



THE INFLUENCE OF COMMUNICATION AND COLLABORATION ON ORGANIZATIONAL QUALITY AT THE BAROKAH SEHAT CLINIC IN SURAKARTA

PENGARUH KOMUNIKASI DAN KERJASAMA TERHADAP MUTU ORGANISASI PADA KLINIK BAROKAH SEHAT DI SURAKARTA

I Gusti Kade Putri Ayu Rahma Sandevi¹, Rian Andriani², Oke Andikarya³

Program Studi Magister Manajemen (Konsentrasi Rumah Sakit) Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

E-mail: sandevyleh@gmail.com¹, rian_andriani@ars.ac.id², okeandikarya@gmail.com³

ARTICLE INFO

Correspondent

I Gusti Kade Putri Ayu
Rahma Sandevi
sandevyleh@gmail.com

Key words:

communication,
cooperation,
organizational quality,
clinic

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 572 – 586

ABSTRACT

Background: Communication is one of the factors in running clinic operations effectively and efficiently. Effective communication allowed for a clear and accurate flow of information between all parties involved in the health service process, including medical staff, management, and patients. Cooperation between clinic employees, including medical staff, administration, and support staff, played a vital role in maintaining and improving organizational quality because cooperation between clinic employees determined the smoothness of the workflow. Objective: The purpose of this study was to determine the effect of communication and cooperation on organizational quality at the Barokah Sehat Clinic in Surakarta. Method: The sample in this study was 35 respondents who were clinic consumers. The sampling technique used accidental sampling. The research instrument was a questionnaire. The independent variables of this study were communication and cooperation while the dependent variable of this study was organizational quality. Data were analyzed using multiple linear regression tests with the help of SPSS 24. Results: The results of this study were communication affecting organizational quality at the Barokah Sehat Surakarta Clinic, cooperation affecting organizational quality at the Barokah Sehat Surakarta Clinic and communication and cooperation simultaneously affecting organizational quality at the Barokah Sehat Surakarta Clinic.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden I Gusti Kade Putri Ayu Rahma Sandevi <i>sandevyleh@gmail.com</i> Kata kunci: komunikasi, kerjasama, mutu organisasi, klinik Website: https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER Hal: 572 – 586	Latar Belakang: Komunikasi merupakan salah satu faktor dalam menjalankan operasional klinik secara efektif dan efisien. Komunikasi yang efektif memungkinkan terjalannya alur informasi yang jelas dan akurat antara semua pihak yang terlibat dalam proses pelayanan kesehatan, baik staf medis, manajemen, maupun pasien. Kerjasama antar pegawai klinik, baik antara staf medis, administrasi, maupun tenaga pendukung, berperan vital dalam menjaga dan meningkatkan mutu organisasi karena kerjasama antara pegawai klinik menentukan kelancaran alur kerja. Tujuan: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kerjasama terhadap mutu organisasi pada klinik Barokah Sehat di Surakarta. Metode: Sampel dalam penelitian ini sebanyak 35 responden yang merupakan konsumen klinik. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Instrument penelitian adalah kuisioner. Variabel independen dari penelitian ini adalah komunikasi dan kerjasama sedangkan variabel dependen dari penelitian ini adalah mutu organisasi. Data dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 24. Hasil: Hasil dari penelitian ini adalah komunikasi berpengaruh terhadap mutu organisasi pada klinik Barokah Sehat Surakarta, kerjasama berpengaruh terhadap mutu organisasi pada klinik Barokah Sehat Surakarta dan komunikasi dan kerjasama secara bersamaan berpengaruh terhadap mutu organisasi pada klinik Barokah Sehat Surakarta. <i>Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.</i>

PENDAHULUAN

Salah satu dari standar mutu klinik adalah keselamatan pasien, setiap klinik menerapkan protokol keamanan untuk mencegah kesalahan medis yang dapat membahayakan pasien. Keselamatan pasien mencakup prosedur diagnosis, pemberian obat yang sesuai, serta tindakan medis yang akurat dan efektif. Menurut (Hakman, Suhadi, & Yuniar, 2021) Standar tersebut mengharuskan klinik untuk memastikan seluruh tenaga medis terlibat dalam pelayanan, memiliki kualifikasi dan kompetensi yang sesuai dengan tugasnya. Misalnya, dokter, perawat, dan tenaga medis memiliki sertifikasi pelatihan yang memadai agar mampu menangani kondisi medis dengan tepat, serta mengikuti perkembangan terbaru dalam bidang kesehatan (Ariandini & Sudirman, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan dimensi yang diperhatikan dalam standar mutu organisasi klinik. Kualitas pelayanan mencakup kemampuan klinik dalam memberikan layanan kesehatan sesuai dengan harapan pasien. Hal tersebut meliputi ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, sikap profesional dari tenaga kesehatan, hingga kenyamanan fasilitas yang disediakan oleh klinik. Menurut (Syahrul, Hermanto & Wahyulina, 2021) sebuah klinik yang beroperasi dengan standar mutu mengutamakan kepuasan pasien melalui pelayanan, responsif, dan transparan. Artinya klinik memiliki sistem informasi, hingga pasien bisa mendapatkan informasi mengenai kondisinya

secara jelas prosedur yang akan dilakukan, serta biaya yang akan ditanggung (Hakman, Suhadi, & Nani, 2021).

Komunikasi memainkan peranan dalam meningkatkan koordinasi antara berbagai departemen atau unit pada klinik. Staf medis, seperti dokter dan perawat, dapat berkomunikasi secara efektif dengan tim administrasi dan manajemen untuk memastikan setiap langkah operasional berjalan lancar, seperti komunikasi membantu mengoordinasikan jadwal dokter, pengaturan ruangan, penyediaan obat-obatan, dan manajemen pasien secara efisien (Riduansyah, 2020). Komunikasi yang jelas dan terstruktur, maka setiap departemen dapat bekerja secara sinergis dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa hambatan miskomunikasi atau ketidakjelasan peran.

Komunikasi antara staf medis dan pasien menjadi inti dari pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pasien sering datang dengan kecemasan atau kebingungan terkait kondisi kesehatannya, sehingga komunikasi dari tenaga medis diperlukan untuk memberikan penjelasan agar mudah dipahami mengenai diagnosis, pilihan pengobatan, dan instruksi pasca-perawatan. Menurut (Sudarmaji, 2020) ketika tenaga medis menjelaskan kondisi medis secara sederhana namun akurat, pasien akan merasa lebih nyaman dan percaya terhadap pelayanan untuk memastikan bahwa pasien mengikuti prosedur dan anjuran pengobatan dengan benar, akan berdampak pada kesembuhan pada pasien (Prihandoyo, Juwari, Gerhana Iriyanti, 2021).

Kerjasama antar pegawai klinik, baik antara staf medis, administrasi, maupun tenaga pendukung, berperan vital dalam menjaga dan meningkatkan mutu organisasi. Klinik adalah lingkungan kerja yang kompleks, berbagai profesi dan fungsi saling berhubungan untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Staf medis seperti dokter dan perawat memerlukan dukungan dari tim administrasi untuk mengatur jadwal, mengelola data pasien, dan memastikan ketersediaan alat serta obat-obatan. Menurut (Septyani, Rosyid, Maharani, Wahyuayunda & Hertadi, 2023) tenaga pendukung seperti petugas kebersihan dan teknisi laboratorium berperan dalam memastikan lingkungan klinik tetap higienis dan operasional alat kesehatan berjalan dengan baik. Ketika seluruh bagian dapat bekerja sama, klinik dapat memberikan pelayanan dan responsif terhadap kebutuhan pasien (Wulandari, Resmadi, Murdowo, Mulyana, Pandita, Andrianawati & Radja, 2022).

Kerjasama antara pegawai klinik menentukan kelancaran alur kerja. Dalam sebuah klinik, setiap tindakan medis atau prosedur kesehatan sering melibatkan berbagai elemen mulai dari pemeriksaan awal hingga perawatan lanjutan. Misalnya, ketika seorang pasien mulai datang untuk konsultasi, tim administrasi bertanggung jawab untuk memverifikasi data dan membuat janji temu, sementara staf medis bertugas untuk melakukan diagnosis dan memberikan perawatan. (Leihitu, Kalangi & Rogahang, 2022) jika tidak ada kerjasama antara tim administrasi dan medis, proses bisa mengalami hambatan, seperti keterlambatan penanganan atau kekeliruan dalam pengaturan jadwal pasien, sehingga kerjasama dapat mempengaruhi alur kerja menjadi lebih terstruktur dan terkoordinasi, sehingga meningkatkan efisiensi operasional klinik (Irmayanti, Widiastini, Suarmanayasa, 2020a).

Kerjasama membantu mencegah kesalahan, tetapi meningkatkan efisiensi operasional klinik. Dalam lingkungan yang terkoordinasi, setiap anggota tim memahami peran dan tanggung jawabnya, serta berkontribusi pada keseluruhan proses. Misalnya, kerjasama antara tim medis dengan administrasi, manajemen stok obat-obatan dengan peralatan medis dapat dikelola sehingga tidak ada kekosongan stok yang dapat menghambat perawatan pasien. Menurut (Indrawan, 2017) tenaga pendukung yang bekerja dalam

koordinasi dengan staf medis dipastikan bahwa lingkungan klinik tetap steril dan siap untuk digunakan, sehingga menjadi kunci dalam efisiensi operasional sehari-hari. Ketika semua elemen organisasi klinik bekerja secara harmonis, penggunaan sumber daya menjadi lebih optimal, waktu pelayanan menjadi lebih cepat, dan pasien dapat dilayani secara optimal.

Kerjasama antar pegawai membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif. Ketika pegawai klinik merasa bahwa bekerja dalam tim yang solid yaitu setiap orang saling mendukung, akan lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Hal tersebut berdampak pada penurunan tingkat stres kerja, karena adanya pembagian tugas yang jelas dan koordinasi antar pegawai. Hubungan harmonis di antara staf klinik akan meningkatkan komunikasi internal, sehingga memperkuat kerjasama lebih lanjut (Asniwati & Oktaviani, 2023). Pegawai yang merasa dihargai dan didukung oleh rekan kerjanya, memiliki kinerja yang lebih baik, dan berkontribusi pada peningkatan mutu layanan kepada pasien. Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen SDM pada perusahaan secara keseluruhan. Rumah sakit sebagai organisasi yang kompleks memerlukan kinerja pegawai yang efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan terhadap Masyarakat (Nuramalia, Purwadhi dan Andriani, 2023).

Komunikasi dan kerjasama memiliki dampak signifikan terhadap mutu organisasi, khususnya pelayanan kesehatan seperti klinik. Karyawan yang diberi keleluasaan untuk berkomunikasi seperti dalam membuat keputusan serta mempunyai hak didengar oleh pimpinan dapat meningkatkan *employment engagment* yang nantinya akan dapat meningkatkan mutu organisasi (Andriani, Ahman dan Santoso, 2020). Penelitian mengenai komunikasi serta kerjasama antara staf untuk menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan efisien perlu dilakukan. Hal tersebut disebabkan komunikasi baik antara staf medis, administrasi, maupun pasien, menciptakan alur informasi yang jelas dan akurat dalam memastikan setiap tindakan atau keputusan medis yang harus diambil berdasarkan data yang tepat dan sesuai prosedur. Menurut (Ali, Istianingsih Sastrodiharjo & Farhan Saputra, 2022) ketika staf medis mampu berkomunikasi antar tim (perawat, apoteker dengan tenaga pendukung), setiap tahapan pelayanan dapat dilakukan tanpa hambatan, sehingga mengurangi potensi kesalahan yang bisa berdampak pada mutu pelayanan (Wardana, Sucipto, Firliana, 2022).

Kerjasama antara seluruh pegawai klinik menjadi kunci dalam menjaga koordinasi dan efisiensi operasional. Penelitian sering mengangkat argumen bahwa klinik memiliki budaya kerjasama antara staf medis dan non-medis yang cenderung lebih mampu memberikan pelayanan responsif dan tepat waktu (Mulyani, Sumarudin, Suheryadi, Hanif & Mushonip, 2021). Dokter dan perawat bekerja sama dalam menangani pasien untuk memastikan perawatan diberikan secara cepat dan efektif, sementara staf administrasi bekerja sama dengan tim medis memperlancar pengelolaan jadwal dan data pasien. Sinergi tersebut menciptakan sistem pelayanan yang efisien, yaitu setiap departemen saling mendukung untuk mencapai tujuan yang sama, yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Munif, Patoni & Maunah, 2023). Komunikasi dan kerjasama berkontribusi langsung pada kepuasan pasien dan menjadi salah satu indikator mutu klinik. Pasien yang menerima penjelasan dari tenaga medis mengenai kondisinya, maka prosedur yang akan dijalani, serta opsi perawatan yang tersedia cenderung lebih puas. Hal tersebut disebabkan rasa percaya pasien terhadap klinik terbangun sehingga memungkinkan meningkatkan pasien untuk kembali menggunakan layanan klinik pada masa mendatang dan merekomendasikan klinik kepada orang lain. Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan penelitian

mengenai Pengaruh Komunikasi dan Kerjasama Terhadap Mutu Organisasi pada Klinik Barokah Sehat di Surakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian termasuk kuantitatif. Penelitian kuantitatif berlandaskan pada falsafah positivisme, digunakan untuk penelitian pada populasi dan sampel tertentu. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meyakinkan sebuah fakta atau membuat prediksi sebuah teori (Sugiyono, 2018b). Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Data diolah menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif menggunakan SPSS 24.

Pendekatan Penelitian

Penelitian termasuk ke dalam asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018b). Penelitian akan menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data akan menganalisis hubungan antar variabel yang dinyatakan dalam bentuk angka. Penelitian menghubungkan Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Terhadap Mutu Organisasi pada Klinik Barokah Sehat di Surakarta.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan disimpulkan. Populasi dalam penelitian adalah konsumen klinik. Teknik pengambilan sampel penelitian dengan metode *non probability sample*. Sampel dalam penelitian sebanyak 35 responden.

Sampel

Sampel adalah sebagian dari karakteristik yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Sampel penelitian meliputi sejumlah elemen, semakin besar sampel maka makin besar nilai n = banyaknya jumlah sampel akan memberikan hasil lebih akurat (Sugiyono, 2018b). Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Menurut (Sugiyono, 2018b) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu investor yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan salah satu aspek penelitian untuk mengetahui keadaan responden. Karakteristik responden dalam penelitian meliputi umur dan jenis kelamin. Karakteristik tersebut disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin		Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Perempuan	30	85,71
2	Laki-laki	5	14,29
Total		35	100
Umur		Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	28 Tahun	5	14,29
2	29 Tahun	6	17,14
3	30 Tahun	7	20,00
4	31 Tahun	5	14,29
5	32 Tahun	3	8,57
6	33 Tahun	3	8,57
7	34 Tahun	2	5,71
8	35 Tahun	4	11,43
Total		35	100

Sumber: data diolah, 2024

Responden dalam penelitian ini berjumlah 35 pegawai klinik, dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan sebesar 85,71% dan laki-laki 14,29%, menunjukkan bahwa pegawai klinik didominasi oleh perempuan. Dari segi usia, sebagian besar responden berumur 30 tahun (20%) dan paling sedikit berumur 32 tahun (8,57%), yang mengindikasikan bahwa usia terbanyak pegawai klinik adalah 30 tahun.

Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan maksud untuk menguji variabel *dependen* dan variabel *independen* telah terdistribusi secara normal atau tidak (Ghozali, 2016). Uji normalitas menggunakan *uji Saphiro-Wilk* karena data yang digunakan kurang dari 40. Untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak dilihat pada baris *Asymph. Sig (2-tailed)*. Data berdistribusi normal apabila nilai *Asymph. Sig (2-tailed)*, variabel berada di atas 0,05 atau 5%.

Berdasarkan Tabel 2 hasil pengolahan data menunjukkan bahwa data pada semua variabel telah terdistribusi secara normal. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil bahwa nilai *Asymph Sig (2-tailed)* seluruh variabel lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian normalitas yang dilakukan dengan uji S-W adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
x1	.168	35	.013	.939	35	.052
x2	.194	35	.002	.952	35	.126
Y	.142	35	.073	.961	35	.245

Sumber: SPSS 24.00, 2024

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (*independen*) (Ghozali, 2016). Model regresi dikatakan baik jika tidak terdapat korelasi antar variabel. Nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) hasil pengolahan data melalui SPSS digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi. Bila hasil regresi memiliki nilai VIF tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas dalam model regresi. Berdasarkan Tabel 3, hasil perhitungan nilai tolerance menunjukkan bahwa tidak ada

variabel bebas yang mempunyai nilai $VIF \geq 10$, jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian tidak terjadi korelasi di antara variabel *independen* dan model regresi layak digunakan.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics
		VIF
1	(Constant)	
	x1	6.979
	x2	6.979

a. Dependent Variable: Y
Sumber: SPSS 24.00, 2024

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian residual pada data yang memiliki variansi sama, penelitian menggunakan nilai signifikansi untuk memberikan gambaran model regresi homoskedastisitas atau heteroskedastisitas. Model regresi yang baik tidak mengalami gejala heteroskedasitas. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka simpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedasitas.

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel bebas lebih besar dari pada 0,05 (signifikan variabel *independen* > 0,05). Hal tersebut berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi pengaruh komunikasi dan kerjasama terhadap mutu organisasi.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedasitas

No	Data-Data	Signifikan	keterangan
1	X1	0,182	Tidak terjadi gejala heterokedasitas
2	X2	0,142	

Sumber: SPSS 24.00, 2024

Model Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah analisis yang mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian, pengukuran pengaruh tersebut melibatkan dua variabel bebas dan satu variabel terikat.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1.096	.593	
	x1	.752	.101	.733
	x2	.360	.137	.259

Sumber: SPSS 24.00, 2024

Dari Tabel 5 di atas diperoleh suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$\text{Mutu organisasi} = 1,096 + 0,752 X_1 + 0,360 X_2$$

- 1,096 artinya jika tidak ada peningkatan pada variable X_1 dan X_2 maka Mutu organisasi akan bernilai 1,096 poin.
- 0,752 artinya jika variabel X_1 meningkat satu kali akan mengakibatkan kenaikan variabel Y sebesar 0,752 kali dengan asumsi variabel X_2 tetap.

- 0,360 artinya jika variabel X_2 meningkat satu kali akan mengakibatkan kenaikan variabel Y sebesar 0,360 kali dengan asumsi variabel X_1 tetap.

Berdasarkan persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa semakin besar komunikasi dan kerjasama maka semakin besar mutu organisasi klinik dan semakin rendah komunikasi dan kerjasama maka semakin kecil mutu organisasi klinik.

Uji F

Uji simultan (Uji F) dilakukan untuk mengetahui variabel *independen* secara bersama-sama mempengaruhi variabel *dependen* atau tidak. Hasil perhitungan Uji F dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	190.143	2	95.071	344.601	.000 ^b
	Residual	8.828	32	.276		
	Total	198.971	34			

Sumber: SPSS 24.00, 2024

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh F hitung sebesar 344,601 dan signifikan sebesar 0,00. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan kerjasama secara bersamaan berpengaruh terhadap mutu organisasi.

Uji Hipotesis

Hipotesis pada penelitian diuji menggunakan uji parsial (Uji t), cara tersebut untuk mengetahui secara individu (parsial) variabel *independen* berpengaruh terhadap variabel *dependen*. Uji t dilakukan pada derajat keyakinan sebesar 95% atau $\alpha = 5\%$. Keputusan uji hipotesis secara parsial dilakukan berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila tingkat signifikansi lebih besar dari 5%, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Apabila tingkat signifikansi lebih kecil dari 5%, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji t)

No.	Data	Asymp, Sig (2-tailed)	keterangan
1	X1	0,000	Signifikan
2	X2	0,013	Signifikan

Sumber: SPSS 24.00, 2024

1. Pengujian Hipotesis Pertama

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh hasil bahwa variabel X1 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,00. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$) menunjukkan bahwa komunikasi secara statistik mempengaruhi mutu organisasi.

2. Pengujian Hipotesis Kedua

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh hasil bahwa variabel X2 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,013. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,013 < 0,05$) menunjukkan bahwa Kerjasama secara statistik mempengaruhi mutu organisasi.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi berkisar antara nol dan satu. Semakin mendekati nol suatu koefisien determinasi berarti semakin kecil, pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, semakin mendekati satu suatu koefisien determinasi berarti semakin

besar pula pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.978 ^a	.956	.953	.52525

Sumber: SPSS 24.00, 2024

Hasil perhitungan koefisien regresi dalam penelitian diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,953. Hal ini berarti variabel *independen* menjelaskan variasi dari variabel *dependen* sebesar 95,3% sedangkan sisanya sebesar 4,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Komunikasi Terhadap Mutu Organisasi Pada Klinik Barokah Sehat di Surakarta

Berdasarkan model regresi, variabel komunikasi diketahui bahwa koefisien regresi berganda bernilai positif sehingga semakin besar komunikasi maka semakin tinggi mutu organisasi. Hasil uji t untuk variabel komunikasi diperoleh nilai signifikan sebesar 0,00 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dibandingkan taraf signifikan ($0,00 < 0,05$) sehingga komunikasi secara statistik mempengaruhi mutu organisasi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fatnilla & Abdurrahman (2019) yang menyatakan bahwa komunikasi mempengaruhi mutu organisasi dalam aspek kepuasan pelanggan. Ruffiah & Muhsin (2018) serta Islami, Palupi & Romadhan (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi mempengaruhi mutu organisasi.

Komunikasi merupakan sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan maupun pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang ada. Tindakan ini dilakukan dalam banyak konteks, yaitu dalam konteks antar pribadi, kelompok, massa serta dalam lingkungan organisasi. Komunikasi adalah elemen kunci dalam keberhasilan suatu tim kerja di dalam organisasi. Ketika anggota tim mampu saling berkomunikasi dengan baik, menghargai perbedaan pendapat, dan mendengarkan secara aktif, kerjasama tim dapat berkembang dengan baik. Komunikasi yang terjalin baik merupakan faktor penunjang untuk pencapaian suatu tujuan (Puspitasari dan Danaya, 2022).

Semakin bagus komunikasi maka mutu organisasi semakin tinggi. Artinya semakin bagus komunikasi, maka komunikasi antar pegawai klinik terjalin sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, kepatuhan terhadap standar, kinerja organisasi, inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Hal tersebut disebabkan adanya komunikasi mempermudah karyawan dalam bekerja dan meminimalkan kesalahan yang mungkin timbul saat bekerja sehingga hasil seperti peningkatan kepuasan pelanggan, kualitas layanan dan kinerja organisasi dapat tercapai sesuai harapan. Komunikasi yang dilakukan secara efektif melibatkan penyampaian informasi secara jelas, tepat waktu dan efisien sehingga komunikasi yang efektif dapat mendorong terciptanya inovasi dan perbaikan berkelanjutan serta memupuk hubungan antar pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis (Nainggolan dan Cris Kuntadi, 2023). Komunikasi efektif adalah elemen dalam membangun dan mempertahankan hubungan yang sukses, baik secara personal maupun profesional. Dalam sektor perawatan kesehatan, komunikasi antara tenaga kesehatan profesional dan pasien merupakan faktor yang bertanggung jawab untuk meningkatkan standar perawatan dan menghasilkan hasil yang menguntungkan bagi pasien (Mahdiyah dan Semendawai, 2023). Lingkungan kerja yang baik akibat yang ditimbulkan terjalinnya

komunikasi yang baik antar pegawai dapat meningkatkan kualitas layanan maupun kinerja klinik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa komunikasi mempengaruhi mutu organisasi klinik.

Dalam suatu organisasi diperlukan adanya komunikasi, karena komunikasi terjadi ketika seseorang ingin menyampaikan informasi kepada orang lain. Informasi yang disampaikan dapat membuat orang lain memiliki persamaan maupun perbedaan makna. Persamaan dan perbedaan tersebut disebabkan oleh persepsi mereka yang terlibat dalam proses komunikasi. Pokok masalah yang diajukan pada artikel ini adalah masalah komunikasi yang ada pada sebuah organisasi. Komunikasi di dalam organisasi berbeda dengan komunikasi yang dilakukan di masyarakat, selain faktor situasi kemampuan komunikasi juga disesuaikan dengan kondisi atau keadaan yang terjadi di masyarakat. Suatu organisasi bisa berjalan dengan baik jika bagian-bagian dalam organisasi tersebut bisa berkomunikasi dengan baik tentang tugas, fungsi dan tujuan organisasi. Setiap organisasi pasti akan berusaha semaksimal mungkin mengembangkan organisasinya yang dapat menjamin tercapainya tujuan yang telah ditentukan organisasi. Salah satu cara yang paling tepat untuk mencapai tujuan organisasi yaitu ditingkatkannya atau dikembangkan komunikasi dalam suatu organisasi tersebut (Puspitasari dan Danaya, 2022).

Kegiatan komunikasi dapat dilakukan secara langsung, yaitu dengan lisan sehingga memudahkan kedua belah pihak bisa saling mengerti dan secara tidak langsung, yaitu melalui media tertentu, seperti bahasa tubuh, tulisan, telepon, televisi dan lainnya. Komunikasi verbal diartikan sebagai komunikasi tatap muka dengan menggunakan mulut (lisan) dalam penyampaian informasi ketika berbicara dengan rekan kerja seperti tatap muka, rapat, dan percakapan melalui telepon. Komunikasi non verbal adalah bahasa tubuh seperti kelipannon-verbal mata, duduk berdekatan, dan cara memandang menjadi sebuah pesan yang terlihat efektif dan mudah dipahami. Komunikasi non verbal memiliki kedudukan yang penting. Banyak sekali ditemukan komunikasi verbal yang tidak efektif hanya karena komunikatornya tidak menggunakan komunikasi nonverbal dengan baik dalam waktu bersamaan. Melalui komunikasi nonverbal, orang bisa mengambil suatu kesimpulan tentang berbagai macam perasaan orang, baik rasa senang, benci, sayang, rindu dan berbagai macam perasaan lainnya. Kaitannya dengan dunia bisnis, komunikasi nonverbal bisa membantu komunikator untuk lebih memperkuat pesan yang disampaikan dan juga memahami reaksi komunikan saat menerima pesan (Puspitasari dan Danaya, 2022).

Pengaruh Kerjasama Terhadap Mutu Organisasi Pada Klinik Barokah Sehat di Surakarta

Berdasarkan model regresi untuk variabel kerjasama diketahui bahwa koefisien regresi berganda bernilai positif sehingga semakin besar kerjasama maka semakin tinggi mutu organisasi. Hasil uji t untuk variabel kerjasama diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,013 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi yang ditetapkan ($0,013 < 0,05$) sehingga kerjasama secara statistik mempengaruhi mutu organisasi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Ibrahim, Tjipto, Djuhartono & Sodik (2021) yang menyatakan bahwa kerjasama mempengaruhi mutu organisasi.

Semakin bagus Kerjasama yang dimiliki oleh pegawai klinik maka mutu organisasi semakin tinggi. Artinya adalah semakin bagus kerjasama, maka makin terjalin kerjasama antar pegawai klinik sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, kepatuhan terhadap standar, kinerja organisasi, inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Hal tersebut disebabkan dengan adanya kerjasama tim maka penyelesaian suatu pekerjaan dilakukan secara bersama-sama sesuai dengan standar

yang telah ditetapkan sehingga dapat menghasilkan kinerja lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Putri dan Sariyathi (2017) kerjasama tim adalah cara untuk memadukan keterampilan yang berbeda serta memberikan inovasi yang solutif dan perbaikan berkelanjutan sehingga meningkatkan keefisienan dalam bekerja. Menurut Slameta, Sukma & Nurhidayah (2018) kerjasama tim adalah sekelompok individu bekerja bersama demi mencapai target secara serentak. Oleh karena itu, kerjasama yang dilakukan dalam sebuah kelompok sesuai dengan standar dan patuh akan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi agar meningkatkan kinerja organisasi, sehingga disimpulkan bahwa kerjasama mempengaruhi mutu organisasi klinik.

Kerjasama merupakan kekuatan dari beberapa orang dalam mencapai satu tujuan yang diinginkan. Kerjasama dapat menyatukan ide yang akan mengantarkan pada kesuksesan. Kerjasama tim adalah bentuk kerja dalam kelompok yang harus diorganisasi dan dikelola dengan baik. Tim beranggotakan orang-orang memiliki keahlian yang berbeda dan dikoordinasikan untuk bekerja sama dengan pimpinan. Terjadi saling ketergantungan yang kuat antar anggota untuk mencapai sebuah tujuan atau untuk menyelesaikan sebuah tugas Panggiki et al. (2017).

Beberapa indikator dalam kerjasama tim, yang pertama adalah kerjasama yang mana dilakukan dalam sebuah tim agar lebih efektif dari pada kerja secara individual. Yang kedua adalah kepercayaan yang disebut trust merupakan keyakinan bahwa seseorang sungguh-sungguh dengan apa yang dikatakan dan dilakukannya dan yang ketiga adalah kekompakan yakni bekerja sama dan bersatu padu, teratur dan rapi dalam menghadapi suatu pekerjaan yang ditandai adanya saling tergantung satu sama lain (Widyaswari dan Ruhana, 2016).

Pada faktor kerjasama, karyawan di klinik Barokah Sehat Surakarta dalam melakukan pekerjaan lebih sering dikerjakan secara bersama-sama, namun tidak semua anggota berkontribusi dalam pengerjaan tugas. Artinya, tidak semua tugas dikerjakan secara bersama-sama. Karyawan yang terampil apabila dapat bekerja secara bersama-sama mengikuti pola dan sistem yang telah ditetapkan maka dapat membentuk kerjasama dalam mencapai target dan tujuan bersama sehingga otomatis akan meningkatkan mutu organisasi. Kerjasama dalam suatu organisasi akan tercipta ketika semua individu-individu yang ada dapat memahami tugas yang dikerjakan. Pada faktor kepercayaan, kepercayaan diperlukan untuk kerjasama tim dalam pembagian tugas kepada setiap individu maupun dalam bekerja. Adapun jika antar anggota karyawan yakin terhadap kemampuan satu sama lain, sehingga tidak akan timbul rasa saling curiga antara anggota karyawan dalam pembagian tugas. (Widyaswari dan Ruhana, 2016). Pada faktor yang ketiga yaitu kekompakan. Kekompakan antar anggota karyawan akan mempermudah perusahaan dalam menyelesaikan suatu masalah, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang lebih meningkat. Peningkatan kekompakan juga dapat dilakukan dengan cara outbound, nonton bersama, jalan-jalan, makan bersama atau kegiatan informal lainnya secara bersama-sama (Kusuma dan Sutanto, 2018).

Pengaruh Komunikasi dan Kerjasama Terhadap Mutu Organisasi Pada Klinik Barokah Sehat di Surakarta

Berdasarkan hasil analisis regresi diketahui bahwa komunikasi dan kerjasama diperoleh nilai signifikan sebesar 0,00 lebih kecil ($0,00 < 0,05$), sehingga variable bebas mempengaruhi mutu organisasi secara bersama-sama dengan pengaruh 94,4% sedang sisanya 5,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel penelitian. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Iryadana, Sartika, Gunawan, Tialonawarmi & Muslimat (2024) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara statistik

antara komunikasi dan kerjasama tim secara simultan terhadap mutu organisasi. Kerja tim membutuhkan anggota tim untuk bekerja secara bersama-sama, komunikasi yang efisien serta menurunkan ego masing-masing mewujudkan koordinasi yang baik di antara anggota tim sehingga menghasilkan kualitas layanan, kepatuhan terhadap standar, kinerja organisasi.

Komunikasi antar anggota tim membuat kinerja klinik berjalan sesuai harapan, begitu sebaliknya tanpa adanya komunikasi maka klinik sulit berjalan sesuai harapan. Beberapa faktor yang harus diperhatikan agar klinik dapat berjalan sesuai dengan standar salah satunya adalah komunikasi. Komunikasi yang kurang baik dapat mengakibatkan adanya kesalahpahaman dalam menginterpretasi perintah sehingga menyebabkan timbul efek buruk dalam kerjasama tim dan pekerjaan menjadi tidak optimal. Peran komunikasi membantu anggota organisasi mencapai tujuan dan organisasi, merespons serta mengimplementasikan perubahan organisasi, mengoordinasikan aktivitas organisasi, dan ikut memainkan peran dalam hampir semua tindakan organisasi yang relevan (Iryadana, dkk, 2024).

Kerjasama tim adalah kemampuan anggota tim untuk bekerjasama, berkomunikasi secara efektif, mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan satu sama lain, dan menginspirasi kepercayaan untuk menghasilkan tindakan kolektif yang terkoordinasi. Kerjasama tim merupakan kelompok yang relatif kecil yang bekerja pada pekerjaan yang jelas, tugas yang menantang paling efisien diselesaikan oleh kelompok kerja bersama-sama dibandingkan individu yang bekerja sendiri atau secara kelompok, yang memiliki kepastian, bersama-sama, menantang, tujuan tim berasal dari tugas, yang harus bekerjasama dan saling tergantung untuk mencapai tujuan tersebut, yang anggotanya bekerja dalam peran yang berbeda dalam suatu tim (meskipun beberapa peran dapat diduplikasi), dan memiliki peran yang diperlukan, otonomi, dan sumber daya yang memungkinkan mereka untuk memenuhi tujuan (Najati dan Susanto, 2022).

Meifilina, Andiwi (2015), mendefinisikan komunikasi sebagai proses pertukaran simbol baik secara verbal maupun nonverbal antara pengirim dan penerima untuk mengubah perilaku, kini meliputi proses yang luas. Komunikasi bukan hanya sebagai alat penyampaian informasi pada orang lain, tetapi juga sebagai sarana pengkoordinasian segala aktivitas perusahaan. Masing-masing individu dalam sebuah perusahaan dituntut untuk memiliki ketrampilan dalam berkomunikasi dan hubungan yang baik secara menyeluruh, baik dengan atasan, bawahan maupun sesama rekan. Selain itu pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah perusahaan pasti membutuhkan informasi apapun yang terkait dengan perusahaan atau pekerjaan sehingga diperlukan komunikasi yang cepat dan transparan antara pimpinan dan bawahan guna menunjang tercapainya tujuan perusahaan. Perusahaan juga membutuhkan tim yang solid, untuk melengkapi proses pencapaian tujuan perusahaan. Pekerjaan sebuah perusahaan tidak akan terlaksana jika para karyawan atau anggota organisasi tidak bekerjasama secara selaras. Jika anggota tidak berkomunikasi satu sama lain, mereka tidak akan mencapai tujuan atau mendapatkan hasil yang buruk. Komunikasi yang efektif menjadi kunci tercapainya kinerja maksimal dari karyawan. Organisasi yang komunikasinya kuat akan menghasilkan kinerja yang tinggi (Najati dan Susanto, 2022).

SIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Komunikasi berpengaruh positif terhadap mutu organisasi pada klinik Barokah Sehat Surakarta. Artinya, semakin baik komunikasi yang terjalin antar pegawai maka mutu organisasi semakin meningkat.

2. Kerjasama berpengaruh positif terhadap mutu organisasi pada klinik Barokah Sehat Surakarta. Artinya, semakin bagus kerjasama, maka mutu organisasi semakin meningkat.
3. Komunikasi dan kerjasama secara bersamaan berpengaruh terhadap mutu organisasi pada klinik Barokah Sehat Surakarta sehingga dengan adanya komunikasi dan kerjasama yang baik antar pegawai dapat meningkatkan mutu organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H., Istianingsih Sastrodiharjo, & Farhan Saputra. (2022). Pengukuran Organizational Citizenship Behavior: Beban Kerja, Budaya Kerja Dan Motivasi (Studi Literature Review). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1). <https://doi.org/10.38035/Jim.V1i1.16>
- Ariandini, M., & Sudirman, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi Di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. *Jurnal Riset Kualitatif Dan Promosi Kesehatan*, 2(1). <https://doi.org/10.62016/Jrpkp.V2i1.6>
- Asniwati, & Oktaviani, R. (2023). Pengaruh Budaya Kerja Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Economics And Digital Business Review*, 4(1).
- Ghozali. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hakman Hamiruddin, 2019. Pengaruh Komunikasi Organisasi, Motivasi Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai (The Effect of Organizational Communication, Work Motivation and Teamwork on Employees Performance). *JUMBO : Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi* Vol 3 No. 1.
- Hakman, H., Suhadi, S., & Yuniar, N. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pasien Covid-19. *Nursing Care And Health Technology Journal (Nchat)*, 1(2). <https://doi.org/10.56742/Nchat.V1i2.17>
- Ibrahim Elang; Tjipto, Djuhartono dan Sodik, Nur. 2021. Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Lion Superindo. *Jurnal Arastirma* 1(2): 316
- Indrawan, M. I. (2017). Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan. *Journal Abdi Ilmu*, 10(2).
- Irmayanti, P. A., Widiastini, M. A., & Suarmanayasa, I. N. (2020a). Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.23887/Pjmb.V2i1.26274>
- Iryadana, M. R., Sartika, G., Gunawan, A., Tialonawarmi, F., & Muslimat, A. (2024). Pengaruh Komunikasi dan Kerjasama Tim Terhadap Kepuasan Kerja yang Berdampak pada Kinerja Karyawan. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(3), 839-851.
- Kusuma, L. P., & Sutanto, J. E. (2018). Peranan kerjasama tim dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan Zolid Agung Perkasa. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-up Bisnis*, 3(4), 417-424.
- Leihitu, K. F., Kalangi, J. A. F., & Rogahang, J. J. (2022). Pengaruh Motivasi, Pengawasan Dan Budaya Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt. Tigaraksa Satria, Tbk Manado. *Productivity*, 3(1).
- Mahdiyah, S. G., & Semendawai, V. P. Y. (2023). Elokuenesi Dalam Ekspresi: Menjelajahi Kekuatan Komunikasi Efektif Dalam Menumbuhkan Hubungan Yang Berarti

- Dalam Kehidupan Personal Dan Profesional. *Journal Transformation of Mandalika*, 4(5), 217-229.
- Mulyani, E., Sumarudin, A., Suheryadi, A., Hanif, I., & Mushonnip, A. (2021). Implementasi Aplikasi Manajemen Klinik Pratama Studi Kasus Klinik Laa Tachzan. *Jurnal Ikraith-Informatika*, 5(8).
- Munif, M., Patoni, A., & Maunah, B. (2023). Pengaruh Dimensi Kepemimpinan Transformational Terhadap Budaya Kerja. *Jmpi: Jurnal Manajemen, Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 1(1).
- Najati, H. A., & Susanto, A. H. (2022). Pengaruh komunikasi dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan Inews Jakarta. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi*, 1(2), 058-079.
- Nuramalia, L., Purwadhi, P., & Andriani, R. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Khusus Paru Kabupaten Karawang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 8915-8928.
- Prihandoyo, C., Juwari, J., & Gerhana Iriyanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny Dental Care. *Jurnal Geoekonomi*, 12(2). <https://doi.org/10.36277/Geoekonomi.V12i2.161>
- Puspitasari, D., & Danaya, B. P. (2022). Pentingnya peranan komunikasi dalam organisasi: lisan, non verbal, dan tertulis (literature review manajemen). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 257-268.
- Putri, L. D., & Sariyathi, N. K. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kerjasama Tim dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Cabang Renon. *E-Journal Manajemen Unud*. 6(6). 3398-3426.
- Riduansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Layanan Tes Kesehatan Di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Journal Of Industrial And Manufacture Engineering*, 4(1). <https://doi.org/10.31289/Jime.V4i1.3011>
- Septyani, A. N., Rosyid, M. J., Maharani, Y., Wahyuayunda, Y., & Hertadi, C. D. P. (2023). Penentuan Sistem Layanan Kesehatan Klinik Xyz Menggunakan Simulasi Arena. *Journal Of Industrial Innovation And Safety Engineering (Jinseng)*, 1(2). <https://doi.org/10.35718/Jinseng.V1i2.1028>
- Sudarmaji, S. (2020). Analisis Struktur Sistem Aplikasi Pengolahan Data Layanan Pasien Rekam Mendik. *Jiki (Jurnal Ilmu Komputer & Informatika)*, 1(1). <https://doi.org/10.24127/Jiki.V1i1.669>
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrul, S., Hermanto, H., & Wahyulina, S. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Standar Layanan Covid 19 Terhadap Mutu Pelayanan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 6(3). <https://doi.org/10.29303/Jipp.V6i3.250>
- Wardana, R., Sucipto, S., & Firliana, R. (2022). Sistem Layanan Antrian Klinik
- Widyaswari, U. H., & Ruhana. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kerjasama Tim. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 28-37.

Wulandari, R., Resmadi, I., Murdowo, D., Mulyana, A., Pandita, R., Andrianawati, A., & Radja, T. M. (2022). E-Kiosk Dan Pelatihan Konten Digital Instagram Untuk Peningkatan Layanan Kesehatan Klinik. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(4). <https://doi.org/10.31849/Dinamisia.V6i4.10382>