

PENGARUH MANAJEMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI LABORATORIUM KLINIK PACAR SURABAYA

Anissa Fatma (1111700003)

Administrasi Negara

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

annisafatma17@gmail.com

ABSTRAK. Kesehatan adalah salah satu bagian terpenting dalam kehidupan manusia agar manusia dapat berkarya dengan optimal. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan tujuannya untuk mengetahui pengaruh manajemen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti. Penelitian ini menggunakan sampel 100 (seratus) responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear sederhana, uji asumsi klasik, dan uji normalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : manajemen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Manajemen, Organisasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kesehatan

ABSTRACT. Health is one of the most important parts of human life so that humans can work optimally. Based on the observations made, this study aims to determine the effect of organizational management on service quality at the Pacar Clinic Laboratory Surabaya. The type of research used in this research is quantitative research. The sampling technique used is accidental sampling, namely the technique of determining the sample based on chance meeting with the researcher. This study used a sample of 100 (one hundred) respondents. The instrument testing technique in this research is validity test and reliability test, while the data analysis technique used is simple linear analysis, classical assumption test, and normality test. The results showed that: organizational management has an effect on service quality.

Keywords: Organizational, Management, Service Quality, Publik Service, Health

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu bagian terpenting dalam kehidupan manusia agar manusia dapat berkarya dengan optimal. Menurut Permenkes RI No. 411/Menkes/Per/III/2010, Laboratorium Klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis

penyakit, dan memulihkan kesehatan. Era globalisasi menyebabkan persaingan antar instansi kesehatan, baik rumah sakit, puskesmas, maupun laboratorium klinik. Munculnya persaingan ini menyebabkan perubahan perilaku konsumen di instansi kesehatan. Banyaknya pilihan instansi kesehatan menyebabkan konsumen semakin cerdas dalam menentukan pilihan, dan akhirnya konsumen mempunyai tuntutan yang tinggi mengenai kualitas

pelayanan (Adisasmito, 2008).

Oleh karena itu, manajemen Laboratorium Klinik Pacar Surabaya perlu mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kualitas pelayanan sehingga mendorong peningkatan kinerjanya dalam bentuk pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diberikan, komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh laboratorium, dan kekuatan hambatan pindah diharapkan dapat menjadi faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, sehingga apabila pasien merasa puas maka secara tidak langsung dapat membantu akan laboratorium dapat mempertahankan konsumen lama dan lebih lanjut meraih konsumen baru. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memenuhi harapan masyarakat dengan cara meningkatkan mutu pelayanan. Rasa puas orang yang memerlukan kualitas pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Sering terdapat keluhan dari masyarakat selama ini karena adanya persepsi atau anggapan sementara yang keliru terhadap proses pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya yaitu proses pelayanan lama dan berbelit-belit. Untuk menghindari kesan yang negatif tersebut, maka mau tidak mau manajemen Laboratorium Klinik Pacar Surabaya sebagai bagian integral pelayanan laboratorium harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh manajemen organisasi terhadap

kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya?”

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh manajemen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini merupakan penelitian *cause and effect*. Penelitian *cause and effect* ada hubungan sebab dan akibat, bila X maka Y (Sugiyono, 2007:12). Penelitian ini dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk menguji pengaruh manajemen organisasi (X) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana, karena variabel yang terlibat dalam penelitian ini ada dua, yaitu manajemen organisasi sebagai variabel bebas (Independen) dan dilambangkan dengan x serta kualitas pelayanan sebagai variabel terikat (Dependen) dan dilambangkan dengan y. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan dalam bentuk kuesioner, sehingga perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian Data

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh

manajemen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya, digunakan instrumen kuesioner atau angket sebagai teknik pengumpulan data, selanjutnya dalam hal penyajian hipotesis, maka dilakukan uji kuantitatif menggunakan rumus-rumus statistic serta perangkat lunak computer dengan proses Statistical Predict Standart Solution (SPSS) yang dianggap relevan untuk analisis data dengan tujuan mengetahui bagaimana tingkat pengaruh manajemen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya, dilihat hasil perhitungan di bawah ini:

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas manajemen organisasi (x)

Hasil Uji Validitas Variabel Manajemen Organisasi (X)				
Variabel	Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Manajemen Organisasi (X)	Item 1	0,570	0,165	Valid
	Item 2	0,530		Valid
	Item 3	0,492		Valid
	Item 4	0,259		Valid
	Item 5	0,603		Valid
	Item 6	0,537		Valid
	Item 7	0,557		Valid
	Item 8	0,366		Valid
	Item 9	0,573		Valid
	Item 10	0,545		Valid
	Item 11	0,510		Valid
	Item 12	0,361		Valid
	Item 13	0,497		Valid
	Item 14	0,559		Valid
	Item 15	0,525		Valid
	Item 16	0,294		Valid
	Item 17	0,535		Valid
	Item 18	0,544		Valid

Sumber data : SPSS

Hasil uji validitas kualitas pelayanan (y)

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)				
Variabel	Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (Y)	Item 1	0,480	0,165	Valid
	Item 2	0,444		Valid
	Item 3	0,406		Valid
	Item 4	0,374		Valid
	Item 5	0,586		Valid
	Item 6	0,455		Valid
	Item 7	0,542		Valid
	Item 8	0,542		Valid
	Item 9	0,597		Valid
	Item 10	0,470		Valid
	Item 11	0,530		Valid
	Item 12	0,455		Valid
	Item 13	0,456		Valid
	Item 14	0,529		Valid
	Item 15	0,483		Valid
	Item 16	0,451		Valid
	Item 17	0,494		Valid
	Item 18	0,456		Valid

Sumber data : SPSS

Dari hasil pengujian validitas pada tabel diatas, kuesioner yang berisi 18 pertanyaan dan dijawab oleh 100 responden pada penelitian ini. Hasil perhitungan validitas pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa r hitung > r tabel sehingga data tersebut dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *Cronbach Alpha*. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Ghozali,2011). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Reliability Statistics

Hasil uji reliabilitas manajemen organisasi (x)

ronbach's Alpha	N of Items
,822	18

Dapat dilihat dari tabel tersebut didapatkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,822 dinyatakan Reliabel.

Reliability Statistics

Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan (y)

ronbach's Alpha	N of Items
,806	18

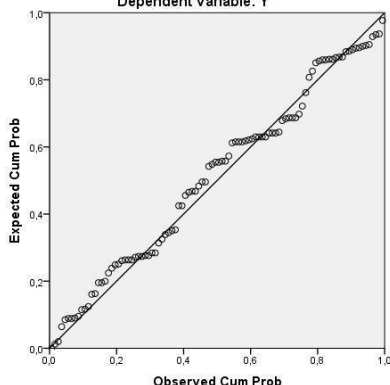
Dari tabel uji di atas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,806 dinyatakan Reliabel.

3. Uji Normalitas

Digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P-P plot of Regression atau dengan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov.

Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Y



Terlihat bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual telah normal.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis linear sederhana digunakan untuk menjawab hipotesis apakah manajemen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Pelayanan	79,28	5,335	100
Manajeme n Organisasi	79,67	5,414	100

Jumlah data sebanyak 100 data Rata-Rata kualitas pelayanan sebesar 79,28 dengan standar deviasi 5,335 Sedangkan manajemen organisasi sebesar 79,67 dengan standar deviasi 5,414.

Correlations

Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan	1,000	-,042
	Manajemen Organisasi	-,042	1,000
Sig. (1tailed)	Kualitas Pelayanan	.	,338
	Manajemen Organisasi	,338	.
N	Kualitas Pelayanan	100	100
	Manajemen Organisasi	100	100

Hubungan antara variabel manajemen organisasi dan kualitas pelayanan cukup kuat ditunjukkan dengan angka 0,042 dan tingkat signifikansi menunjukkan ada hubungan yang kuat/signifikan.

- Korelasi > 0,5 menunjukkan korelasi yang

- cukup kuat
- Korelasi < 0,5 menunjukkan korelasi cukup lemah
- Signifikansi > 0,05 hubungan lemah / tidak signifikan
- Signifikansi < 0,05 hubungan sangat kuat / signifikan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	,042 ^a	,002	-,008	5,358

- a. Predictors: (Constant), Manajemen Organisasi
- b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis diperoleh R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,002. Artinya bahwa 0,2 % variabel kualitas pelayanan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu manajemen organisasi.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			
					B	Std. Error	Beta	Zero-order
1	(Constant)	82,595	7,942	10,4	,000			
	Manajemen Organisasi	,042	,099	-,042	,418	,677	-,042	-,042

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dalam tabel ini dapat menjawab Hipotesis. Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam pengujian hipotesis yaitu Hipotesis Alternatif (Ha) “Ada pengaruh antara manajemen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya”.

Menunjukkan bahwa variabel manajemen organisasi (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Pada variabel manajemen organisasi diperoleh nilai signifikan 0,677 > 0,05 oleh karena itu dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini variabel manajemen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya.

- Signifikansi > 0,05 Berpengaruh
- Signifikansi < 0,05 tidak/kurang Berpengaruh

PEMBAHASAN

Dalam metode regresi linear yang menggunakan pengujian asumsi klasik dengan uji Normalitas untuk menghasilkan apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak, terlihat bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual telah normal. dalam pengujian hipotesis yaitu Hipotesis Alternatif (Ha) “Ada pengaruh antara manajemen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya”. Menunjukkan bahwa variabel manajemen organisasi (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Pada variabel manajemen organisasi diperoleh nilai signifikan 0,677 > 0,05 oleh karena itu dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini variabel manajemen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pengaruh manajemen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Manajemen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di

Laboratorium Klinik Pacar Surabaya dibuktikan dengan nilai signifikan $0,677 > 0,05$, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini variabel manajemen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya.

- 2) Manajemen Organisasi mempunyai pengaruh sebesar 0,2% terhadap Kualitas Pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya, dibuktikan dengan R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,002. Artinya bahwa 0,2 % variabel kualitas pelayanan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu manajemen organisasi.

Saran

A. Bagi Laboratorium

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, manajemen organisasi dianggap mempengaruhi kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya, sehingga diperlukan manajemen organisasi yang baik agar kualitas pelayanan dapat berjalan dengan lebih baik lagi.

B. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan peneliti mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi manajemen organisasi, karena pengaruh manajemen organisasi terhadap kualitas pelayanan hanya sebesar 0,2% sedangkan sisanya 99,98% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan.

Pratama Dicky. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Graha Spesialis RSUP. DR. Mohammad Hoesnin Palembang, Jurnal Penelitian, Palembang.

Martina. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh utara. Tesis, Aceh.

Haryanto, Edy. 2013. Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor SAMSAT Manado. Jurnal EMBA, vol. . Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado (1-11)

Kotler, Philip & Keller. 2016. *Marketing Management. 15th edition. United States: Pearson Education*

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta : Gava Media.

Martoatmodjo, Soebari. 2014. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, Vol. 3, No. 8. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).

Smaradhana, Sekar Nurmalita. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di The 101 Hotel Bandiung Dago. Jurnal e-proceeding of Applied Science, Vol. 3, No. 2. Bandung: Universitas Telkom

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : Kencana.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media.

Juliandi, Azuar dan Irfan. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung : Citapustaka Media Perintis.