

---

## Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Layanan Pada Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri

Devi Putri Astuti<sup>1</sup>, Maharani Pradistya Ningrum, Tiwi Rintiastanti<sup>3</sup>

Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Hukum dan Bisnis

Universitas Duta Bangsa Surakarta

Jl. Ki Mangun Sarkoso No.20 Nusukan, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57135

[tiwirintiastanti@gmail.com](mailto:tiwirintiastanti@gmail.com)

### Abstrak

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari Klinik Woundcare Rumah Rara. Jumlah sampel sebanyak 56 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner (angket) dan observasi, Dimana datanya menggunakan skala linkert, alat uji yang digunakan untuk menguji analisis data adalah menggunakan program SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap layanan, sedangkan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara.*

*Kata Kunci: pelayanan, fasilitas, layanan .*

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the effect of services and facilities on services at the Rumah Rara Woundcare Clinic. This type of research uses quantitative methods. The population in this study were customers of the Rumah Rara Woundcare Clinic. The number of samples was 56 respondents. The data collection method used was a questionnaire and observation, where the data used a linkert scale, the test tool used to test the data analysis was using the SPSS 25 program. The results showed that services did not have a positive and significant effect on services, while facilities had a significant and positive effect on services at the Rumah Rara Woundcare Clinic.*

*Keywords services, facilities, services.*

### 1. Pendahuluan

Perawatan luka adalah salah satu aspek penting dalam bidang kesehatan yang sering kali tidak mendapatkan perhatian yang cukup dari masyarakat. Di Kabupaten Wonogiri, dengan meningkatnya jumlah pasien yang memerlukan perawatan luka akibat berbagai kondisi seperti diabetes, kecelakaan, dan bedah, kebutuhan akan layanan woundcare yang profesional dan terjangkau semakin mendesak. Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri hadir untuk memenuhi kebutuhan ini dengan menawarkan layanan perawatan luka modern yang didukung oleh tenaga medis berpengalaman dan fasilitas yang memadai. Namun, meskipun klinik ini memiliki potensi besar, tantangan dalam hal brand awareness dan pemahaman masyarakat tentang layanan yang ditawarkan masih menjadi hambatan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memahami karakteristik pasar, preferensi konsumen, serta strategi pemasaran yang efektif untuk

---

meningkatkan daya saing Klinik Woundcare Rumah Rara Wnogiri di tengah persaingan yang semakin ketat.

Tujuan Perusahaan adalah untuk mengetahui apa kebutuhan dan keinginan pelanggan. faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan perawatan luka, seperti kualitas layanan, harga, dan reputasi klinik. Untuk menarik lebih banyak pasien ke klinik, serta untuk meningkatkan komunikasi pemasaran dan promosi agar lebih efektif menjangkau audiens target.

Menurut Kotler dan Keller (2016) Pelayanan adalah tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi pelayanan dapat berhubungan atau tidak berhubungan dengan produk fisik. Pelayanan ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat berupa pelayanan langsung maupun tidak langsung. Pelayanan merujuk pada kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan seseorang dalam berbagai konteks, baik dalam bisnis, sosial, maupun pelayanan publik. Pelayanan memiliki beberapa elemen penting seperti kualitas layanan, sikap pelayan, proses pelayanan, dan hasil yang diharapkan.

Selain pelayanan, Fasilitas merupakan faktor penting dalam menentukan kenyamanan pasien saat melakukan kunjungan. Banyak klinik yang kehilangan pasien karena tidak memiliki system pelayanan dan fasilitas yang baik. Fasilitas merujuk pada segala bentuk sarana atau prasarana yang disediakan untuk mendukung kegiatan tertentu, baik dalam konteks pribadi, pendidikan, komersial, maupun sosial. Fasilitas bertujuan untuk memberikan kenyamanan, kemudahan, dan mendukung kelancaran aktivitas yang dilakukan. Menurut Moenir (2015): Fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Fasilitas mencakup bangunan, peralatan, serta dukungan sistem yang mempermudah proses operasional dan memberikan kenyamanan bagi pelanggan atau konsumen.

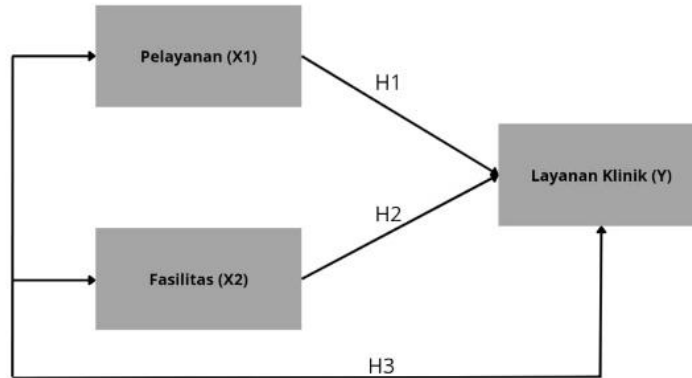
Layanan merujuk pada segala jenis aktivitas atau proses yang dilakukan oleh satu pihak (penyedia layanan) untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pihak lain (penerima layanan). Layanan biasanya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan fisik. Layanan bisa berupa edukasi, bantuan, atau informasi yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat. Menurut Sinambela (2018) Layanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan melalui interaksi langsung atau tidak langsung. Kualitas layanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan pengalaman yang diperoleh.

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan menjadi fokus dalam penelitian yakni “Pengaruh Pelayanan dan fasilitas Terhadap layanan pada Klinik woundcare rumah rara di wonogiri”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Pelayanan dan fasilitas terhadap layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri.

## **2. Metodologi.**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dan sampel yang digunakan untuk penelitian ini yaitu semua pelanggan Klinik Woundcare Rumah Rara. Sumber data penelitian diperoleh dari pembagian kuesioner kepada responden yang berjumlah 56 responden serta dilakukannya observasi.

**Kerangka Konseptual Penelitian**



**Gambar 1.**  
**Kerangka Konseptual Penelitian**

**3. Hasil dan Pembahasan**

**Analisis Deskriptif Responden**

**Tabel 1.**  
**Analisis Deskriptif Responden**

Kategori		Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	17	30,4
	Perempuan	39	69,6
Usia	< 20 tahun	16	28,6
	21-30 tahun	29	51,8
	31-40 tahun	11	19,6
	>40 tahun	0	0
Frekuensi Kunjungan	1 kali	19	33,9
	2-3 kali	25	44,6
	>3 kali	12	21,4

**Uji Asumsi Klasik**  
**Uji multikolonieritas**

**Table 2**  
**Uji multikolonieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.060	2.556		1.980	.053		
	Pelayanan	.338	.185	.269	1.823	.074	.257	3.893

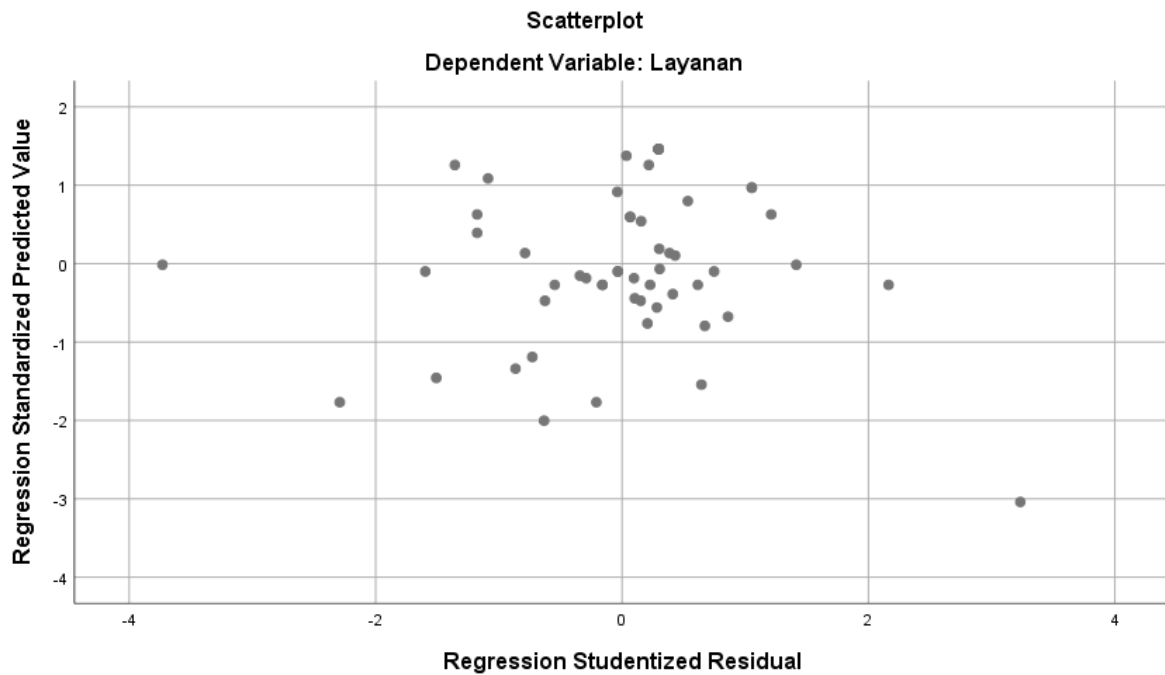
Fasilitas	.802	.198	.596	4.043	.000	.257	3.893
-----------	------	------	------	-------	------	------	-------

**a. Dependent Variable: Layanan**

Sumber : Data diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa nilai Tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas pada variabel independent dalam model regresi.

**Uji heteroskedastisitas**

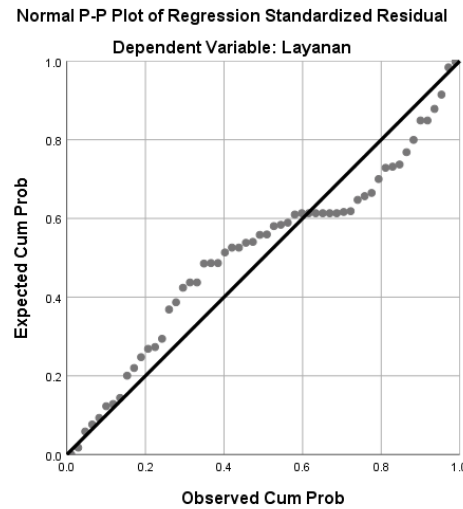


**Gambar 2**  
**Uji heteroskedastisitas**

Sumber: Data diolah SPSS 25

Dari hasil gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena pada gambar diatas memiliki pola titik yang menyebar dan tidak jelas.

**Uji normalitas**



**Gambar 3.**  
**Hasil Uji normalitas**  
Sumber: Data diolah SPSS 25

**Table 3**  
**Uji hasil normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.56056512
Most Extreme Differences	Absolute	.146
	Positive	.118
	Negative	-.146
Test Statistic		.146
Asymp. Sig. (2-tailed)		.005 <sup>c</sup>

**a. Test distribution is Normal.**

**b. Calculated from data.**

**c. Lilliefors Significance Correction.**

Sumber: Data diolah SPSS 25

Dari tabel one-Sample kolmogorov-Smirnov Test diperoleh angka probabilitas atau Asym.Sig (2-tailed). Nilai ini dibandingkan dengan 0.05 untuk pengambilan keputusan dengan pedoman bahwa, apabila nilai sig. atau nilai signifikasi atau probabilitas < 0.05 distribusi data adalah normal dan apabila nilai signifikasi > 0.05 ditribusi tidak normal. Dari hasil normalitas menggunakan one-Sample kolmogorov-Smirnov Test diperoleh nilai 0.005 yang berarti data tersebut adalah normal.

### Uji hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas pelayanan, fasilitas terhadap layanan sebagai variabel terikat dilakukan dengan perumusan hipotesis sebagai berikut:

- $H_{01} : \beta = 0$ , berarti Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Layanan
- $H_{02} : \beta = 0$ , berarti Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Layanan
- $H_1 : \beta \neq 0$ , berarti Pelayanan berpengaruh terhadap Layanan
- $H_2 : \beta \neq 0$ , berarti Fasilitas berpengaruh terhadap Layanan
- $H_3 : \beta \neq 0$ , berarti Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Layanan.

### Uji signifikansi parameter individual (t)

**Table 4.**  
**Uji signifikansi parameter individual (t)**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.060	2.556		1.980	.053		
	Pelayanan	.338	.185	.269	1.823	.074	.257	3.893
	Fasilitas	.802	.198	.596	4.043	.000	.257	3.893

#### a. Dependent Variable: Layanan

Sumber: Data diolah SPSS 25

Berdasarkan Tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variable kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar 0,074 dan nilai signifikansi untuk variabel fasilitas (X2) adalah sebesar 0,000. Ketentuan untuk nilai signifikan adalah sebesar  $\alpha = 5\%$  atau 0,05.

- a. Jika nilai sig. < 0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Jika nilai sig. > 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- $H_{a1}$  (ditolak) : Tidak adanya pengaruh signifikan antara Pelayanan terhadap layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri. ( $0,074 > 0,05$ )
- $H_{a2}$  (diterima) : Adanya pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri ( $0,000 < 0,05$ )

### Uji signifikansi simultan (uji F)

**Table 5.**  
**Hasil Uji signifikansi simultan (uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	857.375	2	428.687	63.006	.000 <sup>b</sup>
	Residual	360.607	53	6.804		
	Total	1217.982	55			

**a. Dependent Variable: Layanan**

**b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan**

Sumber: Data diolah SPSS 25

Dari tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa nilai Fhitung > Ftabel (63.006 > 3,19), dan nilai signifikansi (sig) = 0,000 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel Pelayanan dan Fasilitas terhadap Layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri.

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Table 6.**  
**Hasil uji Determinasi (R<sup>2</sup>)**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 <sup>a</sup>	.704	.693	2.608

**a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan**

**b. Dependent Variable: Layanan**

Sumber: Data diolah SPSS 25

Dari table 6 diatas dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R-Square sebesar 0,693 atau sebesar 69,3%. Artinya, Kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh terhadap Layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri, sedangkan sisanya 30,7% (100% - 69,3%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Uji analisis linier berganda**

**Table 7.**  
**Hasil Uji analisis linier berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.060	2.556		1.980	.053		
	Pelayanan	.338	.185	.269	1.823	.074	.257	3.893
	Fasilitas	.802	.198	.596	4.043	.000	.257	3.893

**a. Dependent Variable: Layanan**

Sumber: Data diolah SPSS 25

Dari tabel 7 diatas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,556 + 0,185 (X_1) + 0,198 (X_2)$$

Keterangan:

- a. Nilai konstanta a = 2,556, artinya apabila sebelum ada pengaruh dari variabel Pelayanan dan Fasilitas = 0 atau tidak berubah, maka nilai layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri adalah 2,566 satuan.

- b. Nilai koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,185 artinya jika nilai kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 poin sementara fasilitas diasumsikan 0 atau tidak berubah, maka akan menyebabkan kenaikan layanan sebesar 0,185 satuan.
- c. Nilai koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,198 artinya jika nilai fasilitas mengalami kenaikan 1 poin sementara kualitas pelayanan diasumsikan 0 atau tidak berubah, maka akan menyebabkan turunya layanan sebesar 0,198 satuan.

Dari hasil analisis secara deskriptik dapat menunjukkan bahwa Pelayanan merupakan faktor yang dianggap baik dan disetujui oleh responden dalam mempengaruhi layanan. Namun hal ini tidak sejalan dengan hasil pengujian secara parsial (uji t) yang menunjukkan bahwa variabel Pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Layanan. Ini artinya pengunjung atau pelanggan Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri tidak terlalu terpengaruh dengan pelayanan dalam proses pengambilan keputusan kunjungan mereka. Hal ini dikarenakan masih kurangnya strategi dalam menentukan pelayanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara. Dengan demikian dinyatakan bahwa variabel Pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara.

Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Layanan Pada klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri. Dengan ketentuan dari nilai tabel koefisien disimpulkan koefisien regresi fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Layanan Pada Klinik Woundcare Rumah Rara. Dengan demikian, setiap terjadi peningkatan variabel fasilitas maka layanan akan mengalami kenaikan pula. Hal ini terbukti dengan nilai signifikan variabel fasilitas ( $0,000 < 0,05$ ) yang berarti  $H_a$  (diterima) atau  $H_0$  (ditolak). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Layanan Pada Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri.

Berdasarkan hasil analisis data dari uji F, dapat diketahui bahwa variabel Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh serentak dan signifikan terhadap layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Layanan.

#### **4. Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang diperoleh oleh peneliti mengenai pelayanan maka dapat ditarik Kesimpulan dari hasil uji t dapat dilihat bahwa Pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Layanan. Ini artinya pengunjung atau pelanggan Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri tidak terlalu terpengaruh dengan pelayanan dalam proses pengambilan keputusan kunjungan mereka. Dalam kuisioner yang dibagikan berdasarkan pertanyaan pada bagian pelayanan rata rata yang paling rendah adalah pertanyaan pada bagian *Waktu tunggu di Klinik Woundcare Rumah Rara sudah sesuai dengan harapan pasien*. Hal ini dikarenakan masih kurangnya strategi dalam menentukan pelayanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri. Hal ini tidak di dukung oleh jurnal manapun dikarenakan tidak ada jurnal yang dijadikan referensi.

Sedangkan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri. Dengan ketentuan di nilai dari tabel koefisien disimpulkan koefisien regresi Fasilitas adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara.

Dari hasil uji determinasi bahwa nilai Adjusted R-Square sebesar, 0,693 atau sebesar 69,3%. Artinya, Kualitas layanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap Layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara . Sedangkan sisanya 30,7% ( $100\% - 69,3\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil persamaan regresinya bahwa variabel Pelayanan berpengaruh positif terhadap Layanan. Terbukti dalam nilai koefisien sebesar 0,185

yang bernilai positif, jika variabel Pelayanan bertambah sebesar 1 satuan maka variabel Layanan akan bertambah sebesar 0,185 satuan. Variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap Layanan. Terbukti dalam nilai koefisien pada variabel Fasilitas sebesar 0,198 yang bernilai positif. Jika variabel penetapan harga bertambah 1 satuan maka Layanan akan bertambah sebesar 0.198 satuan.

Klinik Woundcare Rumah Rara diharap dapat memperhatikan kembali bagaimana cara menentukan dan menerapkan strategi pada bagian pelayanan karena dari analisis penelitian ini masih belum berpengaruh terhadap Layanan. Dalam hal ini Pelayanan dapat menjadi salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Layanan pada Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri. Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan antara lain yang pertama memberikan pelatihan berkala kepada tenaga medis atau perawat dan staf administrasi tentang komunikasi, pelayanan pelanggan, yang kedua penggunaan teknologi seperti menggunakan alat-alat medis yang modren, menggunakan aplikasi atau web untuk melakukan pendaftaran agar mempermudah pasien dalam membuat janji temu dengan dokter, ketiga memberikan informasi yang jelas kepada pasien mengenai prosedur medis, biaya, dan waktu pelayanan, lalu mengadakan survei kepuasan pasien untuk menerima kritik dan saran.

Selain pelayanan, Fasilitas juga harus diperhatikan oleh Klinik Woundcare Rumah Rara Wonogiri karena fasilitas juga merupakan faktor yang penting dalam layanan klinik terhadap pasien, sehingga fasilitas yang disediakan dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan pasien saat melakukan kunjungan atau saat melakukan tes kesehatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan lagi survei dan banding mengenai fasilitas-fasilitas yang ada pada Klinik Woundcare Rumah Rara, seperti alat medis yang digunakan, memastikan fasilitas ruang tunggu yang nyaman bagi pasien, menyediakan fasilitas-fasilitas tambahan seperti toilet dan tempat parkir dengan pesaing atau perusahaan yang lain. Dengan kata lain, perusahaan atau klinik harus selalu memonitor fasilitas yang digunakan oleh pesaing, agar dapat menyediakan fasilitas yang lebih baik dan dapat menciptakan kepuasan dan kenyamanan pasien saat melakukan cek kesehatan atau saat melakukan kunjungan.

#### Daftar Pustaka

- Birahmani, N (2014). *Metode penelitian ekonomi*. Medan:Feby UIN SU Press.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Mentari.
- Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas klinik terhadap kepuasan pasien.
- Jurnal UM Surabaya*. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kabupaten Aceh Barat Daya.
- Jurnal Wijaya*. (2019). Hubungan metode perawatan luka modern dengan kepuasan pasien di Klinik Woundcare Kota Bogor.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Maryunani, S. (2014). Hubungan teknik perawatan luka modren dengan tingkat kepuasan pasien. *Malahayati Nursing Journal*, 4(6), 1569-1576
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.