

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan rawat jalan di puskesmas merupakan bagian dari Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 yang berperan sebagai pintu utama layanan kesehatan primer, namun masih sering mengalami antrean panjang akibat tingginya kunjungan pada jam tertentu, keterbatasan tenaga kesehatan, proses pendaftaran yang belum sepenuhnya *online*, dan alur pelayanan yang kurang efisien, kondisi ini menyebabkan waktu tunggu panjang yang pada akhirnya berdampak pada mutu layanan, kepuasan pasien, dan efektivitas pelayanan (Rosyidah et al., 2022).

Antrean atau *waiting line* umum terjadi ketika jumlah pasien yang datang melebihi kapasitas pelayanan yang tersedia (Tamboto et al., 2023). Penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan mutu layanan, karena mampu menghadirkan proses yang lebih cepat, akurat, terukur, serta terintegrasi. Pelayanan rawat jalan di puskesmas semakin membutuhkan inovasi digital seperti sistem antrean *online* yang dapat memperlancar alur kunjungan, mempercepat proses pendaftaran, dan meningkatkan kepuasan pasien. Sistem antrean *online* merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang memungkinkan pasien melakukan pendaftaran dan pengambilan nomor antrean secara daring sebelum memperoleh pelayanan kesehatan. Optimalisasi

pemanfaatan sistem *online* ini diharapkan mampu mengurangi waktu tunggu pasien (Junirianto & Fadhliana, 2020).

Penggunaan antrean *online* dan antrean manual memiliki perbedaan yang cukup signifikan dalam memengaruhi efisiensi waktu tunggu di pelayanan rawat jalan, antrean *online* memungkinkan pasien mengambil nomor dari rumah, sehingga kedatangan lebih terdistribusi dan tidak menumpuk pada jam tertentu. Sebaliknya, antrean manual membuat pasien harus datang langsung untuk mengambil nomor, sehingga terjadi penumpukan di loket dan memperpanjang waktu tunggu. Perbedaan cara pengambilan nomor ini berhubungan langsung dengan efisiensi layanan, semakin banyak pengguna antrean *online* maka semakin cepat alur pelayanan berjalan karena beban di awal proses registrasi menjadi lebih ringan dan teratur (Jannataeni et al., 2025).

Waktu tunggu pelayanan merupakan durasi sejak pasien mendaftar hingga mendapat pemeriksaan dokter, dengan standar waktu tunggu rata-rata ≤ 60 menit agar dikatakan sesuai seperti yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan pada Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 (Kemenkes RI, 2008). Ketepatan waktu menjadi salah satu indikator mutu pelayanan, dan pelayanan yang cepat terbukti berpengaruh pada kepuasan pasien. Waktu tunggu yang panjang masih menjadi masalah umum di banyak fasilitas kesehatan dan sering menimbulkan ketidakpuasan pasien. Karena itu, upaya menekan waktu tunggu di puskesmas menjadi penting untuk menjaga mutu layanan tetap optimal (Sodik & Elvira, 2023).

Berdasarkan data BPJS Kesehatan tahun 2024, dari 23.649 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Indonesia, sebanyak 21.929 (93%) telah

menerapkan sistem antrean *online* melalui *Mobile JKN* (BPJS Kes, 2024). Namun pemanfaatannya masih rendah yang terlihat dari 273,5 juta peserta JKN hanya 39 juta (14,2%) yang menggunakan aplikasi tersebut (JIPPNAS, 2024). Hal ini didukung oleh penelitian di Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung yang menunjukkan bahwa 45,9% pasien yang menggunakan antrean manual mengalami waktu tunggu kategori lambat, dengan sebagian besar menunggu 60-120 menit, jauh di atas standar pelayanan (Haryanto et al., 2019).

Permasalahan antrean di fasilitas kesehatan masih banyak terjadi, seperti pada penelitian di Rumah Sakit Cicendo Kota Bandung, sebagian pasien tidak menggunakan sistem antrean *online* sehingga berkas rekam medis belum siap dan pelayanan menjadi terlambat. Dari 93 pasien, sebanyak 42 pasien (38%) masih melalui alur manual yang tidak efisien, sedangkan 58 pasien (62%) menggunakan sistem antrean *online*. Rata-rata waktu tunggu mencapai 75 menit 28 detik atau 25,5% lebih lama dari standar ≤ 60 menit, menunjukkan bahwa rendahnya penggunaan antrean *online* berkontribusi pada meningkatnya waktu tunggu layanan (Sodik & Elvira, 2023).

Di Kabupaten Kuningan, data BPJS Kesehatan tahun 2020 menunjukkan bahwa dari total penduduk 1.087.105 jiwa, sebanyak 896.121 orang telah terdaftar sebagai peserta JKN. Namun demikian, pemanfaatan layanan digital yang terintegrasi dengan sistem antrean *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* masih tergolong rendah, karena hanya sekitar 55.523 peserta atau sekitar 6% yang menggunakan aplikasi tersebut untuk mengakses layanan kesehatan, termasuk pendaftaran dan pengambilan antrean secara daring (Khairunnisa, 2021).

Sejumlah penelitian menunjukkan adanya perbedaan waktu tunggu antara pasien yang menggunakan sistem antrean *online* dan pasien yang tidak menggunakan sistem tersebut. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Jannah dengan jumlah responden sebanyak 70 pasien, yang terdiri dari 35 pasien (50%) menggunakan sistem pendaftaran *online* dan 35 pasien (50%) menggunakan sistem offline. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien yang menggunakan sistem *online* sekitar 50,3 menit, sedangkan pasien yang tidak menggunakan sistem *online* mencapai 165,46 menit. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kelompok pengguna sistem *online* telah memenuhi standar waktu tunggu pelayanan (≤ 60 menit), sementara kelompok offline masih melebihi batas standar. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penggunaan sistem antrean *online* berkaitan dengan lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan (Jannah et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Kurnianti membandingkan waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan metode registrasi *online* dan offline melalui studi literatur terhadap 51 artikel, yang terdiri dari 24 artikel (47%) mengenai pendaftaran *online* dan 27 artikel (53%) mengenai pendaftaran offline. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pendaftaran *online* adalah 19,85 menit, sedangkan pendaftaran offline mencapai 31,46 menit. Selisih tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem antrean *online* mampu mempercepat waktu tunggu sebesar 36,9%, sehingga terbukti memberikan dampak nyata terhadap perbaikan alur pelayanan khususnya dalam mengurangi waktu tunggu (Kurnianti et al., 2025).

Salah satu puskesmas di Kabupaten Kuningan yaitu Puskesmas Jalaksana, telah menerapkan sistem antrean *online* secara wajib, sehingga alur kedatangan pasien lebih teratur dan berpotensi menurunkan waktu tunggu pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi penggunaan sistem antrean *online* dapat menjadi strategi peningkatan efisiensi pelayanan. Berbeda dengan kondisi tersebut, penggunaan sistem antrean *online* melalui *Mobile JKN* di Puskesmas Darma belum bersifat wajib sehingga sebagian besar pasien masih menggunakan sistem antrean manual, terutama pada jam padat pukul 08.00–09.00 pagi, dengan durasi tunggu dapat mencapai lebih dari 60 menit.

Puskesmas Darma menghadapi permasalahan dalam lamanya waktu tunggu pelayanan, hal ini terjadi karena Puskesmas Darma memiliki wilayah kerja yang luas dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang relatif tinggi. Kondisi tersebut meningkatkan kompleksitas pengelolaan alur pelayanan, termasuk potensi terjadinya waktu tunggu yang lebih lama. Oleh karena itu, efisiensi pelayanan melalui penggunaan sistem antrean *online* menjadi aspek penting yang perlu dikaji pada Puskesmas Darma.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan terhadap 10 pasien rawat jalan di Puskesmas Darma, terdapat perbedaan waktu tunggu antara pasien yang menggunakan sistem antrean *online* dan pasien yang tidak menggunakan sistem tersebut. Sebanyak 4 pasien (40%) menggunakan sistem antrean *online* dengan waktu tunggu berkisar antara 15–30 menit, dengan rata-rata sekitar 22,5 menit. Sementara itu, 6 pasien (60%) yang menggunakan antrean manual mengalami waktu tunggu sekitar 60–90 menit, dengan rata-rata sekitar 75 menit.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan yang masih menggunakan antrean manual belum mengetahui bahwa sistem antrean *online* dapat mempercepat waktu tunggu pelayanan dan menganggap penggunaannya lebih rumit. Padahal, sistem antrean *online* telah disediakan oleh Puskesmas Darma sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan. Rendahnya penggunaan sistem tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan waktu tunggu antara pasien yang menggunakan antrean *online* dan manual. Oleh karena itu, perbedaan waktu tunggu pelayanan rawat jalan berdasarkan penggunaan sistem antrean *online* perlu dikaji untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif dan terukur.

Ketepatan waktu pelayanan sebagai salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan rawat jalan karena berkaitan langsung dengan kepuasan pasien dan kenyamanan pelayanan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode Juli–Desember 2024 di Puskesmas Darma, sebanyak 42% responden masih menyatakan belum puas terhadap ketepatan waktu pelayanan. Meskipun nilai rata-rata ketepatan waktu berada pada kategori baik dengan skor 3,08, unsur ketepatan waktu tetap menjadi yang terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu masih memerlukan perhatian dan perbaikan.

Upaya peningkatan ketepatan waktu tersebut salah satunya dilakukan melalui penerapan sistem antrean *online* yang berfungsi mengatur alur kedatangan dan pelayanan pasien. Namun, perbedaan waktu tunggu antara sistem antrean *online*

dan manual masih perlu dikaji untuk menggambarkan efektivitas pelayanan secara lebih objektif.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, melihat masih belum optimalnya pemanfaatan sistem antrean *online* di Puskesmas Darma serta adanya indikasi variasi waktu tunggu antara yang menggunakan sistem antrean *online* dan tidak menggunakan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Perbandingan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Penggunaan Sistem Antrean *Online* di Puskesmas Darma Tahun 2026.”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat perbedaan waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan penggunaan sistem antrean *online* di Puskesmas Darma Tahun 2026?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan penggunaan sistem antrean *online* di Puskesmas Darma Tahun 2026.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi penggunaan sistem antrean *online* pada pasien rawat jalan di Puskesmas Darma Tahun 2026.
2. Mengidentifikasi waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Darma Tahun 2026.

3. Mengidentifikasi perbedaan waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan penggunaan sistem antrean *online* di Puskesmas Darma Tahun 2026.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan kajian ilmu kesehatan, khususnya dalam bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat, terutama dalam bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) khususnya mengenai perbedaan waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan penggunaan sistem antrean *online* di Puskesmas.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pasien Rawat Jalan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pasien rawat jalan mengenai manfaat penggunaan sistem antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN sehingga dapat meningkatkan pemahaman pasien terkait proses pendaftaran *online* dan mendorong pemanfaatan sistem antrean *online* secara lebih optimal untuk mengurangi waktu tunggu.

2. Bagi Puskesmas Darma

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam menilai efektivitas penerapan sistem antrean *online* dibandingkan dengan sistem manual, serta sebagai dasar pertimbangan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan pengelolaan waktu tunggu pasien.

3. Bagi Dinas Kesehatan Kuningan

Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan di fasilitas kesehatan tingkat pertama serta mendukung upaya pembinaan dan koordinasi terkait pemanfaatan sistem antrean *online*.

4. Bagi Prodi S1 Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademik bagi pengembangan ilmu kesehatan masyarakat. Hasilnya dapat menjadi referensi ilmiah dan bahan pembelajaran dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, sistem informasi kesehatan, serta mendorong penelitian lanjutan terkait faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan sistem antrean *online* dan waktu tunggu pelayanan.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No.	Komponen	Uraian
1	Judul	Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura
	Peneliti	(Miftakhul Jannah, Ichsan Rizany, Herry Setiawan, 2020)
	Subjek	Pasien rawat jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura dengan jumlah sampel 70.
	Metode	eksperimental dengan desain kelompok kontrol post-test only.
	Hasil	Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu Waktu tunggu rata-rata untuk pasien <i>online</i> adalah 50,3 menit dan pasien offline adalah 165,46 menit. Ada perbedaan waktu tunggu untuk pasien <i>online</i> dan pasien offline di rawat jalan di Rumah Sakit Ratu Zalecha Martapura (p-value 0,003).
	Perbedaan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya adalah pada penelitian Jannah dkk bersifat eksperimental yang dilakukan di Rumah Sakit, sedangkan penelitian ini bersifat kuantitatif analitik komparatif yang berfokus di Puskesmas.
2	Judul	Efektivitas Program Registrasi <i>Online</i> Untuk Mengurangi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit
	Peneliti	(Salma Amalia Kurnianti, Daniel Happy Putra , Puteri Fannya, Muhammad Fuad Iqbal, 2025)
	Subjek	Seluruh pasien rawat jalan dengan sampel terdiri dari dua kelompok: 24 artikel untuk penggunaan registrasi <i>online</i> dan 27 artikel penggunaan registrasi offline, yang dipilih secara purposif.
	Metode	Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan studi literatur.
	Hasil	Hasil uji normalitas menunjukkan data berdistribusi normal, namun uji homogenitas (Levene's Test) menunjukkan varians tidak homogen ($p = 0.000$). Oleh karena itu, analisis dilanjutkan dengan uji non-parametrik Mann-Whitney U Test. Hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi 0.005 ($p < 0.05$), yang

		berarti terdapat perbedaan signifikan pada waktu tunggu antara kedua metode. Secara deskriptif, rata-rata waktu tunggu pendaftaran <i>online</i> adalah 19,85 menit, sedangkan offline mencapai 31,46 menit.
	Perbedaan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya adalah pada penelitian Salma dkk bersifat literatur review menggunakan data sekunder yang dilakukan di Rumah Sakit, sedangkan penelitian ini bersifat kuantitatif dengan data primer.
3	Judul	Analisis Perbandingan Efisiensi Waktu Layanan BPJS: Pendaftaran dan Informasi Ketersediaan Tempat Tidur Antara Mobile JKN dengan WhatsApp di Kota Malang
	Peneliti	(Aura Salsabila Achya, Aryo Pinandito, Aditya Rachmadi, 2025)
	Subjek	Pada penelitian ini menggunakan 15 sampel untuk 2 kelompok pada pendaftaran pelayanan (antrean) dan 15 sampel untuk 2 kelompok pada informasi ketersediaan tempat tidur, sehingga total seluruh sampel pada penelitian ini yakni 60 sampel.
	Metode	Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif komparatif.
	Hasil	Hasil penelitian menunjukkan Pendaftaran layanan (antrean) dengan menggunakan Mobile JKN memerlukan waktu sekitar 36,54 detik, jauh lebih cepat dibandingkan dengan WhatsApp yang memerlukan waktu 1512 detik atau sekitar 25 menit. Hal serupa juga didapatkan pada akses informasi ketersediaan tempat tidur, dimana rata-rata waktu dalam menggunakan Mobile JKN adalah 20,45 detik, jauh lebih singkat dibandingkan menggunakan WhatsApp yang memerlukan waktu 1212 detik atau sekitar 20 menit.
	Perbedaan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya adalah pada penelitian Aura Salsabila Achya fokus pada kelompok yang sama untuk pendaftaran <i>online</i> tetapi berbeda aplikasi, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada dua kelompok yang berbeda yakni yang menggunakan dan tidak menggunakan sistem antrean <i>online</i> .
4	Judul	Efektivitas Sistem Registrasi <i>Online</i> terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Al Ittihad Kabupaten Blitar
	Peneliti	(Wulandari & Dewi, 2025)
	Subjek	diperoleh total 133 pasien sebagai sampel dari jumlah populasi pasien rawat jalan sebanyak 2.757

	Metode	Penelitian ini menggunakan desain eksperimental dengan pendekatan eksperimen post-test-only dua kelompok
	Hasil	Studi ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran <i>online</i> secara signifikan mengurangi waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Al Ittihad, dengan jumlah 5.281 lebih besar dari ttable 1.656 dan alpha 0,0000,05. Uji T menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan sistem <i>online</i> memiliki waktu tunggu yang lebih singkat dibandingkan metode konvensional. Hasil ini mendukung hipotesis nol (Ho) bahwa sistem pendaftaran <i>online</i> memengaruhi waktu tunggu.
	Perbedaan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya adalah pada penelitian Wulandari&Dewi menggunakan desain eksperimen, sedangkan pada penelitian ini menggunakan analitik komparatif.
5	Judul	Perbandingan Sistem Pendaftaran Antrian <i>Online</i> dan Pendaftaran Manual untuk pasien BPJS di Rumah Sakit
	Peneliti	(Fitriyani & Reska, 2022)
	Subjek	Jumlah sampel yaitu 30 pendaftar <i>online</i> dan 30 pendaftar manual.
	Metode	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasional
	Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pendaftaran <i>online</i> memiliki keunggulan dalam hal kecepatan pendaftaran, dari aspek akuntabilitas, sistem <i>online</i> terbukti lebih efisien dengan rata-rata total waktu tunggu 20 menit dibandingkan dengan 27,33 menit untuk sistem manual.
	Perbedaan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya adalah pada penelitian Fitriyani&Reska menggunakan pendekatan kualitatif yang dilakukan di rumah sakit, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dilakukan di puskesmas.

Maka dapat disimpulkan bahwa *novelty* dari penelitian ini terletak pada fokus pengkajian perbandingan waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan penggunaan sistem antrean *online* pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, yaitu puskesmas. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang sebagian besar dilakukan

di rumah sakit dengan desain eksperimental, studi literatur, maupun pendekatan kualitatif, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik komparatif dengan data primer yang diperoleh secara langsung dari pasien.

Selain itu, penelitian ini dilakukan pada konteks pelayanan kesehatan primer yang memiliki karakteristik sistem pelayanan, sumber daya, dan alur administrasi yang berbeda dengan rumah sakit. Penelitian terdahulu juga lebih banyak menitikberatkan pada efektivitas sistem atau perbandingan antar aplikasi dalam kelompok yang sama, sedangkan penelitian ini membandingkan dua kelompok pasien yang menggunakan dan tidak menggunakan sistem antrean *online* dalam satu fasilitas pelayanan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris yang lebih spesifik mengenai implementasi dan dampak sistem antrean *online* terhadap efisiensi waktu tunggu pasien di tingkat puskesmas, yang masih relatif terbatas dalam kajian penelitian sebelumnya.