peningkatan kinerja jangka panjang pada Dinas Kesehatan Kota Metro. Pengukuran kinerja pada perspektif ini dapat diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden.

Pengukuran kinerja Dinas Kesehatan Kota Metro dapat diukur dari perspektif pelanggan berdasarkan pada hasil kuesioner yang diperoleh dari pegawai/karyawan baik PNS maupun non PNS di Dinas Kesehatan Kota Metro. Kuesioner yang dibagikan terdiri dari beberapa pernyataan, hasil dari kuesioner tersebut akan diambil nilai tengah dengan menghitung nilai rata-rata dari hasil kuesioner untuk

mengetahui hasil kinerja Dinas Kesehatan dengan kriteria menurut Sugiyono sebagai berikut:

**Tabel 5. Kriteria Penilaian Kinerja untuk Data Primer (kuesioner)**

Kategori	Skor	Penilaian Kerja
4,3 – 5,0	5	Sangat baik
3,5 – 4,2	4	Baik
2,7 – 3,4	3	Kurang baik
1,9 – 2,6	2	Tidak baik
1,0 – 1,8	1	Sangat Tidak Baik

Sumber (Sugiyono, 2015)

#### 4. Perspektif Keuangan

Untuk mengetahui kinerja keuangan diukur menggunakan pendekatan *Value for money* dengan menganalisis efisiensi dan efektivitas anggaran sebagai berikut:

##### 1. Ekonomis

Menurut Mahsun (2013: 181) ekonomis merupakan hubungan antara pasar dan masukan (*cost input*). Untuk menghitung tingkat ekonomis anggaran dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Ekonomis} = \frac{\text{Anggaran belanja}}{\text{Realisasi belanja}} \times 100\%$$

Keekonomisan dinilai dengan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 6. Kriteria Ekonomis**

Nilai (%)	Kategori
>100%	Sangat Ekonomis
90%-100%	Ekonomis
80%-90%	Cukup Ekonomis
60%-80%	Kurang Ekonomis
<60%	Tidak Ekonomis

(Sumber: standar acuan litbang depdagri)

##### 2. Efisiensi

Menurut Mahsun (2014: 181), efisiensi mempunyai pengertian yang berhubungan erat dengan konsep produktivitas. Untuk menghitung tingkat efisiensi anggaran digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{Realisasi belanja}}{\text{Realisasi pendapatan}} \times 100\%$$

Tingkat efisien dinilai dengan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 7. Kriteria Efisiensi**

Nilai (%)	Kategori
>100%	Tidak Efisien
90%-100%	Kurang Efisien
80%-90%	Cukup Efisien
60%-80%	Efisien
<60%	Sangat Efisien

(Sumber: standar acuan litbang depdagri)

### 3. Efektivitas

Menurut Mahsun (2013: 182) efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Untuk menghitung tingkat efektivitas anggaran digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi penerimaan}}{\text{Target penerimaan PAD}} \times 100\%$$

Tingkat efektivitas dinilai dengan kriteria sebagai berikut :

**Tabel 8. Kriteria Efektivitas**

Nilai (%)	Kategori
>100%	Sangat Efektif
90%-100%	Efektif
80%-90%	Cukup Efektif
60%-80%	Kurang Efektif
<60%	Tidak Efektif

(Sumber: standar acuan litbang depdagri)

**Tabel 9. Pengukuran nilai kinerja keuangan secara umum**

Nilai Skor	Skala	Penilaian Kerja
113,3 - 135	5	Sangat baik
91,8 – 113,3	4	Baik
70,2 – 91,7	3	Kurang baik
48,6 – 70,1	2	Tidak baik

27 – 48,5	1	Sangat Tidak Baik
-----------	---	-------------------

(Sumber: standar acuan litbang depdagri)

### I. Penentuan Kriteria Penilaian Kinerja

Penentuan kriteria penilaian kinerja masing-masing ukuran strategic

#### 1. Data Primer

Penilaian data primer bersumber dari responden dilaksanakan berdasarkan pada kriteria menurut Sugiyono sebagai berikut:

**Tabel 10. Kriteria Penilaian Kinerja untuk Data Primer (kuesioner)**

Kategori	Skor	Penilaian Kerja
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat baik
Setuju (S)	4	Baik
Ragu-Ragu (R)	3	Kurang baik
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak baik
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Baik

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder yang dibutuhkan bersumber pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah periode tahun 2019-2020. Penilaian ukuran kinerja strategi perspektif keuangan ditentukan berdasarkan pendekatan value for money dengan menganalisa ekonomis, efisiensi dan efektivitas anggaran (Mardiasmo, 2002:4). Kinerja keuangan suatu perusahaan atau organisasi dapat dikatakan baik jika perbandingan antara output atau input yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target telah seimbang dan dapat dikatakan buruk jika jika perbandingan antara output atau input yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target tidak seimbang.

#### 3. Penentuan Kriteria Penilaian Kinerja Dinas Kesehatan secara keseluruhan

Untuk dapat menyimpulkan hasil akhir dari keseluruhan perspektif maka terlebih dahulu ditetapkan suatu rentang nilai yang dapat digunakan sebagai pedoman baik buruknya suatu

organisasi dilihat dari empat perspektif. Rentang nilai ini ditentukan berdasarkan rentang penilaian kinerja yang disebut sebagai Teknik Skoring untuk masing-masing perspektif antara 1 (sangat tidak baik) sampai 5 (sangat baik), yaitu kriteria penilaian kinerja sangat tidak baik, tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik.

Karena penilaian skor yang didapat merupakan angka desimal, maka penentuan nilai pun dalam bentuk batas bawah dan batas atas. Penentuan rentang nilai untuk skor akhir dianggap sudah memasuki ke tingkat selanjutnya yang lebih tinggi apabila sudah melebihi dari 0,8.

Rentang nilai dan kriteria penilaian kinerja yang ditetapkan tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 11. Kriteria Penilaian Kinerja Dinkes secara Keseluruhan**

<b>Rentang nilai</b>	<b>Penilaian Kerja</b>
4,3 – 5,0	Sangat baik
3,5 – 4,2	Baik
2,7 – 3,4	Kurang baik
1,9 – 2,6	Tidak baik
1,0 – 1,8	Sangat Tidak Baik

*Sumber (Sugiyono, 2015)*

#### 4. Melakukan Penarikan Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan analisa atas data penelitian yang telah dilaksanakan pada tahap sebelumnya, peneliti dapat menarik kesimpulan atas kinerja Dinas Kesehatan dengan menggunakan empat perspektif dalam metode *balanced scorecard*. Kesimpulan ini diungkapkan secara deskriptif. Dalam bagian ini juga diungkapkan keterbatasan serta saran bagi Dinas Kesehatan, berdasarkan yang telah dilakukan.