

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif eksploratif. Penelitian ini bertujuan mengetahui kinerja Instalasi Farmasi Klinik Telkomédika Health Center dengan pendekatan *Balanced Scorecard*. Konsep ini mencakup empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan serta perspektif *customer*.

Data diperoleh secara retrospektif dan *concurrent*. Data retrospektif yaitu data yang diperoleh dengan penelusuran terhadap dokumen tahun sebelumnya (data skunder) yaitu tahun 2018 antara lain laporan keuangan, laporan persediaan dan laba rugi. Data concurrent adalah data yang diperoleh pada saat penelitian tahun 2019 atau merupakan data primer antara lain kuisioner, ketersediaan obat, pemberian informasi obat. Kriteria data yang dikumpulkan berupa data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif diperoleh berdasarkan kuisioner yang diisi secara langsung oleh responden, wawancara mendalam dengan apoteker Instalasi Farmasi Klinik Telkomédika Health Center Madiun, staf Instalasi Farmasi Klinik Telkomédika Health Center Madiun maupun pihak-pihak terkait. Data kuantitatif diperoleh berdasarkan observasi langsung dan survei terhadap resep 2019, dokumen atau laporan keuangan pada tahun 2016-2018.

#### **B. Subjek dan Lokasi Penelitian**

Subjek dari penelitian ini adalah Instalasi Farmasi di Klinik Telkomédika Health Center (THC) Madiun yang berlokasi di Jl. Manggis No. 9 Madiun.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Instalasi Farmasi klinik, pasien atau keluarga pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Klinik

Telkomedika Health Center dan resep obat yang masuk di Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun.

## 2. Sampel

Sampel *customer* dalam penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel yang memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi sampel customer diantaranya pasien atau keluarga pasien di Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Helath Center Madiun, dewasa ( $\geq 17$  tahun), bersedia mengisi kuesioner yang diberikan, kooperatif, dan dapat berkomunikasi dengan baik. Sampel resep untuk mengetahui proses bisnis internal dilakukan secara prospektif pada resep yang masuk setiap hari selama satu bulan. Jumlah resep yang masuk perhari diambil secara proporsional *random sampling*.

Responden untuk karyawan adalah seluruh karyawan Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun yang bersedia mengisi kuesioner serta hadir pada saat penelitian berlangsung.

## 3. Teknik Sampling

Penentuan jumlah sampel pasien atau resep didasarkan pada tabel yang telah dikembangkan oleh Isaac dan Michael untuk jumlah populasi sesuai data di Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun yaitu 258 untuk jumlah pasien atau resep 1000 per bulan dengan tingkat kesalahan sekitar 5% (Sugiyono, 2008). Tabel penentuan jumlah sampel dapat dilihat pada lampiran 35.

## D. Bahan dan Alat

Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center madiun. Materi penelitian ini terdiri dari:

1. Data primer yang diperoleh dengan alat kuesioner, wawancara mendalam, observasi langsung, serta survei terhadap arsip dan dokumen.
2. Data sekunder yang diperoleh dari arsip kepegawaian klinik, dokumen Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center, survei terhadap arsip, resep, data kunjungan pasien, laporan penjualan dan laporan keuangan Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center dari tahun 2016 sampai 2019

Alat yang digunakan dalam penelitian meliputi:

1. Lembar kerja berisi daftar isian yang diperlukan untuk mengumpulkan data yang diperoleh melalui observasi meliputi: rata-rata *dispensing time*, pemberian informasi obat dan tingkat ketersediaan obat di Instalasi Farmasi Klinik Telkomediqa Health Center Madiun.
2. Kuisioner, digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat, semangat dan kepuasan kerja karyawan di Instalasi Farmasi Klinik Telkomediqa Health Center.
3. Stopwatch, digunakan untuk menghitung dispensing time (waktu penyediaan obat).

## **E. Variabel Penelitian**

### **1. Identifikasi Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi: (1) Variabel independen (bebas) yaitu variabel yang menjelaskan dan mempengaruhi variabel lain, dan (2) Variabel dependen (terikat) yaitu variabel yang dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel independen.

### **2. Klasifikasi Variabel Utama**

Variabel dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan kedalam variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

Variabel bebas dalam penelitian ini meliputi empat perspektif pengukuran yang terdapat dalam *balanced scorecard*, yaitu:

a. Perspektif Pelanggan, meliputi:

- 1) *Customer satisfaction*
- 2) *Customer retention*
- 3) *Customer acquisition*

b. Perspektif Keuangan, meliputi:

- 1) *Turn Over Ratio* (TOR)
- 2) *Gross Profit Margin* (GMP)

3) *Growth Ratio on Sales(GROS)*

- c. Perspektif Proses dan Bisnis Internal, meliputi:
  - 1) Tingkat Ketersediaan Obat
  - 2) *Dispensing Time*
  - 3) Pemberian InformasiObat (PIO)
- d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, meliputi:
  - 1) Semangat kerja
  - 2) Pengembangan SIM
  - 3) Kepuasan kerja karyawan

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kinerja Instalasi Farmasi di Klinik Telkomedika Health Center (THC) Madiun.

### **3. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

- a. *Customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan pasien di Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun terpenuhi.
- b. *Customer retention* adalah suatu aktivitas yang dilakukan Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun untuk mempertahankan pasiennya.
- c. *Customer acquisition* menunjukkan sejauh mana kemampuan Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun menarik pasien baru ke Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun.
- d. *Turn Over Ratio (TOR)* digunakan untuk mengukur efektivitas manajemen dari keseluruhan sumber daya yang ada di Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun.
- e. *Gross Profit Margin (GMP)* menggambarkan keuntungan kotor Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun pada setiap barang yang dijual.
- f. *Growth Ratio on Sales (GROS)* digunakan untuk mengukur seberapa jauh Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun menempatkan diri dalam sistem ekonomi secara keseluruhan untuk industri yang sama.

- g. Tingkat Ketersediaan Obat adalah tingkat persediaan yang dapat dipergunakan untuk melakukan pelayanan pengobatan di Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun.
- h. *Dispensing Time* adalah suatu praktik di Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun yang memastikan suatu bentuk yang efektif dari obat yang benar, ditujukan kepada pasien yang benar, dalam dosis dan kuantitas sesuai instruksi yang jelas, dan dalam kemasan yang memelihara potensi obat.
- i. Jam sibuk adalah jam pelayanan Instalasi Farmasi Klinik THC Madiun pada pukul 8.00-12.00. Jam tidak sibuk adalah jam pelayanan Instalasi Farmasi Klinik THC Madiun pukul 13.00-16.00.
- j. Pemberian Informasi Obat (PIO) adalah kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif, serta terkini oleh apoteker di Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun kepada pasien, masyarakat maupun pihak yang memerlukan.
- k. Semangat kerja adalah kemauan dari setiap karyawan di Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun untuk saling bekerja sama dengan giat, disiplin, dan penuh rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan.

**Tabel 2. Penilaian Kuesioner Semangat kerja Karyawan**

Jawaban Favourable	Nilai	Jawaban Unfavourable
Sangat setuju	4	Sangat tidak setuju
Setuju	3	Tidak setuju
Tidak setuju	2	Setuju
Sangat tidak setuju	1	Sangat setuju

Sumber: Azwar (1999)

- 1. Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu (*integrated*) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan di Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) computer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan serta sebuah basis data (*database*).

- m. Kepuasan kerja karyawan adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari karyawan Instalasi Farmasi Klinik Telkomedika Health Center Madiun memandang pekerjaan mereka.
- n. Telkomedika Health Center Madiun adalah Klinik yang merupakan salah satu unit bisnis Telkomedika yang berada di Madiun melayani pasien rawat jalan dan tidak melayani pasien rawat inap.
- o. Range skor kuesioner

**Tabel 3. Range Skor Kuesioner Kepuasan Pasien, Kepuasan Kerja Karyawan dan Kuesioner Semangat Kerja Karyawan**

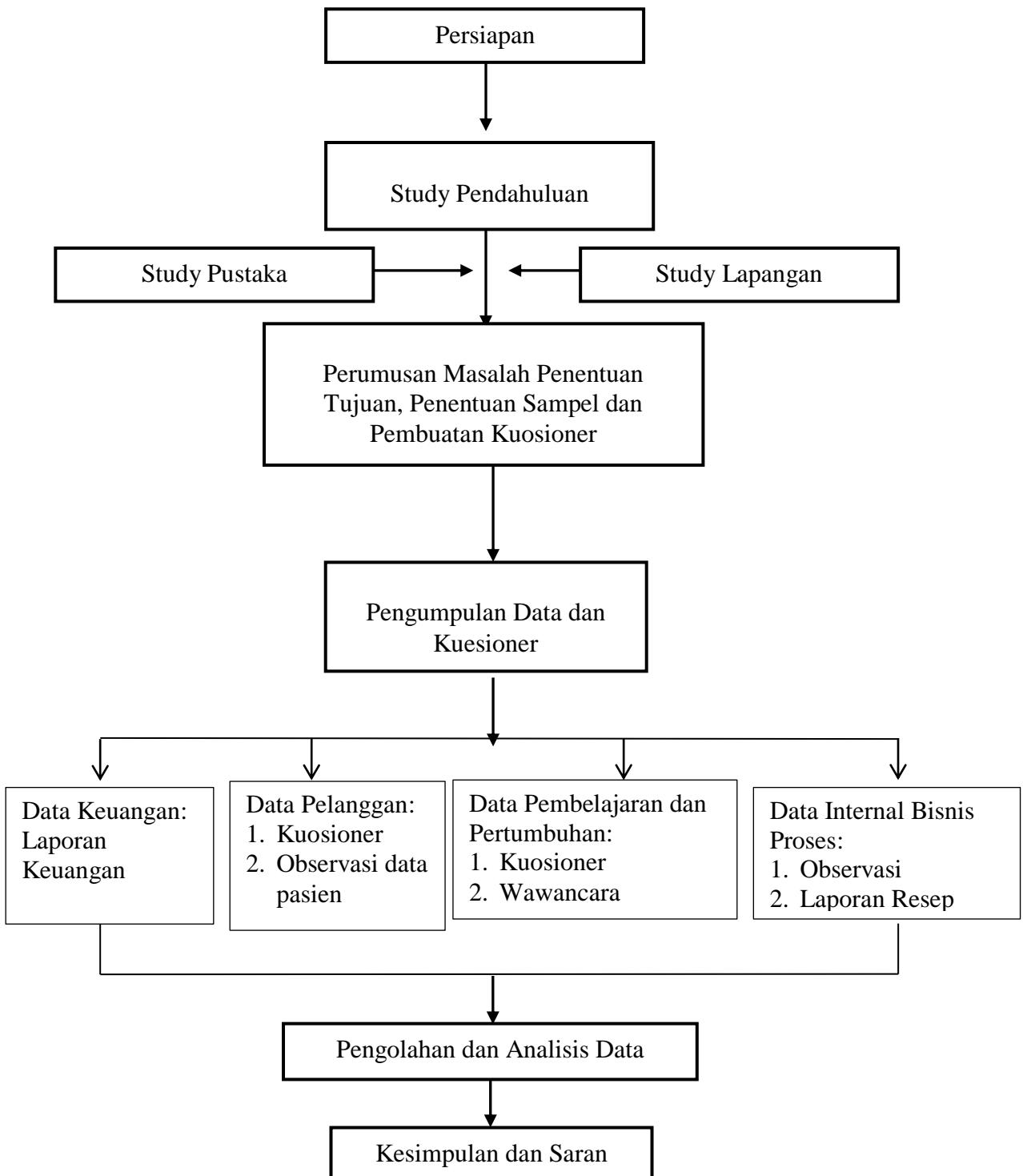
Range Skor	Kriteria Penelitian
$1,0 \leq x \leq 1,75$	Sangat Rendah
$1,75 \leq x \leq 2,5$	Rendah
$2,5 \leq x \leq 3,25$	Tinggi
$3,25 \leq x \leq 4,0$	Sangat Tinggi

Sumber: Harsono, 2010

Range kepuasan dibuat dengan skala 0,75. Cara perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$= \frac{\text{Jumlah pilihan jawaban pada kuesioner} - 1}{\text{Jumlah kriteria penilaian}} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

## F. Jalannya Penelitian



Gambar 4. Skema Pelaksanaan Penelitian menggunakan *Balance Scorecard* di Instalasi Farmasi Klinik Telkomedia Health Center Madiun

Tahap pelaksanaan terdiri dari pengumpulan data primer dan sekunder yang digunakan untuk menganalisis kinerja Instalasi Farmasi dengan menggunakan empat perspektif *Balanced Scorecard*. Jalannya penelitian menjelaskan tentang proses pada saat penulis melakukan penelitian dari pengumpulan dokumen, pembuatan kuesioner, penyebaran kuesioner, pengolahan data kuesioner dan hasil akhir kuesioner. Penulis menjelaskan jalannya penelitian agar pembaca mudah untuk mengetahui proses jalannya penelitian tesis ini.

Tahap awal yang dilakukan untuk menjalankan penelitian adalah melihat dan mengkaji penelitian-penelitian terdahulu yang mendukung jalannya penelitian. Setelah itu peneliti merumuskan masalah untuk penelitian yang akan dibuat, tahap selanjutnya yaitu melakukan pengumpulan data organisasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Cara pengumpulan dokumen tersebut dengan mengumpulkan data laporan keuangan, melakukan wawancara, menyebarkan kuesioner kepada responden, dan observasi langsung. Tahap pengolahan data dilakukan pada saat semua data terkumpul, saat data terkumpul maka dilakukan analisa data untuk mengetahui kinerja Instalasi Farmasi Klinik Telkomédika Health Center Madiun ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* melalui empat perspektif yaitu keuangan, *customer*, pembelajaran dan pertumbuhan dan proses bisnis internal.

## **1. Mengukur kinerja perspektif konsumen/pelanggan**

### **a. Kepuasan pelanggan**

Pengukuran kepuasan pelanggan ini dilakukan untuk mengetahui proporsi pasien yang merasa puas terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Klinik Telkomédika Health Center Madiun. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pasien. Hasil diperoleh dengan cara membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan pasien. Kuesioner yang digunakan terdiri dari 5 dimensi pelayanan yaitu *tangible* (fisik/bangunan), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Sebelumnya dilakukan uji validitas dan reabilitas kuesioner menggunakan program SPSS.

b. Retensi Pelanggan

*Customer Retention* (Kemampuan Mempertahankan Pelanggan), adalah suatu aktivitas yang dilakukan organisasi untuk mengukur sejauh mana keberhasilan Instalasi Farmasi Klinik THC Madiun dapat mempertahankan pelanggan lama. Diukur dengan rumus:

$$\text{Customer Retention} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Lama}}{\text{Jumlah total pelanggan}} \times 100\%$$

c. Akuisisi Pelanggan (*Customer Acquisition*)

Dengan melihat jumlah pelanggan (Pasien) baru yang berhasil Instalasi Farmasi Klinik THC Madiun peroleh, rumus:

$$\text{Akuisisi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Baru}}{\text{Jumlah total pelanggan}} \times 100\%$$

## 2. Mengukur kinerja perspektif keuangan

a. *TOR (Turn Over Ratio)*

Nilai TOR menunjukkan berapa kali perputaran barang yang dijual dan disediakan kembali selama satu periode. Semakin tinggi nilai perputaran inventori maka semakin baik kinerja perusahaan karena akan memenuhi kebutuhan keuangan termasuk aliran kas dan modal kerja. Berikut ini rumus *turn over ratio* (Gasperz, 2005):

$$\text{TOR} = \frac{\text{Harga Pokok Penjualan}}{\text{Rata-rata Persediaan}}$$

b. *GPM (Gross Profit Margin)*

Indikator ini menggambarkan keuntungan kotor perusahaan pada setiap barang yang dijual. Semakin tinggi nilai *Gross Profit Margin*, maka semakin rendah harga pokok barang yang dijual. Berikut ini rumus *Gross Profit Margin* (Sumarsan, 2013, diacudalamSatibi, 2015):

$$\text{Gross Profit Margin} = \frac{\text{Laba Kotor}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$$

c. *Growth Ratio on Sales*

Indikator ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh perusahaan menempatkan diri dalam sistem ekonomi secara keseluruhan untuk industri yang sama. Untuk menggambarkan pertumbuhan klinik. Berikut ini rumus *growth ratio on sales* (Mahfoedz, 1996, diacu dalam Satibi, 2015):

$$\text{Growth Ratio} = \left( \frac{\text{Nilai Penjualan Terakhir}}{\text{Nilai Penjualan Dasar}} \right)^{1/\text{jumlah tahun}}$$

### 3. Mengukur Kinerja perspektif proses internal bisnis

a. Tingkat Ketersediaan Obat

Digunakan untuk mengetahui sejauh mana Instalasi Farmasi Klinik Telkomédika Health Center Madiun mampu memenuhi obat yang diperlukan pasien. Pengukuran dihitung dari jumlah resep yang dilayani dan ditolak dibandingkan dengan seluruh resep yang masuk dengan rumus:

$$\text{Tingkat Ketersediaan Obat} = \frac{\text{Jumlah resep yang dilayani}}{\text{Jumlah total resep masuk}} \times 100\%$$

b. *Dispensing Time*

Data diperoleh dengan cara observasi terhadap resep pasien. Digunakan untuk mengetahui waktu yang diperlukan untuk penyiapan resep dimulai sejak pasien menyerahkan resep hingga pasien menerima obat. Dihitung rata-rata dispensing time kemudian dibandingkan dengan standar yang ada. Standar dispensing time untuk resep racikan adalah < 60 menit sedangkan resep non racikan adalah < 30 menit.

c. Pemberian Informasi Obat (PIO)

Pengukuran jenis informasi obat yang diberikan tenaga farmasi kepada pasien dilakukan dengan pengamatan secara langsung. Berdasarkan Kepmenkes nomor 1027/MENKES/SK/IX/ 2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek menyebutkan bahwa informasi obat pada pasien sekurang-kurangnya meliputi cara pemakaian obat, cara

penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan atau minuman yang harus dihindari selama terapi.

#### **4. Mengukur kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan**

##### a. Semangat kerja karyawan

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan kuesioner semangat kerja yang dibuat oleh Azwar (1999). Kuesioner dibagikan kepada seluruh karyawan Instalasi Farmasi Klinik Telemedika Health Center Madiun. Hasil dari jawaban responden merupakan data primer, yang selanjutnya dianalisis dengan menggunakan skala likert. Sebelumnya dilakukan uji validitas dan reabilitas kuesioner menggunakan program SPSS.

##### b. Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Pengukuran dilakukan dengan observasi langsung dan wawancara mendalam kepada Apoteker Instalasi Farmasi Klinik Telemedika Health Center Madiun mengenai SIM yang digunakan dan kesesuaianya dengan kebutuhan manajemen. Data diolah dengan cara deskriptif.

##### c. Kepuasan kerja karyawan

Pengukuran dilakukan dengan survei kepuasan karyawan melalui kuesioner yang dibagikan kepada seluruh karyawan Klinik Telemedika Health Center Madiun. Kuesioner mengacu pada kuesioner Harsono (2010). Kuesioner ini mencakup 7 pernyataan yang berkaitan dengan uang jasa, pekerjaan, pengawasan, hubungan dengan pimpinan, promosi jabatan, jam kerja dan pembagian tugas kerja. Sebelum dilakukan penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reabilitas terhadap kuesioner menggunakan program spss.

#### **5. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Dalam penelitian ini dilakukan perencanaan yang matang, hal ini diperlukan untuk mendapatkan kualitas hasil penelitian yang baik, rangkaian yang dilakukan dengan baik, dan alat-alat penelitian yaitu kuisioner yang digunakan juga dalam kondisi baik. Sehubungan dengan hal itu, maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dan reabilitas ini dilakukan kepada 30 orang pasien sampel dan 8 orang karyawan. Uji validitas dan reabilitas untuk

menguji kuosioner kepuasan kerja karyawan, semangat kerja karyawan dan kepuasan pelanggan.

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan menggunakan program SPSS 21 dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika  $r_{hitung}$  positif  $> r_{tabel}$  maka butir pernyataan tersebut valid
- b) Jika  $r_{hitung}$  negatif  $< r_{tabel}$  maka butir pernyataan tersebut valid

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* (*df*) =  $n-2$ , dalam hal ini *n* adalah sampel

#### **Kepuasan kerja karyawan**

Pada penelitian ini jumlah sampel (*n*) = 8 dan besarnya *df* dapat dihitung 8-2 dengan *df* = 6 dan alpha = 0.05 didapat  $r_{tabel} = 0,7067$

Kepuasaan kerja karyawan berdasarkan hasil penelitian dari 8 responden melalui 7 item pernyataan, menghasilkan bahwa semua item/ pernyataan dinyatakan valid. Adapun hasil Uji Validitas dari 7 pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Uji Validitas Kepuasan Kerja Karyawan**

No.	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keputusan
<b>Kepuasan Kerja Karyawan</b>			
1	0,931	0,7067	Valid
2	0,931	0,7067	Valid
3	0,799	0,7067	Valid
4	0,889	0,7067	Valid
5	0,799	0,7067	Valid
6	0,889	0,7067	Valid
7	0,889	0,7067	Valid

#### **Semangat kerja karyawan**

Pada penelitian ini jumlah sampel (*n*) = 8 dan besarnya *df* dapat dihitung 8-2 dengan *df* = 6 dan alpha = 0.05 didapat  $r_{tabel} = 0,7067$

Semangat kerja karyawan berdasarkan hasil penelitian dari 8 responden melalui 23 item pernyataan, menghasilkan bahwa semua item/ pernyataan

dinyatakan valid. Adapun hasil Uji Validitas dari 23 pernyataan dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5. Uji Validitas Semangat Kerja Karyawan**

No.	r hitung	r tabel	Keputusan
Semangat Kerja Karyawan			
1	0,823	0,7067	Valid
2	0,932	0,7067	Valid
3	0,889	0,7067	Valid
4	0,932	0,7067	Valid
5	0,823	0,7067	Valid
6	0,823	0,7067	Valid
7	0,932	0,7067	Valid
8	0,889	0,7067	Valid
9	0,889	0,7067	Valid
10	0,889	0,7067	Valid
11	0,889	0,7067	Valid
12	0,823	0,7067	Valid
13	0,889	0,7067	Valid
14	0,823	0,7067	Valid
15	0,823	0,7067	Valid
16	0,841	0,7067	Valid
17	0,923	0,7067	Valid
18	0,823	0,7067	Valid
19	0,889	0,7067	Valid
20	0,889	0,7067	Valid
21	0,823	0,7067	Valid
22	0,823	0,7067	Valid
23	0,823	0,7067	Valid

**Kepuasan Pasien**

Pada penelitian ini jumlah sampel ( $n$ ) = 30 dan besarnya df dapat dihitung 30-2 dengan df = 28 dan alpha = 0,05 didapat  $r_{tabel} = 0,3610$ .

Kepuasan pasien berdasarkan hasil penelitian dari 30 responden melalui 50 item pernyataan, menghasilkan bahwa semua item/ pernyataan dinyatakan valid. Adapun hasil Uji Validitas dari 50 pernyataan dapat dilihat pada tabel 6.

**Tabel 6. Uji Validitas Kepuasan pasien**

Tangible Kinerja			
1	0,753	0,3610	Valid
2	0,712	0,3610	Valid
3	0,886	0,3610	Valid
4	0,723	0,3610	Valid
5	0,712	0,3610	Valid
Tangible Harapan			
1	0,899	0,3610	Valid
2	0,816	0,3610	Valid

3	0,866	0,3610	Valid
4	0,781	0,3610	Valid
5	0,792	0,3610	Valid
<b>Reliability Kinerja</b>			
1	0,688	0,3610	Valid
2	0,695	0,3610	Valid
3	0,619	0,3610	Valid
4	0,693	0,3610	Valid
5	0,688	0,3610	Valid
<b>Reliability Harapan</b>			
1	0,837	0,3610	Valid
2	0,854	0,3610	Valid
3	0,815	0,3610	Valid
4	0,741	0,3610	Valid
5	0,837	0,3610	Valid
<b>Responsiveness Kinerja</b>			
1	0,675	0,3610	Valid
2	0,711	0,3610	Valid
3	0,528	0,3610	Valid
4	0,869	0,3610	Valid
5	0,703	0,3610	Valid
<b>Responsiveness Harapan</b>			
1	0,845	0,3610	Valid
2	0,738	0,3610	Valid
3	0,787	0,3610	Valid
4	0,793	0,3610	Valid
5	0,845	0,3610	Valid
<b>Assurance Kinerja</b>			
1	0,806	0,3610	Valid
2	0,714	0,3610	Valid
3	0,714	0,3610	Valid
4	0,718	0,3610	Valid
5	0,850	0,3610	Valid
<b>Assurance Harapan</b>			
1	0,699	0,3610	Valid
2	0,782	0,3610	Valid
3	0,778	0,3610	Valid
4	0,903	0,3610	Valid
5	0,778	0,3610	Valid
<b>Emphaty Kinerja</b>			
1	0,785	0,3610	Valid
2	0,672	0,3610	Valid
3	0,686	0,3610	Valid
4	0,740	0,3610	Valid
5	0,734	0,3610	Valid
<b>Emphaty Harapan</b>			
1	0,887	0,3610	Valid
2	0,768	0,3610	Valid
3	0,930	0,3610	Valid
4	0,930	0,3610	Valid
5	0,941	0,3610	Valid

Sumber: Olah Data SPSS, 2019

### b. Uji Reliabilitas

Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21 dengan kriteria sebagai berikut:

- a. jika  $r_{\alpha}$  positif dan lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka reliabel.
- b. Jika  $r_{\alpha}$  negatif atau lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka tidak reliabel

Uji reabilitas dari masing-masing faktor dengan menggunakan dengan menggunakan uji Alpha-Cronbach. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai koefisien alpha lebih besar dari 0,6.

Berdasarkan hasil penelitian untuk kepuasan pasien dari 30 responden, semangat kerja karyawan dan kepuasan karyawan 8 responden melalui 80 item pernyataan, menghasilkan bahwa setiap pernyataan dinyatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas 80 pernyataan dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
Kepuasan Kerja Karyawan	0,984	0,60	Reliabel
Semangat Kerja Karyawan	0,982	0,60	Reliabel
Tangible Kinerja	0,802	0,60	Reliabel
Tangible Harapan	0,887	0,60	Reliabel
Reliability Kinerja	0,702	0,60	Reliabel
Reliability Harapan	0,872	0,60	Reliabel
Responsiveness Kinerja	0,743	0,60	Reliabel
Responsiveness Harapan	0,859	0,60	Reliabel
Assurance Kinerja	0,815	0,60	Reliabel
Assurance Harapan	0,846	0,60	Reliabel
Emphaty Kinerja	0,770	0,60	Reliabel
Emphaty Harapan	0,936	0,60	Reliabel

Sumber: olah data SPSS, 2019

## G. Analisis Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, observasi, dan wawancara serta data laporan keuangan Instalasi Farmasi Klinik Telkommedika Health Center Madiun. Data yang diperoleh dikelompokkan menjadi data kualitatif dan data kuantitatif.

Data kualitatif yang diperoleh merupakan gambaran dalam bentuk pernyataan atau kalimat mengenai hasil wawancara yang mendalam dengan Apoteker Instalasi Farmasi Klinik Telkommedika Health Center Madiun sesuai empat perspektif dalam pengukuran kinerja *Balance Scorecard*. Data kuantitatif

meliputi angka-angka laporan keuangan, hasil observasi, survei terhadap resep dan kuesioner yang diolah dalam bentuk tabel. Pengolahan data masing-masing indikator dapat dilihat pada Tabel 8.

**Tabel 8. Pengolahan data pada masing-masing indikator penelitian.**

Perspektif	Indikator	Alat dan Cara Pengumpulan Data	Sampel	Teknik Analisis
Keuangan	TOR	Observasi	Laporan Keuangan Tahun 2016-2018	Dihitung sesuai rumus
	<i>Gross Profit Margin</i>	Observasi	Laporan Keuangan Tahun 2016-2018	Dihitung sesuai rumus
	<i>Growth Ratio on Sales</i>	Observasi	Laporan Keuangan Tahun 2016-2018	Dihitung sesuai rumus
Proses Bisnis Internal	Tingkat Ketersediaan Obat	Observasi	Resep Bulan Juli-September 2019	Dihitung % item obat yang diberikan dari jumlah item obat pada resep
	<i>Dispensing Time</i>	Observasi	258 resep	Dihitung rata-rata <i>dispensing time</i> resep
	Pemberian Informasi Obat (PIO)	Observasi	258 pasien	Diamati PIO
Pertumbuhan dan Pembelajaran	Kepuasan Karyawan	Kuesioner	Seluruh karyawan	Analisis skor
	Semangat Kerja Karyawan	Kuesioner	Seluruh karyawan	Analisis skor
	Pengembangan SIM	Wawancara	Apoteker instalasi farmasi	Deskriptif
<i>Customer</i>	Kepuasan pasien	Kuesioner	258 pasien	Analisis GAP
	<i>Customer retention</i>	Observasi	Data jumlah pasien dan resep di Instalasi Farmasi apil-september 2019	Dihitung % jumlah pasien lama yang datang di instalasi farmasi
	<i>Customer acquisition</i>	Observasi	Data jumlah pasien dan resep di Instalasi Farmasi apil-september 2019	Dihitung % jumlah pasien baru yang datang di instalasi farmasi

Data kemudian dianalisis secara deskriptif analitik dan dibandingkan terhadap standar yang ada untuk mengetahui apakah kinerja Instalasi Farmasi Klinik Telkomeda Health Center Madiun baik atau tidak. Uji gap lima dimensi

kualitas pelayanan antara kinerja dan harapan untuk perspektif customer dimensi kualitas pelayanan.

Hasil evaluasi penilaian tersebut selanjutnya dilakukan analisis SWOT. Hasil analisis SWOT tersebut dapat digunakan untuk rekomendasi kepada perusahaan untuk menyusun strategi yang digunakan untuk memajukan perusahaan.