

**ANALISIS PERBANDINGAN WAKTU TUNGGU PASIEN
RAWAT JALAN BERDASARKAN PENGGUNAAN SISTEM
ANTREAN *ONLINE* DI PUSKESMAS DARMA TAHUN 2026**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat

Oleh:

NURLISNA ONIRA

CMR0220054



**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA
KUNINGAN
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS PERBANDINGAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN PENGGUNAAN SISTEM ANTREAN *ONLINE* DI PUSKESMAS DARMA TAHUN 2026

Diajukan oleh:

Nama : Nurlisna Onira

NIM : CMR0220054

Kuningan, Juni 2026

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



H. Iding Budiman, SKM., MH
NUPTK. 4450753654130123

Pembimbing II



Hamdan, SKM., MKM
NUPTK. 0636767668130312

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PERBANDINGAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN PENGGUNAAN SISTEM ANTREAN *ONLINE* DI PUSKESMAS DARMA TAHUN 2026

Skripsi ini telah diujikan oleh Tim Penguji
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
Universitas Bhakti Husada Indonesia
Pada Juni 2026

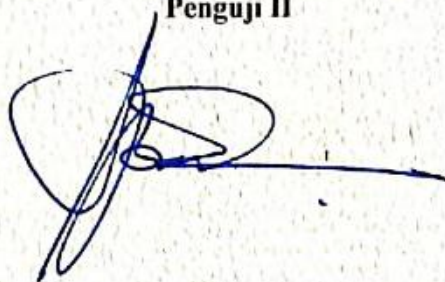
Mengesahkan,

Penguji I



Fitri Kurnia Rahim, SKM., MPH
NUPTK. 6457767668230252

Penguji II



H. Iding Budiman, SKM., MH
NUPTK. 4450753654130123

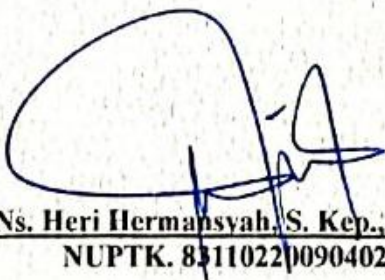
Penguji III



Hamdan, SKM., MKM
NUPTK. 0636767668130312

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Bhakti Husada Indonesia



Ns. Heri Hermansyah, S. Kep., MKM
NUPTK. 831102200904024

Ketua Program Studi
S1 Kesehatan Masyarakat



Indrayani, SKM., MKM
NUPTK. 4052767668230303

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurlisna Onira

NIM : CMR0220054

Kelas : Reguler

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Perbandingan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Penggunaan Sistem Antrean *Online* di Puskesmas Darma Tahun 2026” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko dan sanksi yang diajukan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Kuningan, Juni 2026

Nurlisna Onira

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan dan kekuatan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tuaku, Bapak Jono dan Mamah Nursuciah. Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun bapak dan mamah tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial kepada penulis. Semoga dengan adanya skripsi ini, dapat membuat bapak dan mamah bangga pada penulis karena berhasil menjadikan anak perempuan keduanya menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga bapak dan mamah selalu sehat dan panjang umur untuk senantiasa menemani perjalanan penulis selanjutnya.
2. Teruntuk kakaku, Nurlinda. Terima kasih karena telah menjadi rumah sekaligus tempat pulang penulis dan selalu menjadi benteng, penyemangat, penguat, dan penasihat terbaik. Terima kasih sudah selalu memberikan yang terbaik untuk penulis. Kasih sayang dan dukunganmu sangat berarti dan berharga dalam perjalanan penulis.
3. Teruntuk adikku, Nizar Nur Taufik. Terima kasih telah memberikan semangat kepada penulis dan semoga kelak kamu bisa melangkah lebih jauh dari penulis dan mencapai semua harapanmu.

4. Teruntuk ateu Nuryati dan evano. Terima kasih atas doa dan dukungan penuh selama penulis menjalani proses menyelesaikan skripsi ini.
5. Teruntuk sahabat terbaikku, Nova Puspita dan Nisa Restian. Perjumpaan kita dibangku perkuliahan adalah hal yang selalu penulis syukuri. Terima kasih telah menjadi rumah kedua bagi penulis dan terima kasih untuk setiap tawa yang menguatkan, cerita yang menemani, dan kebersamaan yang membuat segala lelah terasa lebih ringan. Kehadiran kalian bukan hanya mengisi hari-hari selama perkuliahan tetapi menjadi penolong penulis dari rasa ketenggelaman. Semoga persahabatan ini tetap terjaga melampaui jarak dan waktu yang akan datang.
6. Teruntuk sahabatku sejak bangku SMP, Eva Wahyuni, Agus Nurjaman, Novita. Terima kasih telah selalu memberikan dukungan, nasihat, dan menjadi pendengar segala keluhan, serta menjadi teman bertumbuh hingga saat ini.
7. Untuk diriku sendiri, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Untuk semua hari-hari yang selalu dilalui dengan air mata dan selalu mempertanyakan segalanya tentang diri sendiri, ternyata kamu mampu melewatinya. Terima kasih karena telah menyelesaikan tahap ini, meskipun dengan banyak perasaan ragu dan takut, seringkali kehilangan arah, perasaan tidak cukup, serta langkah yang terkadang pelan dan gemetar, namun ternyata kamu kuat dan hebat. Langkah ini menjadi bentuk terima kasih untuk semua hal yang dipendam sendirian. Skripsi ini menjadi bukti bahwa kamu pernah kalah tapi kamu memilih untuk bangkit kembali. Kamu pantas bahagia, kamu pantas untuk terus melangkah, dan kamu pantas mendapatkan ini. lagi lagi terima kasih karena tidak menyerah, dan aku sangat bangga pada diriku sendiri.

UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN, PRODI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
SKRIPSI, JUNI 2026

NURLISNA ONIRA
CMR0220054

**ANALISIS PERBANDINGAN WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN
BERDASARKAN PENGGUNAAN SISTEM ANTREAN *ONLINE* DI
PUSKESMAS DARMA TAHUN 2026**

xiv + 115 halaman + 15 tabel + 7 gambar + 13 lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan rawat jalan di puskesmas masih menghadapi permasalahan waktu tunggu yang melebihi standar ≤ 60 menit akibat tingginya kunjungan pasien dan belum optimalnya pemanfaatan sistem antrean *online*. Dari hasil studi pendahuluan terhadap 10 pasien rawat jalan, diperoleh bahwa 4 pasien (40%) yang menggunakan antrean *online* memiliki rata-rata waktu tunggu sekitar 22,5 menit, sedangkan 6 pasien (60%) yang tidak menggunakan antrean *online* memiliki rata-rata waktu tunggu sekitar 75 menit. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui perbedaan waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan penggunaan sistem antrean *online* di Puskesmas Darma Tahun 2026.

Metode: Jenis penelitian ini adalah analitik komparatif dengan *cross-sectional*. Terdapat 355 sampel yang diambil menggunakan metode *incidental sampling*. Analisis statistik dilakukan secara univariat dan bivariat dengan metode *Mann Whitney*. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuesioner.

Hasil: Analisis univariat menunjukkan pasien rawat jalan yang tidak menggunakan sistem antrean *online* sebanyak 226 orang (63,7%) dan yang menggunakan sebanyak 129 orang (36,3), sedangkan waktu tunggu pasien yang >60 menit sebanyak 201 orang (56,6%) dan yang ≤ 60 menit sebanyak 154 orang (43,4%). Hasil analisis bivariat menunjukkan rata-rata waktu tunggu pasien yang tidak menggunakan sistem antrean *online* sebesar 74,73 menit, sedangkan pada pasien yang menggunakan sistem antrean *online* sebesar 16,35 menit, dengan selisih rata-rata 58,38 menit dan nilai $p = 0,000$.

Simpulan: terdapat perbedaan waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan penggunaan sistem antrean *online* di Puskesmas Darma Tahun 2026. Perlunya optimalisasi penggunaan sistem antrean *online* untuk mengurangi waktu tunggu guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Antrean *Online*, Rawat Jalan

Daftar Pustaka: 5 Buku, 39 Jurnal, 5 Website, 1 Kebijakan (2019-2025)

UNIVERSITY OF BHAKTI HUSADA INDONESIA
FACULTY OF HEALTH SCIENCE, PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM
UNDERGRADUATE THESIS, JUNE 2026

NURLISNA ONIRA
CMR0220054

COMPARATIVE ANALYSIS OF OUTPATIENT WAITING TIME BASED
ON THE USE OF THE *ONLINE* QUEUE SYSTEM AT DARMA
COMMUNITY HEALTH CENTER IN 2026

xiv + 115 pages + 15 tables + 7 pictures + 13 attachments

ABSTRACT

Background: Outpatient services at community health centers still face the problem of waiting times exceeding the standard of ≤ 60 minutes due to the high number of patient visits and the suboptimal use of the *online* queue system. From the results of a preliminary study of 10 outpatients, it was found that 4 patients (40%) who used the *online* queue had an average waiting time of around 22.5 minutes, while 6 patients (60%) who did not use the *online* queue had an average waiting time of around 75 minutes. The purpose of this study was to determine the difference in outpatient waiting times based on the use of the *online* queue system at the Darma Community Health Center in 2026.

Methods: This study was a comparative analytical cross-sectional study. A sample of 355 people was selected using incidental sampling. Statistical analysis was performed using the Mann-Whitney method, using univariate and bivariate analysis. Data were collected through interviews and questionnaires.

Results: Univariate analysis showed that 226 outpatients (63.7%) did not use the *online* queuing system, while 129 (36.3%) did; regarding waiting times, 201 patients (56.6%) waited longer than 60 minutes, and 154 (43.4%) waited 60 minutes or less. Bivariate analysis revealed that the mean waiting time was 74.73 minutes for patients not using the *online* queuing system and 16.35 minutes for those who did, representing a mean difference of 58.38 minutes ($p = 0.000$).

Conclusion: There is a difference in waiting time for outpatients based on the use of the *online* queuing system at the Darma Community Health Center in 2026. There is a need to optimize the use of the *online* queuing system to reduce waiting time in order to improve the quality of health services.

Keywords: Waiting Time, *Online* Queue, Outpatient Care

References: 5 Books, 39 Journals, 5 Websites, 1 Policies (2019-2025)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Analisis Perbandingan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan berdasarkan Penggunaan Sistem Antrean *Online* di Puskesmas Darma Tahun 2026". Penulis berharap, karya ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Kesehatan masyarakat. Selain itu, penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa lainnya, peneliti, dan praktisi di dunia Kesehatan.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj Dewi Laelatul Badriah, M.Kes., AIFO selaku Ketua Yayasan Pendidikan Bhakti Husada Kuningan (YPBHK).
2. Bapak Dr. H. Abdal Rohim., S.Kp., MH selaku Rektor Universitas Bhakti Husada Indonesia
3. Bapak Ns. Heri Hermansyah S.Kep., MKM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Bhakti Husada Indonesia.
4. Ibu Indrayani, SKM., MKM selaku Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Bhakti Husada Indonesia.
5. Ibu Fitri Kurnia Rahim, SKM., MPH M selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

6. Bapak H. Iding Budiman, SKM., MH selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu guna memberi pengarahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Hamdan, SKM., MKM., selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepala Puskesmas Darma, Bapak H. Cecep Mahpud, S.Kep, Ners., M.H yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian ini.
9. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Jono dan Ibu Nursuciah yang selalu memberikan doa, nasehat, dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada kakak perempuan saya, Nurlinda dan adik laki-laki saya, Nizar Nur Taufik, terima kasih atas doa dan dukungannya.
11. Teman-teman Kesehatan Masyarakat Angkatan 2022 yang senantiasa kebersamai di setiap perjalanan yang cukup panjang ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki berbagai kekurangan, untuk itu saya mohonkan tanggapan dan saran bagi para pembaca dan pengguna sebagai masukan dan perbaikan skripsi berikutnya.

Kuningan, Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Keaslian Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan	14
2.1.1 Definisi Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.....	14
2.1.2 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	14
2.2 Konsep Penggunaan Sistem Antrean <i>Online</i>	16
2.2.1 Definisi Sistem Antrean <i>Online</i>	16
2.2.2 Fungsi Sistem Antrean <i>Online</i>	17

2.2.3 Definisi Penggunaan Sistem Antrean <i>Online</i>	17
2.2.4 Sistem Antrean <i>Online</i> Melalui Mobile JKN.....	18
2.2.5 Alur Penggunaan Sistem Antrean <i>Online</i> Melalui <i>Mobile</i> JKN	19
2.2.6 Definisi Sistem Antrean Manual (Non- <i>Online</i>).....	22
2.2.7 Alur Sistem Antrean Manual (Non- <i>Online</i>).....	22
2.2.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Antrean <i>Online</i>	23
2.2.9 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	24
2.2.10 Pengukuran Penggunaan Sistem Antrean <i>Online</i>	26
2.3 Konsep Waktu Tunggu	26
2.3.1 Definisi Waktu Tunggu.....	26
2.3.2 Pengukuran Waktu Tunggu.....	27
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu	28
2.4 Kerangka Teori Penelitian	31
BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL, DAN HIPOTESIS	34
3.1 Kerangka Konsep	34
3.2 Definisi Operasional.....	35
3.3 Hipotesis.....	36
BAB IV METODE PENELITIAN.....	37
4.1 Jenis dan Desain Penelitian	37
4.2 Variabel Penelitian.....	38
4.2.1 Variabel Bebas	38
4.2.2 Variabel Terikat.....	38
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian	38
4.3.1 Populasi.....	38
4.3.2 Sampel	39
4.4 Instrumen Penelitian.....	41
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
4.5.1 Sifat Data dan Sumber Data.....	42
4.5.2 Teknik Pengumpulan Data	43

4.6 Pengolahan Data dan Analisis Data.....	45
4.6.1 Pengolahan Data	45
4.6.2 Analisis Data	48
4.7 Etika Penelitian.....	52
4.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	54
4.8.1 Waktu Penelitian	54
4.8.2 Lokasi Penelitian.....	54
4.9 Jadwal Penelitian	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
5.1 Hasil Penelitian.....	55
5.1.1 Analisis Univariat	62
5.1.2 Analisis Bivariat.....	64
5.2 Pembahasan	66
5.2.1 Gambaran Penggunaan Sistem Antrean <i>Online</i> pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Darma	66
5.2.2 Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Darma...	70
5.2.3 Perbandingan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Penggunaan Sistem Antrean <i>Online</i> di Puskesmas Darma.....	73
5.3 Keterbatasan Penelitian	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
6.1 Kesimpulan.....	82
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	10
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	35
Tabel 4. 1 Coding Identitas Responden.....	46
Tabel 4. 2 Coding Variabel Bebas	47
Tabel 4. 3 Coding Variabel Terikat.....	47
Tabel 4. 4 Interpretasi Frekuensi dan Persentase Responden	49
Tabel 5. 1 Distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	56
Tabel 5. 2 Distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden berdasarkan umur	57
Tabel 5. 3 Distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 5. 4 Distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	58
Tabel 5. 5 Distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden berdasarkan Kepemilikan BPJS	59
Tabel 5. 6 Distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden berdasarkan Kelas BPJS.....	59
Tabel 5. 7 Distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden berdasarkan tipe kepesertaan BPJS	60
Tabel 5. 8 Distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden berdasarkan lama kepemilikan BPJS	60
Tabel 5. 9 Distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden berdasarkan kepemilikan Hp	61
Tabel 5. 10 Distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden berdasarkan cara mendaftar <i>online</i>	61
Tabel 5. 11 Gambaran penggunaan sistem antrean <i>online</i> pasien rawat jalan	62
Tabel 5. 12 Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	62
Tabel 5. 13 Gambaran Rata-Rata Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	63
Tabel 5. 14 Hasil Uji Normalitas Data	64
Tabel 5. 15 Hasil Uji Beda Perbandingan Waktu Tunggu Berdasarkan Penggunaan Sistem Antrean <i>Online</i>	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Mobile JKN.....	18
Gambar 2. 2 Tahap 1 Pendaftaran <i>Online</i>	20
Gambar 2. 3 Tahap 2 Pendaftaran <i>Online</i>	20
Gambar 2. 4 Tahap 3 Pendaftaran <i>Online</i>	21
Gambar 2. 5 Tahap 4 Pendaftaran <i>Online</i>	21
Gambar 2. 6 Kerangka Teori	33
Gambar 5. 1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Darma	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian Skripsi.....	92
Lampiran 2 Lembar Studi Pendahuluan.....	93
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Kampus	94
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Dinkes	95
Lampiran 5 Surat Izin Kesbangpol	96
Lampiran 6 Etik Penelitian.....	97
Lampiran 7 Surat Permohonan Menjadi Responden	98
Lampiran 8 Pernyataan Kesiediaan Menjadi Responden.....	99
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 10 Hasil Pengolahan Data Penelitian.....	103
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian	111
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup.....	114
Lampiran 13 Lembar Bimbingan.....	115