

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Adapun yang dimaksud pendekatan kuantitatif adalah sebuah desain survei memberikan uraian kuantitatif maupun numerik sejumlah pecahan populasi sampel melalui proses pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan pada orang (Fowler, 1988).

Selanjutnya pengumpulan data ini memungkinkan peneliti untuk menyamaratakan temuan-temuan dari suatu sampel tanggapan terhadap populasi. Sebuah desain eksperimen menguji hubungan sebab dan akibat dimana peneliti secara acak membagi subyek menjadi kelompok-kelompok. Peneliti mengubah satu variabel bebas atau lebih dan menentukan apakah perubahan ini menyebabkan suatu hasil (Mc Millan & Schumacher, 1989). Peneliti menguji sebab dan akibat, secara teoritis, seluruh (atau kebanyakan) variabel yang termasuk antara variabel perubahan dan variabel hasil dikendalikan dalam eksperimen tersebut (John W. Creswell pengantar Parsudi Suparlan, 2002)

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif atau lukisan secara sistimatis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Nazir, 1966: 63). Dengan demikian, penelitian ini akan menggambarkan kinerja Rutan Klas I Jakarta Pusat diukur dengan menggunakan metode atau pendekatan BSC.

## B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penulisan tesis ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Perspektif Pelayanan.

Variabel ini terdiri dari 1 indikator, yaitu tingkat kepuasan pelayanan. Dimana untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam memberikan pelayanan, peneliti menggunakan teori *Service quality* dari Valerie Zeithaml. Berdasarkan teori ini kualitas dari pelayanan terdiri dari 5 aspek, yaitu; *tangibility* (tampilan fisik organisasi), *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *Responsiveness* (kemampuan dalam memberikan layanan cepat), *Assurance* (Kemampuan memberikan jaminan layanan), *Emphaty* (kemampuan dalam memahami kebutuhan pengguna pelayanan).

Selanjutnya peneliti membuat daftar kuesioner (pertanyaan) yang berhubungan dengan kelima kelompok kualitas pelayanan tadi. Pertanyaan yang diberikan memiliki 5 pilihan jawaban, yaitu pilihan pertama sangat tidak puas, pilihan kedua tidak puas, pilihan ketiga netral, pilihan keempat puas dan pilihan kelima sangat puas. Masing-masing pilihan jawaban memiliki bobot yang berbeda, pilihan pertama memiliki bobot paling rendah dan pilihan kelima memiliki bobot tertinggi. Peneliti setelah menyiapkan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pelayanan, maka selanjutnya menetapkan sampel dari populasi pengguna pelayanan. Kemudian melakukan tabulasi data untuk memudahkan pengolahannya. Untuk mengetahui tingkat layanan dilakukan pengurangan

antara skor harapan dan skor persepsi. Apabila selisih antara skor persepsi dan harapan menghasilkan angka positif, maka hal ini berarti bahwa tingkat layanan yang diberikan melebihi tingkat harapan pengguna pelayanan. Namun apabila skor kesenjangan negatif maka tingkat layanan yang diberikan lebih rendah dari harapan pengguna pelayanan. Sedangkan skor kesenjangan nol berarti tingkat layanan organisasi sesuai dengan tingkat harapan.

### **1. Perspektif Proses Operasi Internal**

Untuk mengukur kinerja dalam proses internal yaitu kemampuan organisasi dalam melakukan kegiatan operasinya untuk mewujudkan kebutuhan/keinginan pengguna pelayanan dapat diukur dengan berbagai cara. Misalnya waktu pengerjaan suatu program/kegiatan, perbandingan antara biaya pelaksanaan dan biaya yang disediakan menurut anggaran dengan realisasinya dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini menilai ukuran yang tepat untuk mengukur kinerja proses internal yaitu ada 2 (dua) indikator yaitu : Inovasi, dan proses. Cara memperoleh dan mengolah data untuk masing-masing indikator serta output yang diharapkan dari data tersebut.

#### **a. Inovasi**

Inovasi pada Rutan Klas I Jakarta Pusat dimaksudkan untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pegawai dan masyarakat, khususnya warga binaan (Tahanan dan Narapidana).

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 3 (tiga) buah pertanyaan. Pertanyaan tersebut mempunyai 5 pilihan jawaban, yaitu pilihan pertama sangat tidak setuju, pilihan kedua tidak setuju dan pilihan ketiga hampir setuju, pilihan keempat setuju serta pilihan kelima sangat setuju. Pengukuran datanya dengan menggunakan Skala Likert.

#### **b. Operasi/ Proses**

Kemampuan organisasi dalam melakukan kegiatan operasi/ proses untuk mewujudkan kebutuhan pengguna pelayanan dapat diukur dengan berbagai cara, misalnya waktu pengerjaan suatu kegiatan/program, perbandingan antara biaya pelaksanaan menurut anggaran dengan realisasinya dan sebagainya.

Dalam penelitian ini ukuran yang tepat untuk mengukur kinerja disini adalah dengan mengetahui upaya Rutan Klas I Jakarta Pusat dalam melaksanakan kegiatan demi tercapainya pelayanan prima.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 4 (empat) buah pertanyaan. Pertanyaan yang diberikan tersebut memiliki 5 (lima) pilihan jawaban yaitu: pilihan pertama sangat tidak setuju, pilihan kedua tidak setuju, pilihan ketiga hampir setuju, pilihan keempat setuju dan pilihan kelima sangat setuju. Pengukuran data menggunakan Skala Likert.

## **2. Perspektif Keuangan**

Perspektif keuangan menggunakan data sekunder yang ada Rutan Klas I Jakarta Pusat. Kinerja keuangan dilakukan dengan membandingkan antara dana yang terserap dengan anggaran yang tersedia dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) untuk satu tahun anggaran yaitu anggaran tahun 2007. Analisisnya dilakukan terhadap dokumen –dokumen/laporan realisasi keuangan.

## **3. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran**

Perspektif kinerja pertumbuhan dan pembelajaran terdiri dari dua indikator, yaitu :

### **a. Tingkat Kepuasan Pegawai**

Dalam mengukur tingkat kepuasan pegawai penelitian ini menggunakan kuesioner dengan beberapa pertanyaan, dan setiap pertanyaan memiliki 5 pilihan jawaban, yang pertama sangat tidak puas, yang kedua tidak puas, yang ketiga kurang puas, yang keempat puas, yang kelima sangat puas. Masing-masing memiliki bobot yang berbeda, dimana pilihan pertama memiliki bobot yang paling rendah dan pilihan kelima memiliki bobot yang paling tinggi. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pegawai dibuat pertanyaan yang isinya meliputi masalah kompensasi, supervisi, bekerja sendiri, kerjasama dengan tim, keamanan bekerja dan kesempatan berkembang lebih lanjut dalam pekerjaan yang ada sekarang.

### **b. Tingkat kehandalan informasi**

Dalam tingkat kehandalan informasi pada Rutan Klas I Jakarta Pusat, penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari atas tiga pertanyaan, yaitu pertama mengenai ketersediaan informasi, kedua kecepatan memperoleh informasi dan ketiga keakuratan informasi. Masing-masing pertanyaan yang diberikan tersebut memiliki 5 pilihan jawaban, yaitu : pilihan pertama sangat tidak baik/lama sekali/ sangat tidak akurat, pilihan kedua tidak baik/lama/tidak akurat, pilihan ketiga hampir biak/hampir cepat/hampir akurat, pilihan keempat baik/cepat/akurat dan pilihan kelima berarti baik sekali/cepat sekali/akurat sekali.

Masing-masing memiliki bobot yang berbeda, dimana pilihan pertama memiliki bobot yang paling rendah dan pilihan kelima memiliki bobot yang paling tinggi. Penelitian ini dalam pengukurannya menggunakan Skala Likert.

**Tabel 3-1**  
**Variabel dan Parameter**

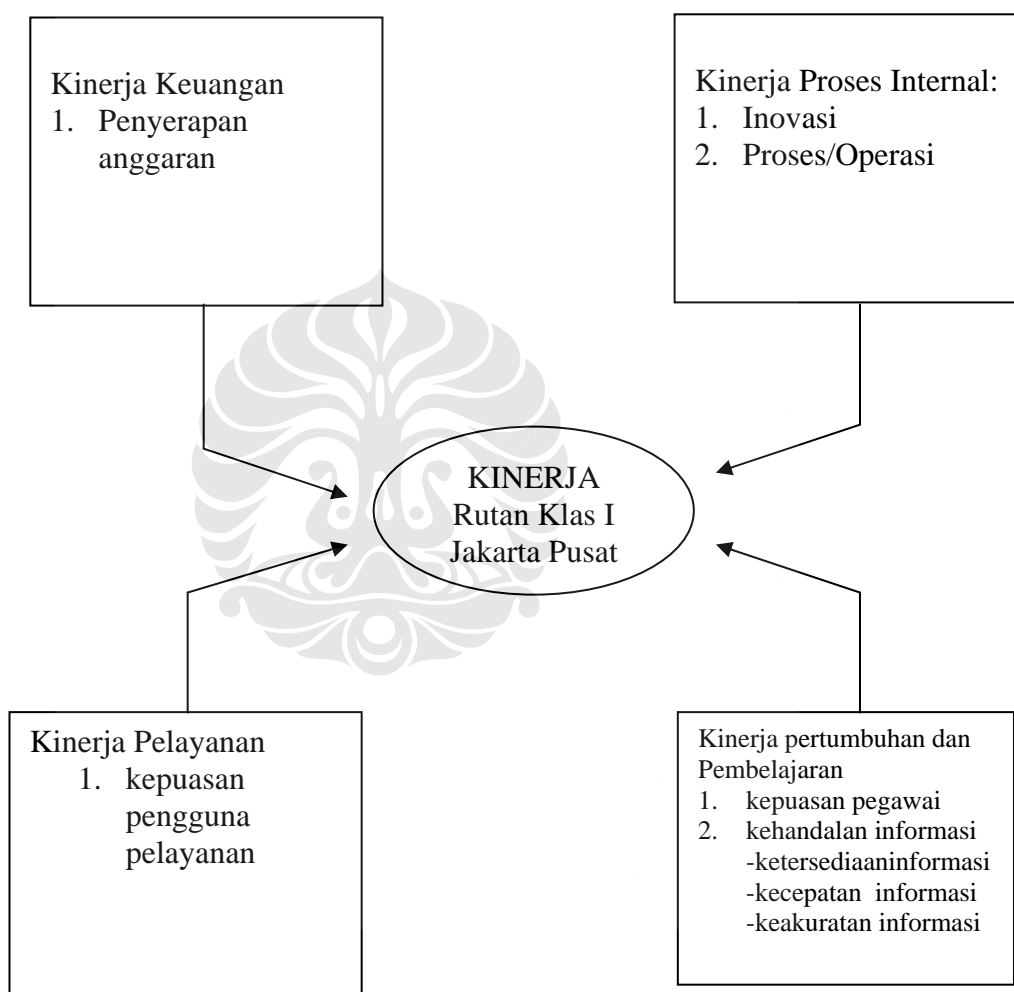
<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Tipe Data</b>	<b>Instrumen Pengumpulan Data</b>	<b>Tujuan</b>
Keuangan	Tingkat penyerapan anggaran	sekunder	Studi dokumen dan laporan	Mengetahui tingkat penyerapan anggaran
Pelayanan	Kepuasan Pengguna Pelayanan	primer	Model servequal dengan menggunakan kuesioner/angket	Mengetahui tingkat kepuasan pengguna pelayanan terhadap kinerja Rutan Klas I Jakarta Pusat
Proses internal	Inovasi Operasi/Proses	Primer	Kuesioner	Mengetahui Inovasi,Proses/ Operasi
Pembelajaran dan pertumbuhan	1. Kepuasan pegawai	Primer	Kuesioner/angket	Mengetahui tingkat kepuasan pegawai
	2. Kehandalan informasi	Primer	Kuesioner	Mengetahui ketersediaan,kecepatan dan keakuratan informasi yang tersedia

### **C. Model Analisis Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja Rutan Klas I Jakarta Pusat dengan menggunakan pendekatan BSC dapat dijelaskan bahwa kinerja Rutan Klas I Jakarta Pusat dipengaruhi oleh 4 (empat) kinerja, yaitu kinerja keuangan, kinerja proses operasi internal, kinerja pembelajaran dan pertumbuhan, dan kinerja pelayanan. Keempat aspek kinerja ini sangat mempengaruhi terhadap tingkat kinerja Rutan Klas I Jakarta Pusat. Dengan demikian, kinerja Rutan Klas I Jakarta

Pusat memperhatikan empat kinerja tersebut dapat digambarkan dalam skema sebagai berikut :

**Gambar 3-1**  
**Model Analisis Pengukuran Kinerja Rutan Klas I Jakarta Pusat**



Sumber: Diadopsi dari Chandra Wijaya, Pengukuran Kinerja BUMN "Studi Kasus Pada PT (Persero) JIEP dengan Pendekatan Balanced Scorecard, Tesis, Ilmu Administrasi, FISIP UI, Jakarta, 1997: hal.12

Setiap kinerja dari 4 (empat) perspektif tersebut di atas harus dijabarkan definisi operasionalnya agar dapat dipahami secara jelas dan benar.



#### **D. Operasionalisasi Konsep**

Konsep-konsep yang dalam penelitian ini akan dioperasionalkan sebagai berikut :

1. Penyerapan anggaran adalah besarnya anggaran yang telah digunakan oleh Rutan Klas I Jakarta Pusat pada tahun anggaran 2007.
2. Kepuasan pelayanan adalah kepuasan yang diterima oleh Rutan Klas I Jakarta Pusat yaitu tahanan dan narapidana.
3. Kepuasan pegawai adalah kepuasan yang diterima oleh pegawai Rutan Klas I Jakarta Pusat terhadap kinerja organisasi. Pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pegawai yang terdaftar sebagai pegawai negeri sipil di Rutan Klas I Jakarta Pusat hingga Maret 2007.
4. Keandalan informasi adalah mencakup ketersediaan, kecepatan, dan keakuratan informasi yang tersedia pada organisasi Rutan Klas I Jakarta Pusat berkaitan dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

#### **E. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2002; 59). Berdasarkan definisi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Rutan Klas I Jakarta Pusat yang berjumlah 346 (Desember 2007) orang yang terdiri dari 248 bersatus PNS dan 98 berstatus CPNS, dalam penelitian ini yang

menjadi sample hanya pegawai yang telah bersatus PNS yaitu berjumlah 248 orang. Sementara jumlah warga binaan berjumlah 2.146 orang (2 Juli 2008) yang terdiri dari tahanan 1.218 dan narapidana 928. yang menjadi sample sebanyak 200 orang terdiri dari 114 tahanan dan 86 narapidana

Untuk variable pembelajaran dan pertumbuhan serta variable proses internal populasinya adalah seluruh pegawai yang berjumlah 248 orang dan penarikan sample secara *simple random sampling* artinya cara pengambilan sample dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi itu (Sugiyono, 2001:59).

#### **F. Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel**

Teknik sampling dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) teknik, yang pertama menggunakan teknik acak berkelompok satu tahap (*a stage cluster Random Sampling*). Yaitu karakteristik kelompok yang bersifat homogen. Teknik ini akan digunakan dalam aspek pembelajaran dan pertumbuhan, serta aspe proses operasi internal.

Teknik yang kedua adalah teknik acak terlapis (*stratified random sampling*) non proporsional, yaitu karakteristik populasi yang bersifat heterogen atau bervariasi, dan sample tidak sebanding dengan populasi. Teknik ini akan digunakan dalam aspek pelayanan (Bambang Prasetyo 2005).

## **G. Sumber Data**

Penelitian ini akan menggunakan 2 (dua) sumber data, yaitu:

### **1. Data Primer**

Data primer diperlukan dalam mendapatkan data berkaitan dengan kepuasan pelayanan, kepuasan karyawan, dan kehandalan informasi.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder diperlukan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan keuangan.

## **H. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Kuesioner/angket; digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan, perspektif internal proses bisnis dan pertumbuhan dan pembelajaran.
2. Studi dokumen dan laporan-laporan; untuk mendapatkan data keuangan.

## **I. Teknik Pengolahan Data dan Metode Analisis Data**

Teknik Pengolahan data menggunakan alat statistik, untuk mengukur kinerja dengan menggunakan pendekatan BSC.

Metode analisis dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif ini digunakan untuk menguraikan aspek-aspek secara tabel

dan grafik yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian, yang meliputi aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pertumbuhan dan pembelajaran. Selain itu, juga dilakukan analisis terhadap data-data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran angket/kuesioner.

Pendapat dari responden ditabulasi dan dianalisis. Analisis terhadap data yang telah terkumpul dilakukan distribusi frekuensi secara kualitatif dan kuantitatif. Analisis yang dilakukan meliputi :

### **1. Kinerja Pembelajaran dan Pertumbuhan**

Pengukuran kinerja pertumbuhan dan pembelajaran menggunakan indikator kepuasan pegawai, kehandalan informasi, analisis dilakukan dengan melakukan tabulasi atas pendapat responden dan selanjutnya dianalisis dengan skala likert.

Untuk menentukan rentang skala suatu aspek kinerja dilakukan analisis rentang kriteria (Umar, 1999 : 225). Analisis ini digunakan untuk mengetahui pada pada rentang skala manakah yang dihasilkan. Tahap proses analisis rentang kriteria adalah sebagai berikut:

1. menentukan rentang skor terendah dan tertinggi dengan cara mengalikan jumlah sample dengan bobot paling rendah dan paling tinggi
2. menentukan rentang skala dari setiap kriteria
3. menentukan skala penilaian setiap kriteria
4. menentukan kriteria keputusan

secara matematis perhitungan rentang skala menggunakan rumus dengan persamaan :

$$RS : (R_t - R_r) / N$$

Dimana  $R_s$  : rentang skala

$R_t$  : rentang tertinggi

$R_r$  : rentang terendah

$N$  : jumlah sample

## 2. Kinerja Proses Operasi Internal

Analisis terhadap kinerja bisnis internal menggunakan pengukuran indikator Inovasi, dan Operasi/proses. Analisis dilakukan dengan melakukan tabulasi atas pendapat responden dan selanjutnya dianalisis dengan skala likert.

## 3. Kinerja Pelayanan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, akan digunakan teori *service quality* yang dikemukakan oleh Valerie Zeithaml. Teori ini mengungkapkan 5 kondisi yang harus dipenuhi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, yaitu:

- a. *Tangibility* atau tampilan fisik perusahaan;
- b. *Reliability* atau kemampuan perusahaan mewujudkan janjinya;
- c. *Responsiveness* atau kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat;

- d. *Assurance* atau kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan pelayanan; dan
- e. *Empathy* atau kemampuan perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pelayanan dilakukan dengan membandingkan skor harapan pengguna pelayanan dengan skor persepsi pengguna pelayanan terhadap kenyataan layanan yang diterima. Dari hasil tersebut akan dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna pelayanan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Skor Persepsi}}{\text{Skor harapan}} \times 100\%$$

#### 4. Kinerja Keuangan

Analisis terhadap kinerja keuangan dilakukan dengan membandingkan antara dana yang terserap dengan anggaran yang tersedia dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) untuk tahun berjalan. Analisis dilakukan terhadap dokumen-dokumen/laporan realisasi keuangan tahun anggaran 2007.

## J. Teknik Pembobotan

**Tabel 3 – 2**  
**Kinerja Keseluruhan**

<b>ASPEK YANG DIUKUR</b>	<b>SKOR MINI</b>	<b>SKOR MAX</b>
<b>I. Kinerja Pertumbuhan dan Pembelajaran</b>		
1. Tingkat Kepuasan Pegawai	1	5
2. Internalisasai Visi dan Misi	1	5
3. Tingkat Ketersediaan Informasi	1	5
4. Tingkat Keakuratan Informasi	1	5
5. Tingkat Kecepatan mendapatkan Informasi	1	5
<b>Skor Keseluruhan (Aspek I)</b>	<b>5</b>	<b>25</b>
<b>II. Kinerja Proses Operasi Internal</b>		
1. Proses	1	5
2. Inovasi	1	5
<b>Skor Keseluruhan (Aspek II)</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
<b>III. Kinerja Pelayanan</b>		
1. Kualitas Pelayanan	1	5
2. Tingkat Kepuasan Pelayanan	1	5
<b>Skor Keseluruhan (Aspek III)</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
<b>IV. Kinerja Keuangan</b>		
Tingkat Penyerapan Anggaran	1	5
<b>Skor Keseluruhan (Aspek IV)</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>Skor Keseluruhan (Aspek I, II, III, dan IV)</b>	<b>10</b>	<b>50</b>

Berdasarkan skor minimal dan skor maksimal yang diperoleh diatas maka dapat ditentukan kinerja Rutan Klas I Jakarta Pusat dengan mengacu pada konversi tabel dibawah ini :

**Tabel 3-3**  
**Rentang Skor Pengukuran Kinerja Pertumbuhan**

<b>Skor</b>	<b>Skala Likert</b>	<b>Hasil</b>
21.04 - 25	5	Sangat Baik
17.03 - 21.03	4	Baik
13.02 - 17.02	3	Cukup Baik
9.01 - 13.01	2	Tidak Baik
5 - 9	1	Sangat Tidak Baik

**Tabel 3-4**  
**Rentang Skor Pengukuran Kinerja Proses Operasi Internal**

<b>Skor</b>	<b>Skala Likert</b>	<b>Hasil</b>
8.44 – 10	5	Sangat Baik
6.83 – 8.43	4	Baik
5.22 – 6.82	3	Cukup Baik
3.61 – 5.21	2	Tidak Baik
2 – 3.6	1	Sangat Tidak Baik

**Tabel 3-5**  
**Rentang Skor Pengukuran Kinerja Pelayanan**

<b>Skor</b>	<b>Skala Likert</b>	<b>Hasil</b>
8.44 – 10	5	Sangat Baik
6.83 – 8.43	4	Baik
5.22 – 6.82	3	Cukup Baik
3.61 – 5.21	2	Tidak Baik
2 – 3.6	1	Sangat Tidak Baik

**Tabel 3-6**  
**Rentang Skor Pengukuran Kinerja Keuangan**

<b>Skor</b>	<b>Skala Likert</b>	<b>Hasil</b>
4.24 - 5	5	Sangat Baik
3.43 – 4.23	4	Baik
2.62 – 3.42	3	Cukup baik
1.81 – 2.61	2	Kurang Baik
1 – 1.80	1	Sangat Kurang Baik

**Tabel 3-7**  
**Rentang Skor Pengukuran Kinerja Keseluruhan**

<b>Skor</b>	<b>Skala Likert</b>	<b>Hasil</b>
42.04 – 50	5	Sangat Baik
34.03 – 42.03	4	Baik
26.02 – 34.02	3	Cukup Baik
18.01 – 26.01	2	Tidak Baik
10 – 18	1	Sangat Tidak Baik