

Sistem Pelayanan, Fasilitas Fisik dan Informasi Obat terhadap Kepercayaan Pasien Rawat Jalan di RSUD Jatisari Kabupaten Karawang

Suci Kodriah^{1*}, Yuyus Suryana², Wawan Hermawan³

^{1,2,3}Program Studi Magister Manajemen, Universitas Langlangbuana, Bandung, Indonesia

e-mail: *suci.kodriah31@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received July, 2025

Revised July, 2025

Accepted July, 2025

Available online July, 2025

Kata Kunci:

Sistem Pelayanan, Fasilitas Fisik,
Informasi Obat, Kepercayaan
Pasien, Rawat Jalan

Keywords:

Service System, Physical
Facilities, Drug Information,
Patient Trust, Outpatient

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengevaluasi sistem pelayanan, fasilitas fisik dan informasi obat mempengaruhi kepercayaan pasien rawat jalan di RSUD Jatisari Kabupaten Karawang. Kepercayaan pasien merupakan faktor penting untuk menjaga hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis jalur (path analysis) untuk mengetahui hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner dan wawancara terhadap pasien dan keluarga pasien rawat jalan sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, sistem pelayanan, fasilitas fisik dan informasi obat berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Secara parsial ketiga variabel tersebut juga memiliki pengaruh positif yang signifikan. Sistem pelayanan yang cepat dan efisien, fasilitas fisik yang nyaman dan memadai, serta informasi obat yang jelas dan komunikatif terbukti meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan di RSUD Jatisari. Implikasi dari penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen RSUD Jatisari untuk terus meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi pada kepercayaan pasien,

melalui perbaikan sistem pelayanan, perbaikan fasilitas fisik dan optimalisasi peran apoteker dalam pemberian informasi obat. Penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi praktis dan akademis dalam pengembangan manajemen mutu pelayanan kesehatan di RSUD Jatisari Kabupaten Karawang.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the service system, physical facilities and drug information affecting outpatients' trust in Jatisari Hospital, Karawang Regency. Patient trust is an important factor in maintaining long-term relationships between patients and health service providers. The method used is a quantitative approach with path analysis techniques to determine the direct and indirect relationships between variables. Data were collected through questionnaires and interviews with outpatients and their families as respondents. The results of the study showed that simultaneously, the service system, physical facilities and drug information had a significant effect on patient trust. Partially, the three variables also had a significant positive effect. A fast and efficient service system, comfortable and adequate physical facilities, and clear and communicative drug information have been shown to increase patient trust in services at Jatisari Regional Hospital. The implications of this study provide recommendations to the management of Jatisari Regional Hospital to continue to improve the quality of services oriented towards patient trust, through improving the service system, improving physical facilities and optimizing the role of pharmacists in providing drug information. This study is expected to be a practical and academic contribution in the development of health service quality management at Jatisari Regional Hospital, Karawang Regency.

PENDAHULUAN

Peningkatan mutu layanan publik di Indonesia, terutama di sektor kesehatan, menempatkan kualitas pelayanan sebagai fokus utama, khususnya pada rumah sakit milik

pemerintah daerah. Salah satu aspek krusial dalam layanan kesehatan adalah kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Tingkat kepercayaan ini berperan dalam menentukan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, keberlangsungan hubungan antara pasien dan penyedia layanan, serta reputasi institusi pelayanan kesehatan.

RSUD Jatisari yang berlokasi di Kabupaten Karawang merupakan rumah sakit tipe C yang dikelola oleh pemerintah daerah dan memiliki tingkat kunjungan pasien rawat jalan yang tinggi. Namun, dalam implementasinya, rumah sakit ini masih menghadapi sejumlah tantangan pelayanan, seperti lamanya waktu tunggu, antrean obat yang tidak efisien, serta keterbatasan fasilitas ruang tunggu. Di sisi lain, penyampaian informasi obat oleh tenaga kefarmasian, terutama apoteker, sering kali belum optimal, baik dari sisi kelengkapan maupun kejelasan komunikasi. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan kefarmasian merupakan komponen penting dalam menjamin penggunaan obat yang aman dan tepat. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016, pelayanan farmasi di rumah sakit harus dijalankan secara profesional dan berpusat pada pasien. Dalam hal ini, apoteker bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang akurat mengenai obat. Ketidaktahuan pasien terhadap penggunaan obat dapat menyebabkan kesalahan dalam konsumsi maupun ketidakpatuhan terhadap regimen terapi yang ditentukan.

Lebih lanjut, kualitas fasilitas fisik rumah sakit juga memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan kepercayaan pasien. Lingkungan pelayanan yang bersih, nyaman, dan dilengkapi dengan sarana pendukung yang memadai mencerminkan komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang profesional. Oleh karena itu, sinergi antara sistem pelayanan, fasilitas fisik, dan penyampaian informasi obat menjadi hal yang esensial dalam membangun kepercayaan pasien, khususnya dalam layanan rawat jalan yang bersifat cepat dan bersentuhan langsung dengan pasien.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Sistem pelayanan kesehatan merupakan suatu mekanisme terstruktur yang melibatkan berbagai komponen untuk memberikan layanan kesehatan yang menyeluruh, efektif, dan efisien kepada masyarakat. Menurut WHO (2023), sistem pelayanan kesehatan adalah semua organisasi, orang, dan tindakan yang berupaya mempromosikan, memulihkan, atau mempertahankan kesehatan.

Salah satu aspek dari pelayanan farmasi klinik di rumah sakit ialah Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang

Fasilitas fisik adalah semua sarana dan prasarana fisik yang digunakan untuk mendukung proses pelayanan kesehatan. Menurut (Effendy, 2022), fasilitas fisik termasuk dalam komponen struktur dalam menilai mutu pelayanan kesehatan.

Fasilitas adalah aspek penting bagi jasa. Fasilitas merupakan bukti fisik representasi dari jasa, yang biasanya berupa peralatan yang digunakan. Fasilitas atau sarana prasarana adalah salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa (Susanti & Wahyuni, 2022).

Hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₁ : Terdapat hubungan antara sistem pelayanan, fasilitas fisik, dan informasi obat berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat jalan RSUD Jatisari.

H₂ : Sistem pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat jalan RSUD Jatisari.

H₃: Fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat jalan RSUD Jatisari.

H₄: Pemberian informasi obat berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat jalan RSUD Jatisari.

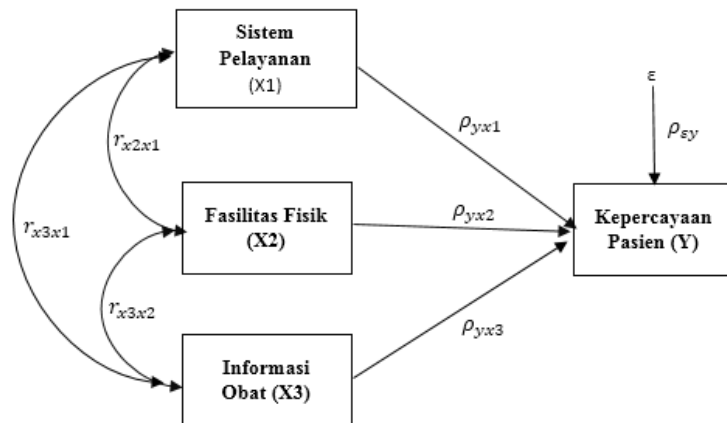
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui hubungan langsung maupun tidak langsung antar variabel yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara kepada pasien serta keluarga pasien instalasi rawat jalan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat toleransi kesalahan (margin of error) sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 88,34 yang kemudian dibulatkan menjadi 88 responden. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2025 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jatisari, Kabupaten Karawang. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin yang disusun berdasarkan indikator teoritis dari masing-masing variabel. Untuk menjamin kualitas data, dilakukan uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak statistik guna memperoleh hasil yang akurat dan mendalam terkait pola hubungan antar variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan kuisisioner menunjukkan bahwa sistem pelayanan di RSUD Jatisari terstruktur dengan baik dengan pembagian pelayanan antara rawat jalan, rawat inap dan instalasi gawat darurat. Sistem pendaftaran menggunakan sistem nomor antrian. Fasilitas Fisik yang tersedia di RSUD Jatisari seperti ruang tunggu, AC, televisi dan toilet. Fasilitas fiisik yang baik maka mendukung kenyamanan pasien dan keluarga pasien selama berada di RSUD Jatisari. Pemberian Informasi Obat yang dilakukan oleh seorang apoteker di RSUD Jatisari merupakan bagian penting dari patient safety dan kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, kepercayaan yang tinggi menunjukkan bahwa RSUD Jatisari telah mampu membangun hubungan baik dengan pasien, meskipun masih diperlukan peningkatan mutu sistem pelayanan yang berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pasien tersebut.

Struktur penelitiannya adalah:



Gambar 1. Model Stuktur Penelitian

Di sini, nilai koefisien jalur variabel independen terhadap variabel dependent ditunjukkan oleh simbol ρ_{yx1} , ρ_{yx2} dan ρ_{yx3} , dan nilai korelasi antara variabel X1 dan X2 ditunjukkan oleh simbol r_{x2x1} , nilai korelasi antara variabel X1 dan X3 ditunjukkan oleh simbol r_{x3x1} serta nilai korelasi antara variabel X3 dan X2 ditunjukkan oleh simbol r_{x3x2} . Pertama, langkah ini akan dilakukan untuk mengetahui nilai koefisien jalur dan korelasi, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Koefisien Korelasi antar Variabel bebas

Correlations				
		Sistem Pelayanan	Fasilitas Fisik	Informasi Obat
Sistem Pelayanan	Pearson Correlation	1	.664**	.276**
	Sig. (2-tailed)		.000	.009
	N	88	88	88
Fasilitas Fisik	Pearson Correlation	.664**	1	.482**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	88	88	88
Informasi Obat	Pearson Correlation	.276**	.482**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	
	N	88	88	88

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data diolah dengan SPSS 25 (2025)

Menurut tabel di atas, nilai korelasi antara variabel Sistem Pelayanan (X1) dan variabel Fasilitas Fisik (X2) adalah 0,664, nilai korelasi antara variabel Sistem Pelayanan (X1) dan

variabel Informasi Obat (X3) adalah 0,276, dan nilai korelasi antara variabel Fasilitas Fisik (X2) dan variabel Informasi Obat (X3) adalah 0,482.

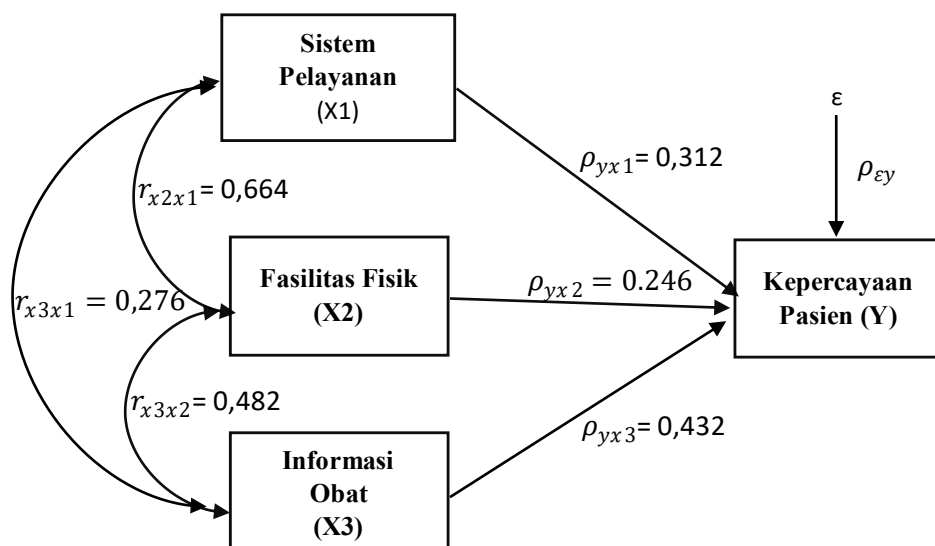
Tabel 2. Koefisien Jalur

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	18.473	2.701		6.839	.000
	Sistem Pelayanan	.281	.081	.312	3.475	.001
	Fasilitas Fisik	.266	.106	.246	2.503	.014
	Informasi Obat	.232	.041	.432	5.639	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Pasien

Sumber : Data diolah dengan SPSS 25 (2025)

Nilai koefisien jalur ρ_{yx1} , ρ_{yx2} dan ρ_{yx3} masing-masing 0.312; 0,246; dan 0,432 dapat dilihat dari tabel koefisien jalur di atas. Dari kedua tabel tersebut, model penelitian strukturalnya akan menjadi:



Gambar 2. Nilai Koefisien Korelasi dan Koefisien Korelasi pada Model Struktur Penelitian

Pengaruh parsial variabel Sistem Pelayanan (X1) terhadap Kepercayaan Pasien (Y) perlu dilakukan pengujian statistik, maka hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut:

H : ρ_{yx1} : Tidak terdapat pengaruh Sistem Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien
= 0

H : ρ_{yx1} : Terdapat pengaruh Sistem Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien
 $\neq 0$

Kriteria uji :

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak atau variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terkait atau tidak ada pengaruh antara variabel yang diuji.
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat atau ada pengaruh antara variabel yang diuji.

Tabel 3. Uji Hipotesis Pengaruh X1 terhadap Y

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	18.473	2.701		6.839	.000
	Sistem Pelayanan	.281	.081	.312	3.475	.001
	Fasilitas Fisik	.266	.106	.246	2.503	.014
	Informasi Obat	.232	.041	.432	5.639	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Pasien

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, bahwa nilai signifikansinya adalah sebesar 0.001 < 0.05 maka dapat diinterpretasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau Variabel Sistem Pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Kepercayaan Pasien (Y) dengan besarnya pengaruh sebesar 18,55%.

Tabel 4. Uji Hipotesis Pengaruh X2 terhadap Y

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	18.473	2.701		6.839	.000
	Sistem Pelayanan	.281	.081	.312	3.475	.001
	Fasilitas Fisik	.266	.106	.246	2.503	.014
	Informasi Obat	.232	.041	.432	5.639	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Pasien

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, bahwa nilai signifikansinya adalah sebesar $0.014 < 0.05$ maka dapat diinterpretasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau Variabel Fasilitas Fisik (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Kepercayaan Pasien (Y) dengan besarnya pengaruh sebesar 16,27%

Tabel 5. Uji Hipotesis Pengaruh X3 terhadap Y

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	18.473	2.701		6.839
	Sistem Pelayanan	.281	.081	.312	3.475
	Fasilitas Fisik	.266	.106	.246	2.503
	Informasi Obat	.232	.041	.432	5.639

a. Dependent Variable: Kepercayaan Pasien

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, bahwa nilai signifikansinya adalah sebesar $0.000 < 0.05$ maka dapat diinterpretasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau Variabel Informasi Obat (X3) berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Kepercayaan Pasien (Y) dengan besarnya pengaruh sebesar 27,50%

Informasi obat memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepercayaan pasien, dengan nilai signifikansi $0,000 (< 0,05)$ dan kontribusi pengaruh sebesar 27,50%. Hasil ini menegaskan bahwa komunikasi antara petugas farmasi/apoteker dengan pasien dalam menjelaskan dosis, efek samping, cara penyimpanan, serta kejelasan label obat sangat penting dalam membentuk kepercayaan.

Setelah menemukan koefisien jalur dan korelasi masing-masing, langkah berikutnya adalah menemukan ukuran pengaruh langsung, tidak langsung, dan total..

Pengaruh Sistem Pelayanan (X1) terhadap Kepercayaan Pasien (Y)

- Pengaruh Langsung : $P_{yx1} \times P_{yx1}$

$$0.312 \times 0.312 = 0.0973$$

- Pengaruh Tidak Langsung :

$$\text{(Melalui X2)} \quad P_{yx1} \times r_{x2x1} \times P_{yx2}$$

$$0.312 \times 0.664 \times 0.246 = 0.0510$$

$$\text{(Melalui X3)} \quad P_{yx1} \times r_{x3x1} \times P_{yx3}$$

$$0.312 \times 0.276 \times 0.432 = 0.0372$$

$$\text{Besarnya pengaruh X1 terhadap Y} = 0.1855 \text{ atau } 18,55\%$$

Hasil uji menunjukkan bahwa sistem pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 (< 0,05)$ dan nilai kontribusi sebesar 18,55%. Artinya, semakin baik sistem pelayanan yang dirasakan pasien dari

sisi keramahan, kesopanan petugas, efisiensi alur pelayanan, hingga ketepatan waktu maka semakin tinggi pula kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Pembahasan ini konsisten dengan teori Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) tentang dimensi kualitas layanan (SERVQUAL) yang menyatakan bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan determinan utama dalam persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien sangat memperhatikan cara staf memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan, serta keadilan perlakuan.

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil riset Puspitasari (2023) yang menemukan bahwa pelayanan administratif yang cepat dan sikap ramah tenaga kesehatan dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien. Oleh karena itu, manajemen RSUD Jatisari perlu memperkuat sistem pelayanan berbasis digital untuk efisiensi dan meningkatkan kompetensi interpersonal tenaga kesehatan.

Pengaruh Fasilitas Fisik (X2) terhadap Kepercayaan Pasien (Y)

- Pengaruh Langsung : $P_{yx2} \times P_{yx2}$
 $0.246 \times 0.246 = 0.0605$
- Pengaruh Tidak Langsung :
 (Melalui X1) $P_{yx2} \times r_{x2x1} \times P_{yx1}$
 $0.246 \times 0.664 \times 0.312 = 0.0510$
 (Melalui X3) $P_{yx2} \times r_{x3x2} \times P_{yx3}$
 $0.246 \times 0.482 \times 0.432 = 0.0512$
 Besarnya pengaruh X2 terhadap $= 0.1627$ atau 16,27%

Variabel fasilitas fisik juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, dengan nilai signifikansi sebesar 0,014 ($< 0,05$) dan kontribusi sebesar 16,27%. Fasilitas fisik meliputi kebersihan ruang, kenyamanan ruang tunggu dan periksa, kelengkapan peralatan medis, serta ketersediaan sarana umum seperti toilet dan rambu petunjuk.

Hasil ini menguatkan teori Kotler & Keller (2016) bahwa dalam pemasaran jasa, physical evidence (bukti fisik) merupakan salah satu elemen penting yang membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Pasien akan menilai rumah sakit dari kondisi fisik lingkungannya karena ini mencerminkan profesionalisme dan kredibilitas institusi.

Penelitian sebelumnya oleh Alfiana (2024) juga membuktikan bahwa rumah sakit yang memiliki fasilitas fisik yang bersih, nyaman, dan terawat akan lebih dipercaya oleh pasien, bahkan sebelum pasien menerima interaksi langsung dengan tenaga medis. Dalam konteks RSUD Jatisari, beberapa aspek seperti kenyamanan ruang tunggu memang sudah cukup baik, tetapi aspek lain seperti kelengkapan toilet dan petunjuk arah masih perlu ditingkatkan.

Besarnya Pengaruh Informasi Obat (X3) terhadap Kepercayaan Pasien (Y)

- Pengaruh Langsung : $P_{yx3} \times P_{yx3}$
 $0.432 \times 0.432 = 0.1866$
- Pengaruh Tidak Langsung :

$$\begin{aligned}
 & \text{(Melalui X1)} && \text{Pyx3 x rx3x1 x Pyx1} \\
 & && 0.432 \times 0.276 \times 0.312 && = 0.0372 \\
 & \text{(Melalui X2)} && \text{Pyx3 x rx3x2 x Pyx2} \\
 & && 0.432 \times 0.482 \times 0.246 && = 0.0512 \\
 & \text{Besarnya pengaruh X3 terhadap Y} && && = 0.2750 \text{ atau } 27,50\%
 \end{aligned}$$

Informasi obat memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepercayaan pasien, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan kontribusi pengaruh sebesar 27,50%. Hasil ini menegaskan bahwa komunikasi antara petugas farmasi/apoteker dengan pasien dalam menjelaskan dosis, efek samping, cara penyimpanan, serta kejelasan label obat sangat penting dalam membentuk kepercayaan.

Hal ini sejalan dengan teori Schiffman & Kanuk (2010) yang menyebutkan bahwa komunikasi yang informatif dan dapat dipercaya adalah dasar utama dalam membangun loyalitas dan keyakinan pelanggan. Dalam pelayanan kesehatan, edukasi farmasi sangat berpengaruh terhadap keselamatan pasien serta rasa aman dalam mengonsumsi obat.

Penelitian Djamaluddin et al. (2019) dan Indahsari & Kusumaningtyas (2024) menguatkan temuan ini, bahwa kejelasan informasi obat dan sikap ramah apoteker menjadi penentu utama dalam kepercayaan terhadap layanan farmasi. Maka, RSUD Jatisari perlu menetapkan SOP komunikasi farmasi yang lebih ketat dan memberikan pelatihan komunikasi efektif kepada seluruh tenaga farmasi.

Besarnya Pengaruh Simultan Sistem Pelayanan (X1), Fasilitas Fisik (X2) dan Informasi Obat (X3) terhadap Kepercayaan Pasien (Y)

Besarnya Pengaruh Parsial X1 terhadap Y = 0.1855

Besarnya Pengaruh Parsial X2 terhadap Y = 0.1627

Besarnya Pengaruh Parsial X3 terhadap Y = 0.2750

Total Besarnya Pengaruh Simultan = 0.6233 atau 62,33%

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 62,33%. Ini berarti bahwa lebih dari separuh variasi dalam tingkat kepercayaan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel ini.

Temuan ini memperkuat konsep integrated service quality model, di mana pelayanan medis tidak hanya bergantung pada aspek teknis seperti kompetensi tenaga medis, tetapi juga pada sistem, lingkungan, dan komunikasi yang mendukung secara holistik. Kepercayaan pasien terbentuk dari gabungan pengalaman positif mulai dari kedatangan, proses administrasi, kenyamanan fisik, hingga interaksi dalam pemberian informasi obat.

Dengan demikian, RSUD Jatisari perlu membangun sistem pelayanan yang menyatu antara lini depan pelayanan, lingkungan fisik yang mendukung, dan edukasi farmasi yang berkualitas untuk menciptakan kepercayaan pasien yang utuh dan berkelanjutan.

Berdasarkan perhitungan di atas, terlihat bahwa variabel Sistem Pelayanan (X1) memiliki pengaruh parsial sebesar 0,1855 atau 18,55% terhadap variabel Kepercayaan Pasien (Y), variabel Fasilitas Fisik (X2) memiliki pengaruh parsial sebesar 0,1627 atau 16,27% terhadap variabel Kepercayaan Pasien (Y) dan variabel Informasi Obat (X3) memiliki pengaruh

parsial sebesar 0,2750 atau 27,50% terhadap variabel Kepercayaan Pasien (Y). Variabel Sistem Pelayanan (X1), Fasilitas Fisik (X2) dan variabel Informasi Obat (X3) memiliki pengaruh simultan sebesar 62,33% terhadap variabel Kepercayaan Pasien (Y), dimana sisanya sebesar 37,67% merupakan faktor faktor yang mempengaruhi Kepercayaan Pasien yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Sistem pelayanan di RSUD Jatisari memperoleh penilaian cukup dari pasien. Aspek interpersonal seperti keramahan petugas dinilai baik, namun aspek fungsional seperti kecepatan layanan, waktu tunggu, dan kelengkapan obat masih menjadi keluhan utama. Informasi obat yang diberikan oleh apoteker dan petugas farmasi dinilai cukup jelas, namun belum menyeluruh. Penjelasan mengenai dosis, efek samping, dan penyimpanan obat belum sepenuhnya dipahami oleh pasien. Sistem pelayanan yang diterapkan rumah sakit, terutama dalam hal keramahan, kesopanan petugas, serta kesesuaian jadwal pelayanan, telah memberikan kesan positif bagi pasien. Namun, aspek kecepatan proses administrasi dan kecepatan waktu tunggu masih menjadi perhatian yang memengaruhi tingkat kepercayaan secara keseluruhan. Informasi obat terbukti menjadi faktor paling dominan dalam membentuk kepercayaan pasien. Penjelasan obat oleh petugas farmasi yang jelas, sikap ramah, serta label obat yang informatif mampu memberikan rasa aman dan keyakinan kepada pasien dalam menjalani pengobatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi Puspitasari, M. (2023). Pengaruh Alat Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien (Suatu Survey Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas DTP Cililin) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS PASUNDAN)
- Effendy, S. (2022). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Rahmatullah, S., & Khakim, K. N. (2021, May). Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Pengguna Umum dan BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Pekalongan. In *Prosiding University Research Colloquium* (pp. 166-171).
- Susanti, D., & Wahyuni, D. U. (2017). Pengaruh faktor kepercayaan, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kereta api. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(5)
- Syifa, N., Fahriadi, & Rusdiana. (2023). Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1).