Department of Digital Business
Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS
Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 27417- 27424
P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Digital Transformasi terhadap Kepercayaan pada Pelayanan Apotek di RS JHC Tasikmalaya

Muhamad Riski Triana[1],Yudi Setia Rachmanda[2]
[12]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Cipasung Tasikmalaya
[1]Rizkitriana0@gmail.com , [2]yudirachmanda@uncip.ac.id

Abstrak

Pelayanan apotek merupakan bagian penting dari pelayanan kesehatan karena berhubungan langsung dengan pengalaman pasien setelah memperoleh layanan medis. Kejelasan informasi, ketepatan pemberian obat, kecepatan pelayanan, serta kemudahan akses informasi dapat memengaruhi keyakinan pasien terhadap rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan digital transformasi terhadap kepercayaan pada pelayanan apotek di RS JHC Tasikmalaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 66 responden yang merupakan pasien pengguna pelayanan apotek. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 26 melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dengan koefisien regresi sebesar 0,318 dan signifikansi 0,001. Digital transformasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dengan koefisien regresi sebesar 0,480 dan signifikansi 0,002. Nilai R^2 sebesar 0,594 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan digital transformasi secara bersama-sama menjelaskan 59,4% variasi kepercayaan, sedangkan 40,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas interaksi pelayanan dan penguatan integrasi teknologi digital, terutama pada proses pelayanan apotek, dapat menjadi strategi untuk memperkuat kepercayaan pasien terhadap RS JHC Tasikmalaya.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Digital Transformasi, Kepercayaan, Pelayanan Apotek, Rumah Sakit.*

1. Latar Belakang

Rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai penyedia tata laksana medis, tetapi juga harus mampu mengelola seluruh ekosistem layanan secara komprehensif agar tercipta kenyamanan, keamanan, dan kepuasan bagi pengguna jasa. Efisiensi tata kelola operasional, kesiapan infrastruktur penunjang, serta kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien menjadi bagian penting dalam menentukan kualitas pelayanan dan keberlanjutan fasilitas kesehatan (Arifin et al., 2023; Hidayati & Nugroho, 2020).

Kepercayaan terhadap pelayanan apotek merupakan bagian penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit. Kepercayaan terbentuk melalui keyakinan pasien terhadap integritas institusi, kompetensi petugas farmasi, serta jaminan keamanan selama proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan apotek, waktu tunggu pengambilan obat, kejelasan informasi, dan kepastian pelayanan dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap rumah sakit.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pembentukan kepercayaan pasien. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan menjadi aspek yang dinilai langsung oleh pasien. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, responsif, serta disertai informasi obat yang jelas dapat menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan keyakinan pasien terhadap profesionalisme penyedia layanan (Putra & Santoso, 2022; Nugrahani & Wijanarko, 2023).

Selain kualitas pelayanan, transformasi digital menjadi faktor penting dalam pelayanan kesehatan. Rumah Sakit JHC Tasikmalaya telah menerapkan beberapa layanan digital, seperti pendaftaran daring, pengelolaan data pasien, dan sistem informasi pelayanan. Namun, ulasan pasien yang dicantumkan dalam naskah penelitian menunjukkan adanya keluhan mengenai waktu tunggu pengambilan obat dan kurangnya transparansi antrean. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksinkronan antara percepatan sistem di bagian front office dan operasional pada unit apotek.

Pra-survei terhadap 15 responden menunjukkan bahwa rata-rata kepercayaan pelayanan apotek sebesar 2,93, kualitas pelayanan sebesar 2,79, dan digital transformasi sebesar 2,90; ketiganya berada pada kategori cukup.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dan teknologi digital telah diterapkan, pelaksanaannya masih perlu dioptimalkan agar mampu memperkuat kepercayaan pasien.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan transformasi digital berhubungan positif dengan kepercayaan atau persepsi pasien terhadap layanan kesehatan (Afifah & Lestari, 2023; Arifin et al., 2023; Rizki & Fitriani, 2025). Namun, penelitian yang secara khusus menguji kualitas pelayanan dan digital transformasi secara bersama-sama terhadap kepercayaan pada pelayanan apotek masih terbatas. Penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah tersebut dengan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan digital transformasi terhadap kepercayaan pelayanan apotek di RS JHC Tasikmalaya. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kedua variabel independen tersebut terhadap kepercayaan pasien.

Kepercayaan pasien tidak terbentuk hanya dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari rangkaian pengalaman yang diterima sejak pasien datang, menyampaikan kebutuhan, menunggu obat, menerima penjelasan, sampai membawa obat untuk digunakan. Pada titik tersebut, pelayanan apotek memiliki posisi strategis karena pasien membutuhkan kepastian bahwa obat yang diterima sesuai dengan resep, informasi penggunaan dapat dipahami, dan proses pelayanan dilakukan secara profesional. Ketika pengalaman tersebut berlangsung secara konsisten, pasien akan memiliki dasar yang lebih kuat untuk menilai rumah sakit sebagai institusi yang dapat diandalkan.

Pada pelayanan apotek, kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pasien secara tepat dan konsisten. Reliability berkaitan dengan ketepatan dan konsistensi pelayanan, responsiveness berkaitan dengan kesediaan petugas membantu pasien secara cepat, assurance berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan memberikan rasa aman, empathy berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan pasien, sedangkan tangibles berkaitan dengan kondisi fasilitas dan penampilan pelayanan. Kelima aspek tersebut tidak berdiri sendiri. Keterlambatan pelayanan, misalnya, dapat mengurangi persepsi keandalan, sedangkan informasi yang kurang jelas dapat mengurangi rasa aman pasien meskipun fasilitas fisik terlihat memadai.

Perkembangan teknologi kesehatan juga mengubah cara pasien berinteraksi dengan rumah sakit. Sistem pendaftaran daring, pengelolaan data pasien, penyampaian informasi, dan sistem antrean digital dapat mengurangi aktivitas administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual. Namun, keberadaan teknologi tidak otomatis menghasilkan kepercayaan. Teknologi harus mudah digunakan, informasi yang diberikan harus dapat dipercaya, dan proses digital harus terhubung dengan pelayanan nyata yang diterima pasien. Jika sistem digital menunjukkan proses yang cepat tetapi pasien tetap menghadapi antrean panjang ketika mengambil obat, maka pasien dapat menilai bahwa manfaat digitalisasi belum dirasakan secara menyeluruh.

Hal tersebut menjadi penting bagi RS JHC Tasikmalaya karena hasil pra-survei menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian masih berada pada kategori cukup. Rata-rata kepercayaan sebesar 2,93, kualitas pelayanan sebesar 2,79, dan digital transformasi sebesar 2,90 menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Temuan pra-survei tersebut juga sejalan dengan adanya keluhan mengenai waktu tunggu pengambilan obat dan transparansi antrean. Dengan demikian, persoalan yang diteliti tidak hanya berkaitan dengan keramahan atau kecepatan petugas, tetapi juga bagaimana sistem pelayanan dan teknologi dapat bekerja secara terintegrasi.

Dari sisi akademik, penelitian ini penting karena kualitas pelayanan dan digital transformasi ditempatkan secara bersamaan sebagai faktor yang menjelaskan kepercayaan pada unit apotek. Pendekatan tersebut memungkinkan penelitian melihat apakah pengalaman layanan langsung dan dukungan teknologi sama-sama memiliki kontribusi terhadap pembentukan kepercayaan. Hasilnya diharapkan dapat memperkaya pembahasan mengenai pelayanan kesehatan berbasis digital, sekaligus memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai pelayanan apotek di RS JHC Tasikmalaya.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan digital transformasi terhadap kepercayaan pada pelayanan apotek. Objek penelitian terdiri atas kualitas pelayanan (X1), digital transformasi (X2), dan kepercayaan pelayanan apotek (Y).

Populasi penelitian adalah pasien yang menggunakan pelayanan apotek di RS JHC Tasikmalaya. Sampel penelitian berjumlah 66 responden. Naskah sumber memuat perbedaan penyebutan teknik sampling pada beberapa bagian; untuk penyajian artikel ini, teknik pengambilan sampel dijelaskan secara umum sebagai non-probability sampling berdasarkan kriteria responden penelitian agar konsisten dengan informasi metode dan karakteristik responden yang tersedia.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13548
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin. Kualitas pelayanan diukur melalui reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Digital transformasi diukur melalui penerimaan teknologi digital, kemudahan akses layanan digital, kecepatan dan keandalan, serta keamanan informasi pasien. Kepercayaan diukur melalui kompetensi tenaga medis, komunikasi yang jelas, transparansi pelayanan, dan konsistensi pelayanan.

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 26. Pengujian meliputi validitas dan reliabilitas instrumen, uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, dan linearitas. Selanjutnya digunakan regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji kelayakan model (F), dan uji hipotesis parsial (t) pada taraf signifikansi 5% (Ghozali, 2021; Sugiyono, 2019).

Pengukuran setiap variabel disusun berdasarkan indikator yang relevan dengan konteks pelayanan apotek. Kualitas pelayanan (X1) mencakup reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Digital transformasi (X2) mencakup penerimaan teknologi digital, kemudahan akses layanan digital, kecepatan dan keandalan, serta keamanan informasi pasien. Sementara itu, kepercayaan (Y) mencakup kompetensi tenaga medis atau petugas, komunikasi yang jelas, transparansi pelayanan, dan konsistensi pelayanan. Penggunaan indikator tersebut dimaksudkan agar pengukuran tidak hanya menilai hasil layanan, tetapi juga pengalaman pasien selama berinteraksi dengan sistem pelayanan.

Responden penelitian berjumlah 66 pasien pengguna pelayanan apotek. Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin untuk memberikan ruang penilaian dari tingkat ketidaksetujuan sampai tingkat persetujuan terhadap pernyataan penelitian. Data yang terkumpul kemudian diolah secara kuantitatif. Tahap pertama dilakukan pengujian instrumen untuk memastikan setiap butir mampu mengukur konstruk yang diteliti. Setelah instrumen dinyatakan layak, analisis dilanjutkan dengan pengujian asumsi sebelum model regresi digunakan.

Uji validitas digunakan untuk melihat hubungan antara butir pernyataan dengan konstruk yang diukur, sedangkan reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi internal instrumen. Uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, dan linearitas dilakukan agar model regresi memenuhi persyaratan analisis. Selanjutnya, regresi linear berganda digunakan karena penelitian memiliki dua variabel independen yang dianalisis secara bersamaan terhadap satu variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan untuk melihat kemampuan model menjelaskan variasi kepercayaan, sedangkan uji F dan uji t digunakan untuk melihat kelayakan model serta pengaruh masing-masing variabel secara parsial.

3. Hasil dan Diskusi

Karakteristik Responden

Sebanyak 66 responden dianalisis. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Komposisi responden memberikan gambaran bahwa pengguna pelayanan apotek dalam penelitian ini memiliki karakteristik yang beragam. Responden perempuan berjumlah 38 orang atau 57,6%, sedangkan laki-laki berjumlah 28 orang atau 42,4%. Dari sisi usia, kelompok 17–25 tahun merupakan kelompok terbesar dengan 24 responden atau 36,4%, diikuti usia 26–35 tahun sebanyak 20 responden atau 30,3%. Responden usia 36–45 tahun berjumlah 14 orang atau 21,2%, sedangkan responden berusia lebih dari 45 tahun sebanyak 8 orang atau 12,1%. Komposisi ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap pelayanan apotek berasal dari kelompok usia yang cukup beragam.

Pada aspek pendidikan, responden dengan pendidikan S1 berjumlah 28 orang atau 42,4%, SMA/SMK sebanyak 23 orang atau 34,8%, Diploma sebanyak 11 orang atau 16,7%, dan S2 sebanyak 4 orang atau 6,1%. Sementara itu, berdasarkan pekerjaan, karyawan swasta menjadi kelompok terbesar sebanyak 22 orang atau 33,3%, disusul wiraswasta 15 orang atau 22,7%, pelajar/mahasiswa 10 orang atau 15,2%, pengusaha 9 orang atau 13,6%, dan kategori lainnya 10 orang atau 15,2%. Keragaman karakteristik tersebut membantu menunjukkan bahwa hasil penelitian tidak hanya merepresentasikan satu kelompok pengguna pelayanan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis kelamin	Perempuan	38	57,6
	Laki-laki	28	42,4
Usia	17–25 tahun	24	36,4
	26–35 tahun	20	30,3
	36–45 tahun	14	21,2

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13548
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

	>45 tahun	8	12,1
Pendidikan	S1	28	42,4
	SMA/SMK	23	34,8
	Diploma	11	16,7
	S2	4	6,1
Pekerjaan	Karyawan swasta	22	33,3
	Wiraswasta	15	22,7
	Pelajar/mahasiswa	10	15,2
	Lainnya	10	15,2
	Pengusaha	9	13,6

Sumber: Data diolah, 2026.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menunjukkan seluruh item pada variabel kualitas pelayanan, digital transformasi, dan kepercayaan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel 0,242 dan signifikansi 0,000. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki Cronbach's Alpha di atas 0,60.

Nilai validitas yang berada di atas r tabel menunjukkan bahwa setiap item memiliki keterkaitan yang memadai dengan variabel yang diukur. Kualitas pelayanan memiliki rentang r hitung 0,813–0,896 dengan Cronbach's Alpha 0,957. Digital transformasi memiliki rentang r hitung 0,817–0,886 dengan Cronbach's Alpha 0,932, sedangkan kepercayaan memiliki rentang r hitung 0,874–0,928 dengan Cronbach's Alpha 0,954. Nilai reliabilitas tersebut menunjukkan konsistensi internal yang tinggi, sehingga instrumen dapat digunakan untuk analisis berikutnya.

Hasil pengujian instrumen juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan, digital transformasi, dan kepercayaan dapat diukur melalui indikator yang telah ditetapkan. Hal ini penting karena penelitian menguji hubungan antarvariabel berdasarkan persepsi responden. Instrumen yang valid dan reliabel membantu mengurangi kemungkinan bahwa hasil regresi dipengaruhi oleh ketidaktepatan alat ukur.

Tabel 2. Ringkasan Uji Instrumen

Variabel	Jumlah item	Rentang r hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	10	0,813–0,896	0,957	Valid dan reliabel
Digital Transformasi (X2)	6	0,817–0,886	0,932	Valid dan reliabel
Kepercayaan (Y)	6	0,874–0,928	0,954	Valid dan reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS Statistics 26, 2026.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Indikator/hasil	Kriteria	Kesimpulan
Normalitas	Asymp. Sig. 0,200; Monte Carlo Sig. 0,243	> 0,05	Normal
Multikolinearitas X1	Tolerance 0,428; VIF 2,338	Tolerance > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Multikolinearitas X2	Tolerance 0,428; VIF 2,338	Tolerance > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas X1	Sig. 0,226	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Heteroskedastisitas X2	Sig. 0,538	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Autokorelasi	Asymp. Sig. 0,137	> 0,05	Tidak terjadi autokorelasi
Linearitas X1–Y	Deviation from Linearity 0,129	> 0,05	Linear
Linearitas X2–Y	Deviation from Linearity 0,298	> 0,05	Linear

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13548
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS Statistics 26, 2026.

Seluruh hasil pengujian menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, tidak mengalami multikolinearitas, heteroskedastisitas, maupun autokorelasi, serta memiliki hubungan linear antara variabel independen dan dependen. Dengan demikian, model layak dilanjutkan ke analisis regresi linear berganda.

Nilai normalitas menunjukkan Asymp. Sig. 0,200 dan Monte Carlo Sig. 0,243, keduanya lebih besar dari 0,05, sehingga residual memenuhi kriteria normalitas. Pada pengujian multikolinearitas, nilai tolerance sebesar 0,428 dan VIF sebesar 2,338 pada kedua variabel masih berada dalam batas yang digunakan dalam penelitian. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan digital transformasi tidak memiliki hubungan yang terlalu tinggi sehingga masing-masing masih dapat dianalisis sebagai variabel independen.

Pengujian heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi 0,226 untuk kualitas pelayanan dan 0,538 untuk digital transformasi. Keduanya lebih besar dari 0,05 sehingga tidak ditemukan indikasi heteroskedastisitas. Selanjutnya, nilai Asymp. Sig. autokorelasi sebesar 0,137 juga lebih besar dari 0,05. Uji linearitas menghasilkan Deviation from Linearity sebesar 0,129 untuk hubungan kualitas pelayanan dengan kepercayaan dan 0,298 untuk hubungan digital transformasi dengan kepercayaan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antarvariabel dapat dianalisis menggunakan regresi linear berganda.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	t hitung	Sig.
Konstanta	0,118	—	—
Kualitas Pelayanan (X1)	0,318	3,401	0,001
Digital Transformasi (X2)	0,480	3,294	0,002

Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS Statistics 26, 2026.

Berdasarkan hasil analisis, persamaan regresi yang diperoleh adalah Y = 0,118 + 0,318X1 + 0,480X2 + e. Koefisien positif pada kedua variabel menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan digital transformasi diikuti peningkatan kepercayaan pelayanan apotek. Koefisien digital transformasi lebih besar daripada kualitas pelayanan, sehingga variabel tersebut memiliki pengaruh yang lebih dominan dalam model penelitian.

Konstanta sebesar 0,118 menunjukkan nilai dasar kepercayaan ketika nilai kualitas pelayanan dan digital transformasi dianggap tetap pada titik nol dalam persamaan model. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,318 berarti setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan secara teoritis diikuti peningkatan kepercayaan sebesar 0,318 satuan dengan asumsi variabel digital transformasi tetap. Koefisien digital transformasi sebesar 0,480 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan digital transformasi diikuti peningkatan kepercayaan sebesar 0,480 satuan dengan asumsi kualitas pelayanan tetap.

Perbedaan besarnya koefisien menunjukkan bahwa digital transformasi memiliki koefisien regresi lebih tinggi dalam model. Temuan ini tidak berarti kualitas pelayanan menjadi tidak penting. Keduanya tetap signifikan dan saling melengkapi. Pelayanan yang baik memberikan pengalaman langsung kepada pasien, sedangkan digitalisasi membantu mempercepat dan mempermudah akses terhadap proses pelayanan. Dalam konteks apotek, kombinasi keduanya menjadi penting karena pasien tidak hanya membutuhkan petugas yang responsif, tetapi juga membutuhkan sistem informasi yang dapat memberikan kepastian mengenai proses pelayanan.

Tabel 5. Koefisien Determinasi dan Kelayakan Model

Ukuran model	Nilai	Interpretasi
R Square	0,594	59,4% variasi Y dijelaskan X1 dan X2
Adjusted R Square	0,581	58,1% setelah penyesuaian model
F hitung	46,008	Model layak
Sig. F	<0,001	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS Statistics 26, 2026.

Nilai R Square sebesar 0,594 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan digital transformasi secara bersama-sama mampu menjelaskan 59,4% variasi kepercayaan pelayanan apotek, sedangkan 40,6% dipengaruhi faktor lain di luar model. Nilai F hitung sebesar 46,008 dengan signifikansi <0,001 menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan layak digunakan.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13548
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,581 menunjukkan bahwa setelah mempertimbangkan jumlah variabel dalam model, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepercayaan tetap berada pada tingkat yang cukup kuat. Sementara itu, nilai F hitung sebesar 46,008 dengan signifikansi kurang dari 0,001 menunjukkan bahwa model yang memasukkan kualitas pelayanan dan digital transformasi secara bersama-sama layak digunakan untuk menjelaskan kepercayaan pada pelayanan apotek.

Masih terdapat 40,6% variasi kepercayaan yang belum dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Bagian yang belum terjelaskan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan pasien merupakan konstruk yang kompleks. Faktor lain di luar model dapat berkaitan dengan pengalaman pasien sebelumnya, citra rumah sakit, persepsi terhadap keamanan obat, biaya, kenyamanan fasilitas, maupun faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini. Dengan demikian, hasil R Square tidak seharusnya dipahami sebagai ukuran bahwa hanya dua variabel yang menentukan kepercayaan, melainkan sebagai bukti bahwa kedua variabel memiliki kontribusi yang berarti dalam model penelitian.

Uji Hipotesis

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Hipotesis	t hitung	Sig.	Keputusan
H1: Kualitas Pelayanan → Kepercayaan	3,401	0,001	Diterima
H2: Digital Transformasi → Kepercayaan	3,294	0,002	Diterima

Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS Statistics 26, 2026.

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan karena nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Digital transformasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dengan signifikansi 0,002 < 0,05. Dengan demikian, H1 dan H2 diterima.

Secara substantif, hasil tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan pasien dapat diperkuat melalui perbaikan pengalaman pelayanan yang diterima secara langsung. Pasien cenderung memiliki keyakinan yang lebih tinggi ketika petugas memberikan layanan secara tepat, merespons kebutuhan dengan cepat, memberikan jaminan, menunjukkan empati, dan didukung fasilitas yang memadai. Dalam pelayanan apotek, pengalaman tersebut dapat muncul ketika pasien memperoleh obat sesuai resep, menerima penjelasan yang mudah dipahami, serta merasakan bahwa petugas memperhatikan kebutuhan mereka.

Pengaruh positif kualitas pelayanan juga memberikan implikasi bahwa peningkatan satu aspek tidak sebaiknya dilakukan secara terpisah. Kecepatan pelayanan perlu diikuti ketepatan, karena pelayanan yang cepat tetapi tidak tepat justru dapat menurunkan rasa aman. Demikian pula keramahan petugas perlu disertai informasi yang jelas agar pasien memperoleh pengalaman yang utuh. Oleh karena itu, pengelolaan kualitas pelayanan apotek perlu diarahkan pada konsistensi keseluruhan proses, bukan hanya pada satu indikator.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan pada Pelayanan Apotek

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada pelayanan apotek di RS JHC Tasikmalaya. Nilai t hitung sebesar 3,401 dengan signifikansi 0,001 menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepercayaan pasien.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, responsif, serta disertai informasi yang jelas dapat menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan keyakinan pasien terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas. Hasil ini sejalan dengan Kurniati et al. (2025) yang menempatkan kualitas layanan sebagai faktor penting dalam pembentukan kepercayaan pengguna.

Temuan penelitian juga didukung Nugrahani dan Wijanarko (2023) yang menunjukkan hubungan positif kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien, serta Putra dan Santoso (2022) mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam membangun kepercayaan pasien di rumah sakit. Oleh karena itu, RS JHC Tasikmalaya perlu mempertahankan kecepatan pelayanan, ketepatan pemberian obat, keramahan petugas, dan kejelasan informasi kepada pasien.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13548
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Pengaruh Digital Transformasi terhadap Kepercayaan pada Pelayanan Apotek

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digital transformasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada pelayanan apotek. Nilai t hitung sebesar 3,294 dengan signifikansi 0,002 menunjukkan bahwa semakin optimal penerapan teknologi digital, semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien.

Pengaruh digital transformasi dapat dipahami dari kemampuan teknologi dalam mengurangi ketidakpastian selama proses pelayanan. Pasien yang dapat mengakses informasi secara lebih mudah akan memiliki gambaran yang lebih jelas mengenai proses yang sedang dijalani. Demikian pula pengelolaan data secara digital dapat membantu mengurangi pengulangan proses administratif dan meningkatkan keteraturan informasi. Ketika teknologi berfungsi secara konsisten, pasien dapat melihat adanya kepastian dan profesionalisme dalam pelayanan.

Namun, digital transformasi perlu dipahami sebagai perubahan proses, bukan sekadar penggunaan aplikasi atau perangkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat digitalisasi akan lebih kuat apabila sistem yang digunakan terintegrasi dengan proses operasional apotek. Jika informasi digital tidak sesuai dengan kondisi antrean atau informasi yang tersedia tidak diperbarui, teknologi justru dapat menimbulkan ketidakpastian. Karena itu, optimalisasi digital transformasi perlu memperhatikan akurasi informasi, kemudahan penggunaan, keamanan data, dan keterhubungan antarunit pelayanan.

Temuan tersebut relevan dengan kondisi yang diidentifikasi dalam latar belakang, yaitu adanya ketidaksinkronan antara percepatan proses front office dan operasional pada unit apotek. Integrasi menjadi kunci agar digitalisasi memberikan dampak yang dirasakan langsung oleh pasien. Sistem pendaftaran daring, misalnya, akan lebih bermakna apabila informasi tersebut dapat diteruskan secara efektif ke unit terkait sehingga proses pelayanan berikutnya dapat berlangsung lebih teratur.

Transformasi digital dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, akurasi, dan kemudahan akses pelayanan. Pendaftaran daring, pengelolaan data pasien, sistem informasi pelayanan, serta penyediaan informasi secara digital dapat membentuk persepsi bahwa layanan rumah sakit lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. Temuan ini sejalan dengan Rojabi (2025) dan Afifah dan Lestari (2023) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital dapat memperkuat kualitas layanan dan kepercayaan pengguna.

Penelitian Rahmawati et al. (2024) dan Rizki dan Fitriani (2025) juga menunjukkan manfaat transformasi digital dalam meningkatkan efektivitas layanan serta loyalitas dan kepercayaan pasien. Dalam konteks RS JHC Tasikmalaya, hasil tersebut memperkuat pentingnya integrasi sistem digital antarunit, terutama antara front office dan instalasi farmasi, agar manfaat digitalisasi tidak berhenti pada proses pendaftaran tetapi juga meningkatkan transparansi antrean dan efisiensi pengambilan obat.

Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model dengan memasukkan faktor lain yang relevan dengan kepercayaan pasien serta memperluas objek penelitian pada beberapa rumah sakit atau unit pelayanan kesehatan. Penelitian berikutnya juga dapat mempertimbangkan pendekatan yang lebih mendalam untuk memahami pengalaman pasien terhadap waktu tunggu, transparansi antrean, keamanan informasi, dan integrasi sistem digital. Dengan demikian, kajian mengenai kepercayaan pasien dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas interaksi layanan dan perkembangan teknologi kesehatan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam membaca hasilnya. Pertama, penelitian dilakukan pada pelayanan apotek di satu rumah sakit sehingga hasilnya lebih tepat dipahami dalam konteks RS JHC Tasikmalaya. Kedua, data diperoleh melalui kuesioner sehingga jawaban responden merepresentasikan persepsi pada saat pengumpulan data. Ketiga, model penelitian hanya memasukkan kualitas pelayanan dan digital transformasi, sedangkan nilai R Square menunjukkan masih terdapat 40,6% variasi kepercayaan yang berasal dari faktor lain di luar model.

6. Keterbatasan Penelitian dan Arah Penelitian Selanjutnya

Ketiga, rumah sakit perlu memperhatikan aspek keamanan informasi dan kemudahan penggunaan. Kepercayaan pasien tidak hanya berkaitan dengan kecepatan teknologi, tetapi juga dengan keyakinan bahwa data pribadi dikelola secara aman dan informasi yang diterima dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, pengembangan digitalisasi sebaiknya diikuti dengan evaluasi terhadap keandalan sistem dan pemahaman petugas yang mengoperasikannya.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13548
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Kedua, transformasi digital perlu dikembangkan dengan prinsip integrasi. Sistem digital tidak cukup hanya tersedia pada tahap pendaftaran, tetapi perlu mendukung proses yang terjadi pada unit apotek. Informasi antrean, status pelayanan, dan informasi lain yang relevan bagi pasien perlu disampaikan secara jelas dan konsisten. Integrasi antarsistem juga dapat membantu mengurangi kesenjangan antara pengalaman digital dan pengalaman pelayanan secara langsung.

Temuan penelitian memberikan beberapa implikasi bagi pengelolaan pelayanan apotek di RS JHC Tasikmalaya. Pertama, peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada konsistensi proses mulai dari penerimaan pasien, pemeriksaan kebutuhan obat, penyiapan obat, hingga pemberian informasi. Rumah sakit dapat menjadikan waktu tunggu, ketepatan pemberian obat, kejelasan informasi, dan respons petugas sebagai bagian dari evaluasi pelayanan secara berkala. Fokus tersebut sesuai dengan temuan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada pelayanan apotek di RS JHC Tasikmalaya dengan koefisien regresi 0,318 dan signifikansi 0,001. Digital transformasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dengan koefisien regresi 0,480 dan signifikansi 0,002. Secara bersama-sama, kedua variabel mampu menjelaskan 59,4% variasi kepercayaan pelayanan apotek, sedangkan 40,6% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Implikasinya, rumah sakit perlu mempertahankan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat integrasi sistem digital, terutama pada proses pelayanan apotek, agar pelayanan lebih cepat, transparan, dan mudah diakses pasien.

Secara praktis, hasil tersebut menegaskan bahwa kepercayaan pasien perlu dibangun melalui kombinasi pelayanan manusiawi yang konsisten dan sistem digital yang terintegrasi. Perbaikan pada kedua aspek tersebut diharapkan dapat mengurangi ketidakpastian pasien selama proses pelayanan dan memperkuat pengalaman positif terhadap rumah sakit.

Referensi

1. Afifah, N., & Lestari, W. (2023). Pengaruh Adopsi Teknologi Digital Terhadap Kepercayaan Pasien Di Rumah Sakit Daerah. Jurnal Sistem Informasi Kesehatan, 11(2), 100–110.
2. Arifin, M., Dewi, R., & Prasetyo, A. (2023). The Impact Of Digital Transformation On Patient Satisfaction In Indonesian Hospitals. Jurnal Informatika Kesehatan, 12(1), 45–58.
3. Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
4. Hidayati, S., & Nugroho, Y. (2020). Adopsi Teknologi Digital Dan Kepercayaan Pasien: Studi Pada Rumah Sakit Umum. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 8(3), 210–219.
5. Jumaidi, J. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulus Sungai Tengah. Al Iidara Balad, 6(2), 361–369.
6. Kurniati, R. R., Wahyu, S. N., & Daidan, M. R. (2025). Digital Banking dan Kualitas Layanan Digital (Mendukung Kemudahan, Kepuasan Nasabah Bertransaksi). Unisma Press.
7. Kusuma, A. D., & Maharani, D. (2022). Digital Innovation And Patient Trust: An Empirical Analysis In Indonesian Healthcare Services. Asian Journal Of Health Management, 7(1), 44–55.
8. Nugrahani, T., & Wijanarko, B. (2023). Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pasien Di Era Digitalisasi Kesehatan. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Kesehatan, 11(3), 78–89.
9. Putra, F., & Santoso, A. (2022). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Pasien Di Rumah Sakit Swasta. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 15(2), 115–124.
10. Rachmanda, Y. S., Jayanto, P., Darussilmi, M. A., Lutpiah, S., Rahmawati, S., Fauzan, F., Ulum, A. S., & Fauziah, E. (2025). Strategi Go Digital Grow Financial dalam Penguatan Manajemen Keuangan dan Perluasan Pasar UMKM di Desa Sukaraja Kecamatan Rajapolah: Pengabdian. Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan, 4(2), 12460–12466.
11. Rahmawati, L., Susanto, H., & Wijaya, T. (2024). Digital Transformation And Healthcare Service Quality: Evidence From Indonesian Hospitals. Jurnal Manajemen Rumah Sakit, 9(1).
12. Rizki, A., & Fitriani, Y. (2025). Dampak Transformasi Digital Terhadap Loyalitas Dan Kepercayaan Pasien Di Layanan Kesehatan Primer. Jurnal Transformasi Digital Kesehatan, 3(2), 55–67.
13. Rojabi, M. A. (2025). Transformasi digital dalam pelayanan publik. Afdan Rojabi Publisher.
14. Santoso, D., & Lestari, P. (2025). Membangun Loyalitas Pasien Melalui Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Di Sektor Kesehatan. Jurnal Pemasaran Kesehatan, 14(1), 65–78.
15. Setiawan, I., & Wulandari, S. (2021). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien: Studi Pada Rumah Sakit Di Jawa Barat. Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia, 10(4), 85–92.
16. Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.13548
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)