



Pengaruh Penulisan E-resep dan Fasilitas Layanan Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Balikpapan

Irmawati¹, Basse Yuliana², Julia Fitrianiingsih³

^{1,2,3} Magister Manajemen Farmasi, Universitas Megarezky, Makassar, Indonesia

¹irmawatia855@gmail.com, ²bassevuliana@unimerz.ac.id, ³juliafitrianiingsih@unimerz.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh penulisan e-resep dan fasilitas layanan terhadap waktu tunggu obat serta kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Balikpapan. Menggunakan desain kuantitatif cross-sectional, penelitian melibatkan 100 pasien rawat jalan yang dipilih secara accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner valid dan reliabel, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa penulisan e-resep dan fasilitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap waktu tunggu obat ($R^2=0,681$; $p<0,001$), dengan pengaruh parsial signifikan hanya pada e-resep ($\beta=0,818$; $p<0,001$). Terhadap kepuasan pasien, kedua variabel juga berpengaruh signifikan simultan ($R^2=0,635$; $p<0,001$), namun secara parsial hanya fasilitas layanan yang signifikan ($\beta=0,798$; $p<0,001$). Setelah memasukkan waktu tunggu sebagai variabel mediasi, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($R^2=0,655$; $p<0,001$). Temuan ini menegaskan bahwa waktu tunggu obat memediasi hubungan antara e-resep dan kepuasan pasien. Optimalisasi sistem e-resep dan peningkatan kualitas fasilitas layanan direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien.

Kata kunci: E-Resep, Fasilitas Layanan, Waktu Tunggu Obat, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

1. Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Instalasi farmasi menjadi unit terakhir yang berinteraksi langsung dengan pasien, sehingga kualitas pelayanan, termasuk kecepatan pemberian obat, sangat memengaruhi kepuasan pasien [1]. Salah satu standar pelayanan minimal (SPM) yang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 adalah waktu tunggu pelayanan resep obat jadi ≤ 30 menit dan racikan ≤ 60 menit. Namun, di berbagai rumah sakit, termasuk Rumah Sakit Pertamina Balikpapan, capaian standar tersebut masih menghadapi kendala.

Penggunaan resep elektronik (e-resep) telah diakui sebagai inovasi penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi risiko kesalahan obat, dan mempercepat waktu tunggu [2]. WHO [3] menegaskan bahwa penggunaan teknologi digital dalam proses pelayanan kesehatan dapat mengurangi medication error hingga 42% dan berpotensi menghemat biaya global hingga USD 42 miliar per tahun. Selain itu, fasilitas layanan seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean yang efisien, dan sarana pendukung yang memadai terbukti berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien [4]. Data internal Rumah Sakit Pertamina Balikpapan pada pertemuan One Hour Meeting menunjukkan masih adanya keluhan pasien terhadap lamanya waktu tunggu obat dan fasilitas layanan yang belum optimal. Fenomena ini diperkuat oleh hasil survei kepuasan pasien rawat jalan yang menunjukkan sebagian pasien menilai fasilitas ruang tunggu, kenyamanan, dan kecepatan pelayanan farmasi masih di bawah ekspektasi.

Tabel 1. Standar Waktu Tunggu Obat dan Capaian di RS Pertamina Balikpapan Tahun 2024

Jenis Resep	Standar SPM (Menit)	Rata-rata Waktu Tunggu Aktual (Menit)	Keterangan
Obat Jadi	≤ 30	38	Melebihi standar
Obat Racikan	≤ 60	72	Melebihi standar

Sumber: Data internal RS Pertamina Balikpapan, 2024

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa e-resep berpengaruh positif terhadap efisiensi waktu tunggu dan kepuasan pasien [2],[5]. Demikian pula, fasilitas layanan yang memadai memiliki korelasi signifikan dengan

Pengaruh Penulisan E-resep dan Fasilitas Layanan Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Balikpapan

persepsi mutu pelayanan dan loyalitas pasien [6-7]. Meski demikian, belum banyak studi yang mengkaji pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan dengan mempertimbangkan waktu tunggu obat sebagai variabel mediasi, khususnya di rumah sakit tipe C di Indonesia.

Penelitian ini penting dilakukan mengingat kualitas layanan farmasi menjadi salah satu faktor penentu citra dan daya saing rumah sakit. Dengan meningkatnya jumlah pasien dan tuntutan pelayanan cepat, penerapan e-resep dan optimalisasi fasilitas layanan menjadi strategi krusial untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris dan rekomendasi praktis bagi pengambil kebijakan di bidang manajemen rumah sakit untuk memperbaiki proses pelayanan farmasi secara berkelanjutan.

2. Metode Penelitian

2.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk menganalisis hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat [8]. Desain ini dipilih karena mampu memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh penulisan e-resep dan fasilitas layanan terhadap waktu tunggu obat dan kepuasan pasien pada periode penelitian.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Balikpapan yang mendapatkan pelayanan resep obat selama periode penelitian. Sampel penelitian terdiri dari 100 pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu: (1) menggunakan layanan e-resep, (2) telah menerima obat di instalasi farmasi, (3) berusia ≥ 18 tahun, dan (4) bersedia mengisi kuesioner kepuasan pasien. Pasien dengan kondisi gawat darurat atau tidak menggunakan e-resep dikecualikan dari penelitian ini.

2.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan ketersediaan dan kesediaan pasien yang datang pada saat penelitian berlangsung, serta memenuhi kriteria inklusi [9]. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh total 100 responden.

2.4. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur. Pengumpulan data dilakukan selama bulan Mei hingga Juli 2025, sedangkan tahap analisis data dan penyusunan laporan penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2025.

2.5. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi terbaru. Tahapan analisis meliputi:

1. **Uji Validitas dan Reliabilitas** untuk memastikan kuesioner mampu mengukur variabel secara konsisten dan tepat [10],[11].
2. **Analisis Deskriptif** untuk menggambarkan karakteristik responden, rata-rata skor variabel, serta distribusi data.
3. **Uji Regresi Linier Berganda** untuk menganalisis pengaruh penulisan e-resep dan fasilitas layanan terhadap waktu tunggu obat dan kepuasan pasien [11].
4. **Analisis Mediasi** menggunakan metode *Baron & Kenny* untuk menguji peran waktu tunggu obat sebagai variabel mediasi [12].
5. **Pengujian signifikansi** dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).

2.6 Pengembangan Hipotesis

Penulisan E-Resep (X₁). E-resep (electronic prescribing) mengotomatiskan penulisan dan transfer resep dari pemberi resep ke apotek, meningkatkan keterbacaan, interoperabilitas data pasien, dan memicu dukungan keputusan klinis [13]. **Bukti empiris.** Penelitian menunjukkan e-resep dapat mengurangi kesalahan persepan, mempercepat proses penyiapan obat, dan mengurangi waktu tunggu dibandingkan resep manual [2],[5],[13]. Almaghaslah et al. [5] menemukan implementasi e-prescribing (Wasfaty) berkontribusi pada persepsi kepuasan pasien terkait ketersediaan dan waktu tunggu. **Kaitan dengan variabel lain.** Secara logis, e-resep memperpendek waktu proses administratif dan transkripsi sehingga menurunkan waktu tunggu obat. Selain itu, pengalaman pasien terhadap kemudahan proses dapat meningkatkan kepuasan pasien secara langsung.

Fasilitas Layanan (X₂). Fasilitas layanan mencakup infrastruktur fisik (ruang tunggu, meja pelayanan), sistem antrian, sarana informasi, dan sumber daya manusia pendukung [14]. Dalam perspektif SERVQUAL, dimensi *tangibles* dan *responsiveness* relevan untuk fasilitas dan pengalaman pasien [15]. **Bukti empiris.** Studi pada apotek dan instalasi farmasi menunjukkan fasilitas yang memadai berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan/pasien dan berdampak pada efisiensi waktu layanan [6],[7],[16]. **Kaitan dengan variabel lain.** Fasilitas yang baik dapat memperlancar alur kerja (mis. sistem antrian digital) sehingga menurunkan waktu tunggu obat; secara langsung fasilitas yang nyaman dan informatif juga meningkatkan kepuasan pasien.

Waktu Tunggu Obat (Y). Waktu tunggu obat didefinisikan sebagai durasi sejak penyerahan resep sampai pasien menerima obat [17]. SPM nasional menetapkan batas waktu untuk resep non-racikan ≤30 menit dan racikan ≤60 menit. **Bukti empiris & peran mediasi.** Waktu tunggu yang singkat berkaitan erat dengan peningkatan kepuasan pasien [16]. Selain itu, beberapa studi menunjukkan bahwa teknologi yang meningkatkan efisiensi (mis. e-resep) memengaruhi kepuasan pasien melalui pengurangan waktu tunggu—menunjukkan peran mediasi waktu tunggu antara inovasi proses dan outcome kepuasan [2], [5].

Kepuasan Pasien (Z). Kepuasan pasien merefleksikan sejauh mana pengalaman layanan memenuhi atau melebihi harapan pasien. Pengukuran sering menggunakan skala SERVQUAL (*responsiveness, reliability, assurance, empathy*). **Determinan.** Kepuasan dipengaruhi oleh kecepatan layanan, kualitas interaksi petugas, fasilitas lingkungan, dan keandalan sistem informasi [18]-[20].

Berdasarkan tinjauan teoritik dan bukti empiris, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1. Penulisan e-resep berpengaruh signifikan terhadap waktu tunggu obat pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Balikpapan. (X₁ → Y)

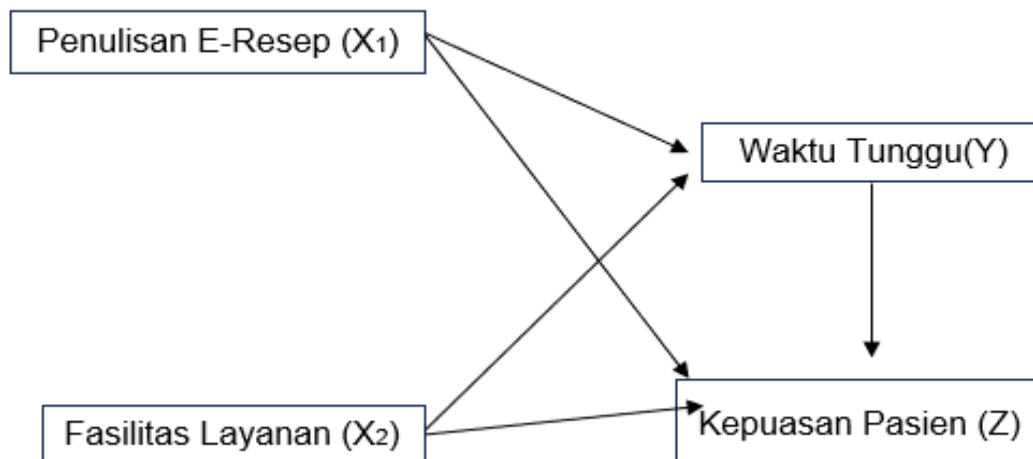
H2. Fasilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap waktu tunggu obat pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Balikpapan. (X₂ → Y)

H3. Penulisan e-resep berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. (X₁ → Z)

H4. Fasilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. (X₂ → Z)

H5. Waktu tunggu obat memediasi hubungan antara penulisan e-resep dan kepuasan pasien (X₁ → Y → Z).

Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan di atas, maka penulis menggambarkan kerangka konsep yang ingin diuji dalam penelitian ini seperti pada **Gambar 1** berikut ini.



Sumber: Pemikiran pribadi penulis (2025)

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 100 responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Balikpapan yang memenuhi kriteria inklusi. Distribusi karakteristik responden disajikan pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	51	51,0
	Perempuan	49	49,0
Usia	18–24 tahun	14	14,0
	25–44 tahun	59	59,0
	45–59 tahun	20	20,0
	≥ 60 tahun	7	7,0
Pendidikan Terakhir	SD–SMP	18	18,0
	SMA/SMK	41	41,0
	Perguruan Tinggi	41	41,0
Jumlah Kunjungan	Pertama kali	9	9,0
	Pernah berkunjung	91	91,0

Sumber: Data primer diolah (2025)

Mayoritas responden berusia produktif (25–44 tahun), berpendidikan menengah ke atas, dan merupakan pasien yang telah berkunjung sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa responden umumnya sudah memiliki pengalaman membandingkan layanan rumah sakit.

3.2. Hasil Analisis Statistik

3.2.1 Pengaruh Penulisan E-Resep dan Fasilitas Layanan terhadap Waktu Tunggu Obat (Y)

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda ($X_1, X_2 \rightarrow Y$)

Variabel	B	β	t	p
Konstanta	2,115	-	-	-
E-Resep (X_1)	0,818	0,748	11,210	0,000***
Fasilitas (X_2)	0,072	0,081	1,223	0,224
R²	0,681	-	-	-
F	102,94	-	-	0,000***

Sumber: Data primer diolah (2025)

Secara simultan, penulisan e-resep dan fasilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap waktu tunggu obat ($R^2 = 0,681$). Secara parsial, hanya penulisan e-resep yang berpengaruh signifikan ($p < 0,001$), sedangkan fasilitas layanan tidak berpengaruh signifikan langsung terhadap waktu tunggu.

3.2.2 Pengaruh Penulisan E-Resep dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien (Z)

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda ($X_1, X_2 \rightarrow Z$)

Variabel	B	β	t	p
Konstanta	1,972	-	-	-
E-Resep (X_1)	0,065	0,061	0,842	0,402
Fasilitas (X_2)	0,798	0,743	10,324	0,000***
R²	0,635	-	-	-
F	84,72	-	-	0,000***

Sumber: Data primer diolah (2025)

Secara simultan, e-resep dan fasilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($R^2 = 0,635$). Secara parsial, hanya fasilitas layanan yang berpengaruh signifikan ($p < 0,001$), sedangkan e-resep tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

3.2.3 Analisis Mediasi Waktu Tunggu (Y) antara E-Resep (X_1) dan Kepuasan Pasien (Z)

Tabel 5. Hasil Uji Mediasi ($X_1, X_2, Y \rightarrow Z$)

Variabel	B	β	t	p
Konstanta	1,621	-	-	-
E-Resep (X_1)	0,219	0,206	2,086	0,040*
Fasilitas (X_2)	0,700	0,651	9,804	0,000***
Waktu Tunggu (Y)	-0,251	-0,238	-2,384	0,020*
R²	0,655	-	-	-
F	60,12	-	-	0,000***

Sumber: Data primer diolah (2025)

Waktu tunggu obat terbukti memediasi hubungan antara penulisan e-resep dan kepuasan pasien, ditunjukkan oleh pengaruh signifikan X_1 terhadap Z setelah memasukkan Y ($p = 0,040$) dan pengaruh signifikan Y terhadap Z ($p = 0,020$).

3.3 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penulisan e-resep secara signifikan mempercepat waktu tunggu obat, sejalan dengan temuan Adrizal et al. [2] dan Mukaddas et al. [5] bahwa digitalisasi resep mengurangi kesalahan pembacaan dan waktu proses. Fasilitas layanan tidak berpengaruh langsung terhadap waktu tunggu, kemungkinan karena faktor tersebut lebih berperan pada kenyamanan daripada efisiensi teknis.

Terhadap kepuasan pasien, hasil menunjukkan bahwa fasilitas layanan memiliki pengaruh yang dominan. Hal ini konsisten dengan penelitian Novita [6] dan Syahida [7] yang menemukan bahwa kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan informasi, dan fasilitas pendukung meningkatkan persepsi positif pasien. Sebaliknya, e-resep tidak berpengaruh langsung signifikan terhadap kepuasan pasien, yang mengindikasikan bahwa manfaat e-resep bagi kepuasan terutama dirasakan jika berdampak pada percepatan waktu tunggu.

Analisis mediasi mengonfirmasi bahwa waktu tunggu berperan sebagai perantara antara e-resep dan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan model Donabedian [21] dan studi Almaghaslah et al. [5] yang menyatakan bahwa peningkatan efisiensi proses pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien melalui perbaikan outcome pelayanan.

Secara praktis, temuan ini menunjukkan bahwa optimalisasi teknologi e-resep harus diiringi dengan manajemen fasilitas dan alur kerja yang efisien untuk memberikan dampak maksimal pada kepuasan pasien.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penulisan e-resep dan fasilitas layanan terhadap waktu tunggu obat serta kepuasan pasien rawat jalan, dengan mempertimbangkan peran waktu tunggu sebagai variabel mediasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap waktu tunggu obat dan kepuasan pasien. Hal ini mengonfirmasi relevansi model Donabedian dalam menjelaskan keterkaitan antara struktur, proses, dan hasil pelayanan kesehatan. Secara parsial, penulisan e-resep terbukti berpengaruh signifikan terhadap penurunan waktu tunggu obat, sedangkan fasilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi dalam proses pelayanan farmasi terutama berdampak pada efisiensi operasional, sementara kualitas fasilitas fisik lebih dominan memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien. Analisis mediasi mengungkapkan bahwa waktu tunggu obat menjadi perantara penting dalam hubungan antara penulisan e-resep dan kepuasan pasien. Dengan kata lain, manfaat e-resep terhadap kepuasan pasien akan optimal jika implementasinya mampu mempercepat proses pelayanan. Hal ini mendukung hipotesis H5 bahwa waktu tunggu memediasi hubungan antara inovasi proses dan kepuasan pasien. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya manajemen rumah sakit untuk mengintegrasikan pengembangan teknologi e-resep dengan perbaikan fasilitas layanan secara simultan. Secara teoretis, hasil ini memperkuat kerangka SPO model dalam konteks pelayanan farmasi rumah sakit di Indonesia, serta memberikan bukti empiris mengenai peran mediasi variabel waktu tunggu dalam meningkatkan kepuasan pasien. Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan objek yang hanya berfokus pada satu rumah sakit tipe C dan menggunakan teknik *accidental sampling*, sehingga generalisasi hasil ke konteks yang lebih luas perlu dilakukan dengan hati-hati. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan rumah sakit dengan tipe dan lokasi berbeda, menggunakan metode sampling probabilistik, serta mempertimbangkan variabel tambahan seperti kualitas interaksi tenaga kesehatan, sistem manajemen stok obat, dan persepsi harga untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

Referensi

- [1] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Jakarta, Indonesia: Kementerian Kesehatan RI, 2016.
- [2] A. Adrizal, N. D. Simbolon, and S. P. Sinaga, "Pengaruh penggunaan e-resep terhadap ketepatan waktu pelayanan obat pasien rawat jalan," *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, vol. 9, no. 2, pp. 132–140, 2019.
- [3] World Health Organization, "Global report on effective access to assistive technology," WHO, Geneva, Switzerland, 2024.
- [4] T. Pasaribu, S. I. Purba, and A. P. Lubis, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat jalan RSUD Dr. Djoelham Binjai," *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, vol. 4, no. 2, pp. 112–120, 2020.
- [5] M. Almaghaslah, M. Alsayari, and S. Asiri, "The use of e-prescribing in the Wasfaty program in Saudi Arabia: patient satisfaction and perspectives," *BMC Health Services Research*, vol. 22, no. 1, pp. 1–10, 2022, doi: 10.1186/s12913-022-07612-4.

- [6] N. Novita, "Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit," *Jurnal Administrasi Kesehatan*, vol. 7, no. 1, pp. 45–52, 2019.
- [7] S. Syahida, "Pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan," *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, vol. 11, no. 1, pp. 67–75, 2020.
- [8] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Edisi ke-2. Bandung: Alfabeta., 2020.
- [9] U. Sekaran and R. Bougie, *Research Method for Business*, 6th ed. Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- [10] I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*, Cetakan X. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- [11] E. Riadi, *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*, 1st ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.
- [12] J. F. Hair, M. C. Howard, and C. Nitzl, *Review of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*, vol. 30, no. 1. 2021. doi: 10.1080/10705511.2022.2108813.
- [13] D. Mukaddas, F. R. S. Gani, and F. Rahim, "Pengaruh penerapan e-resep terhadap pelayanan farmasi," *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, vol. 10, no. 3, pp. 243–249, 2021.
- [14] B. Khairunnisa, and A. Arsandrie, "Kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien," *Jurnal Administrasi Kesehatan*, vol. 8, no. 2, pp. 120–128, 2020.
- [15] J. B. Halik, C. L. Rantererung, D. A. Sutomo, D. Rasinan, M. Daud, and M. A. Todingbua, *Era Disruptif*, 1st ed. Banyuwangi: CV. Adanu Abimata, 2024. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=kKUDEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA179&ots=GVM0GT eahE&sig=ixF8ruUsRR4KmAtdE_GYwrlvO4k&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- [16] R. Ferreira, L. N. Oliveira, and M. S. Silva, "Patient waiting time and satisfaction in hospital services: a systematic review," *International Journal of Health Planning and Management*, vol. 38, no. 1, pp. 15–29, 2023.
- [17] J. B. Halik, D. A. S. Parawansa, I. Sudirman, and J. Jusni, "Implications of IT Awareness and Digital Marketing to Product Distribution on the Performance of Makassar SMEs," *유통과학연구 J. Distrib. Sci.*, vol. 21, no. 7, pp. 105–116, Jul. 2023, doi: 10.15722/jds.21.07.202307.105.
- [18] K. H. P. Lambe and J. B. Halik, "INOVASI PRODUK DAN PROSES SEBAGAI KUNCI KEUNGGULAN BERSAING UKM KULINER," *Paulus J. Account.*, vol. 6, no. 1, pp. 82–93, 2024, [Online]. Available: <https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/pja/article/view/805>
- [19] Jihan, A. Paridy, and J. B. Halik, "Analisis Pengaruh Kualitas dan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Eiger di Makassar," *YOS SOEDARSO Econ. J.*, vol. 6, no. 2, pp. 13–37, 2024.
- [20] J. B. Halik and M. Y. Halik, "Open Innovation And Digital Marketing : A Catalyst For Culinary SMEs In Makassar," *J. Manaj.*, vol. 28, no. 03, pp. 588–612, 2024, doi: 10.24912/jm.v28i3.2059.
- [21] A. Donabedian, "Evaluating the quality of medical care," *The Milbank Quarterly*, vol. 44, no. 3, pp. 166–206, 1966.