

DAFTAR PUSTAKA

- Achya, A. S., Pinandito, A., & Rachmadi, A. (2025). Analisis Perbandingan Efisiensi Waktu Layanan BPJS: Pendaftaran dan Informasi Ketersediaan Tempat Tidur Antara Mobile JKN dengan WhatsApp di Kota Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 09(03), 1–9. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/14645>
- Adam. (2025). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Kuningan 2025*. Skripsi. Universitas Bhakti Husada Indonesia. Kuningan.
- Agiwahuanto, F. (2021). Comparison of the Effectiveness Online and Offline Registration System on Patient Waiting Time in Primary Health Care Semarang Using Queuing Theory. *Jurnal Riset Informatika*, 3. https://www.academia.edu/69255683/Comparison_of_the_Effectiveness_Online_and_Offline_Registration_System_on_Patient_Waiting_Time_in_Primary_Health_Care_Semarang_Using_Queueing_Theory?
- Ai, Kasmianti. et. (2021). *hubungan pengetahuan dengan kepatuhan pengobatan Antiretroviral (ARV) pada ibu hamil dengan Human Immunodeficiency Virus (HIV) / Acquired Immuno Deficiency Syndrome (AIDS)*. 32(3), 167–186.
- Antaris, B., Faroqi, A., & Wulansari, A. (2023). KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Faktor-Faktor Penerimaan Aplikasi Mobile Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya Dengan Metode TAM. *Media Online*, 3(6), 843–851. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.919>
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta.
- Azmi, W. W., & Nur, Y. S. R. (2025). Development and Design A Queue Service System Banyumudal Health Center Using the Waterfall Method. *Jurnal Ecotipe (Electronic, Control, Telecommunication, Information, and Power Engineering)*, 12(1), 31–42. <https://doi.org/10.33019/jurnalecotipe.v12i1.4542>
- Dewi Laelatul Badriah. (2019). *Metodologi penelitian ilmu-ilmu kesehatan*. Multazam.
- Bidari, A., Jafarnejad, S., & Faradonbeh, N. A. (2021). Effect of Queue Management System on Patient Satisfaction in Emergency Department; a Randomized Controlled Trial. *Archives of Academic Emergency Medicine*, 9(1), 1–6. <https://doi.org/10.22037/aaem.v9i1.1335>

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Devega, Mariza. (2022). Web-Based Online Queue Design at Puskesmas Siak Hulu I Kabupaten Kampar-Riau. *Sinkron*, 7(1), 120–127. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v7i1.11247>
- Fitriyani, S., & Reska, A. D. (2022). Perbandingan Sistem Pendaftaran Antrian Online dan Pendaftaran Manual untuk pasien BPJS di Rumah Sakit. *International Journal Prima Husada Health*, 1–10.
- Harefa, Jatmika. (2024). Hubungan Pengetahuan dengan Penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2016, 1–2.
- Haryanto, E., Hadiati, A., & Purwanti, L. S. (2019). Kepuasan Pasien Berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan di Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah JKA (Jurnal Kesehatan Aeromedika)*, 5(2), 25–35. <https://doi.org/10.58550/jka.v5i2.83>
- Heriana, C. (2015). *Manajemen Pengolahan Data Kesehatan*. Refika Aditama.
- Ibrahim, M. M., Eka Yusmanisari, Wulan Ayu P, Azka Himatul U, Dhe Shinta M, Ghina Rahmania, Yani Nurul F, Zuhrotul Miladiyah, Roby Febriansyah, Ria Irmanda P. M, Rizkynieta Dwi I, Wasilah Munawaroh, Cahya Arum Y, Dwi Ariska K.D, & M. Arika Abu B. (2024). Sosialisasi Fitur Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk Pelayanan Rawat Jalan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan Dan Sains*, 2(1), 8–14. <https://doi.org/10.29407/abhipraya.v2i1.23876>
- Istriyah, Motuho, F. A., & Dedi, B. (2020). Factors Influencing The Use Of Online Registration Applications In Hospitals: A Systematic Review. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 2(4), 61–68. <https://doi.org/10.37287/ijghr.v2i4.250>
- Jannah, M., Setiawan, H., & Rizany, I. (2020). Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Ratu Zalecha Martapura. *Jurnal Perawat Indonesia*, 4. https://www.academia.edu/81931755/Perbandingan_Waktu_Tunggu_Dan_Kepuasan_Pasien_Rawat_Jalan_Rsud_Ratu_Zalecha_Martapura
- Jannataeni, K., Arif, A. D., & Iryani, J. (2025). Studi Efisiensi Waktu Pelayanan Setelah Implementasi Sistem Antrian Online di Klinik Nurul Bulukumba. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 3441–3446. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1038>

- JIPPNAS. (2024). *Mobile JKN: Layanan dalam Satu Genggaman*. Jipnnas.Menpan.Go.Id.
[https://jipnnas.menpan.go.id/inovasi/2649#:~:text=Hasil evaluasi menunjukkan bahwa saat,angka 90.7 \(mean score\).](https://jipnnas.menpan.go.id/inovasi/2649#:~:text=Hasil evaluasi menunjukkan bahwa saat,angka 90.7 (mean score).)
- Junirianto, E., & Fadhlina, N. R. (2020). Pengembangan Aplikasi Antrian Online Realtime Samarinda. *Sebatik*, 23(2), 513–516.
<https://doi.org/10.46984/sebatik.v23i2.807>
- Kemenkes. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/Ii/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Rsudkorpriprovkaltim.Co.Id/*, 76(3), 61–64.
- Kemenkes. (2023). *Kebijakan Kemenkes utk peningkatan mutu fasyankes*.
<https://www.slideshare.net/slideshow/1-kebijakan-kemenkes-utk-peningkatan-mutu-fasyankes-pdf/259763849#1>
- Kemenkes RI. (2008). *Kemenkes RI No.129/Menke/SK/IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
<https://upk.kemkes.go.id/new/download/32bec3ab8127f59df24db5ba93188875.pdf>
- Kesehatan, BPJS. (2024). *Panduan Mobile JKN*. <https://bpjs-kesehatan.go.id/user-manual-mobile-jkn/akun-mobile-jkn.html>
- Khairunnisa, N. (2021). *Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021*.
<https://rama.kemdiktisaintek.go.id/document/bibtex/oai:eprints.stikku.ac.id:103-260>
- Kurnianti, S. A., Putra, D. H., Fannya, P., Fuad, M., Kesehatan, F. I., & Unggul, U. E. (2025). Efektivitas Program Registrasi Online Untuk Rumah Sakit. *Prosiding Seminar Nasional Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan 2025*, 229–244.
- Kusumawati, N., Anjani, S., Faqih, H., & Wulan, W. R. (2025). *Tinjauan Pelaksanaan Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Puskesmas Kabupaten Semarang*. 13(3), 57–65.
- Kwak, J. K. (2023). Analysis of the Waiting Time in Clinic Registration of Patients with Appointments and Random Walk-Ins. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(3).
<https://doi.org/10.3390/ijerph20032635>

- Mwanandi, L. G. (2020). Impact of Auditing on VAT Compliance: A case study of small VAT operators in Blantyre City of Malawi. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 4(11), 326–343.
- Naima, Sudirman, M. A. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulukabupaten Parigi Moutong*. 2004, 1–15.
- Nisa, H., Fitriyani, R. N., Khafidhoh, Z., & Ngalimun, N. (2025). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2024. *JIKEs: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(2), 241–249. <https://doi.org/10.71456/jik.v3i2.1207>
- Notoatmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Cetakan Ke). PT Rineka Cipta.
- Nurwalidaini, I. S. H., & Muchsam, Y. (2023). Tinjauan Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan Poliklinik Penyakit dalam Guna Meningkatkan Efisiensi Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(24), 21909–21916. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/9798%0Ahttps://www.jptam.org/index.php/jptam/article/download/9798/7956>
- Pohan, Tiasa. (2025). *Hubungan Tingkat Pengetahuan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Desa Aek Haruaya Kecamatan Portibi*. 7(3).
- Purnamasari, S., Istichomah, B. A. Y., & Hamida, M. (2025). Literasi Kesehatan Digital, Faktor yang Mempengaruhi, dan Hubungannya dengan Perilaku Kesehatan: Scoping Review. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 14(01), 93–112. <https://journal.umg.ac.id/index.php/manajerial/article/view/10630>
- Puskesmas Darma. (2024). *Profil Kesehatan Puskesmas Darma Tahun 2024*, 1–23. Kuningan.
- Puspita, P. R., Fauzi, I., Putri, S. N., Nurlina, P., Safitri, M. D., Tuslinah, L., & Yulyanti, D. (2025). *Peningkatan Literasi Digital Layanan Kesehatan Melalui Sosialisasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Masyarakat Dusun Sukaratu Kabupaten Tasikmalaya*. 7(September), 1647–1653.
- Ratumurun, S. J., & Manik, M. J. (2025). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan: Suatu Kajian Literatur*. 1–13.

- Rosyidah, K. A., Primananda, A. Z., Sabaan, W., & Sukoharjanti, B. T. (2022). R Eformasi P Elayanan K Esehatan P Rimer P Ada P Uskemas R Awat. *Indonesia Jurnal Farmasi*, 7(1), 52–62.
- Sharma, N., Anggarwala, A. K., Arora, P., & Bahuguna, P. (2022). Association of waiting time and satisfaction level of patients with online registration system in a tertiary level medical institute outpatient department (OPD). *Health Policy and Technology*, 11(4). <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2211883722000946>
- Silalahi, R. R., Mardani, P. B., Christanti, M. F., & Kunci, K. (2020). *Peningkatan Literasi Kesehatan Digital Bagi Ibu-Ibu Rumah Tangga di Posyandu Flamboyan Kabupaten Bekasi*. 4(1), 57–67. <https://doi.org/10.340001/jdc.v4i1.993>
- Sodik, I., & Elvira, S. (2023). Pengaruh Reservasi Online Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Poliklinik Pediatrik Optalmologi di RS Mata Cicendo. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(2), 1–7.
- Soeprajogo, M. P., & Ratnaningsih, N. (2021). Perbandingan Dua Rata - Rata Uji T. *Universitas Padjadjaran Bandung*.
- Sugiman, R. A., & Prasti, D. (2025). Design and Implementation of Electronic Queue System at Walenrang Health Center for Service Optimization. *Brilliance Research of Artificial Intelligence*, 5(2), 1054–1062.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Supandi, D., & Immaudin, B. (2020). *Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasn pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan*. 2(14), 63–65.
- Tamboto, Gabriel; Kainde, Quido C.; Rantung, V. P. (2023). Aplikasi Reservasi Layanan Rumah Sakit Berbasis Android Menggunakan Metode Spiral. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*. https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A4%3A18171316/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A164165617&crl=c&link_origin=scholar.google.com
- Wahab, F. V., Rampengan, D. D., Tengor, J. R. S., & Kuluq, M. A. (2024). the Relation Between Waiting Time, Facility Availability, and Healthcare Workers' Attitude on Patient Satisfaction in Primary Healthcare Facilities in Curug, Tangerang: a Cross-Sectional Study. *Indonesian Marketing Journal*, 4(1), 16–29. <https://doi.org/10.19166/imj.v4i1.9338>
- Wulandari, T., & Dewi, W. P. (2025). Efektivitas Sistem Registrasi Online terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Al Ittihad Kabupaten Blitar. *Journal of Hospital Management and Services*, 7(1), 6–9.

- Ye, Q., & Wu, H. (2022). Patient's decision and experience in the multi-channel appointment context: An empirical study. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.923661>
- Zebua, A. J. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di rumah sakit advent medan. *Komunitas: Jurnal Ilmu Sosiologi*, 4(2), 42–50. <https://doi.org/10.54883/jhmw.v4i2.1121>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian Skripsi

No.	Jenis Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																																			
		November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan Judul																																				
2	Studi Pendahuluan																																				
3	Penyusunan Proposal																																				
4	Ujian Proposal																																				
5	Perbaikan proposal																																				
6	Persiapan penelitian																																				
7	Penelitian																																				
8	Penyusunan hasil penelitian																																				
9	Ujian Hasil (skripsi)																																				
10	Perbaikan hasil (skripsi)																																				
11	Penggandaan hasil skripsi																																				

Lampiran 2 Lembar Studi Pendahuluan

	UBHI UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA Kampus : Jl. Lingkar Kadugede No. 02 Kuningan Telp. (0232) 875847 Fax. (0232) 875123 Website : www.univ-bhi.ac.id Email : info@univ-bhi.ac.id SK Kemendikbudristek Nomor: 544/E/O/2024 Tanggal 12 Agustus 2024								
Kuningan, 02 Desember 2025									
Nomor	: B.484/R-UBHI/XII/2025								
Lampiran	: -								
Perihal	: Permohonan Izin Studi Pendahuluan								
Kepada Yth. Kepala UPTD Puskesmas Darma di Tempat Dengan Hormat, Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bhakti Husada Indonesia, maka dengan ini kami mohon ijin untuk dapat melaksanakan Studi Pendahuluan di UPTD Puskesmas Darma. Adapun mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut : <table border="0"><tr><td>Nama</td><td>: Nurlisna Onira</td></tr><tr><td>NIM</td><td>: CMR0220054</td></tr><tr><td>Program Studi</td><td>: S1 Kesehatan Masyarakat</td></tr><tr><td>Judul Skripsi</td><td>: Hubungan Penggunaan Sistem Antrean Online Dengan Efisiensi Waktu Tunggu Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Darma Tahun 2026.</td></tr></table> Adapun kegiatan tersebut diperlukan guna melengkapi bahan-bahan yang diperlukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi. Demikian permohonan ini kami sampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas bantuan dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih. Rektor Universitas Bhakti Husada Indonesia  Dr. H. Abdal Rohim, S.Kp., MH NIK.700805.200908.026		Nama	: Nurlisna Onira	NIM	: CMR0220054	Program Studi	: S1 Kesehatan Masyarakat	Judul Skripsi	: Hubungan Penggunaan Sistem Antrean Online Dengan Efisiensi Waktu Tunggu Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Darma Tahun 2026.
Nama	: Nurlisna Onira								
NIM	: CMR0220054								
Program Studi	: S1 Kesehatan Masyarakat								
Judul Skripsi	: Hubungan Penggunaan Sistem Antrean Online Dengan Efisiensi Waktu Tunggu Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Darma Tahun 2026.								
Tembusan : 1. Arsip									

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Kampus



UBHI

UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA

Kampus : Jl. Lingkar Kadugede No. 02 Kuningan Telp. (0232) 875847 Fax. (0232) 875123
SK Kemendikbudristek Nomor: 544/E/O/2024 Tanggal 12 Agustus 2024

Kuningan, 31 Maret 2026

Nomor : B.578/R-UBHI/III/2026
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala UPTD Puskesmas Darma
di
Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bhakti Husada Indonesia, bersama ini kami mohon bantuan untuk mengizinkan mahasiswa kami :

Nama : Nurlisna Onira
NIM : CMR0220054
Program Studi : SI Kesehatan Masyarakat

Untuk melaksanakan Penelitian mengenai "Analisis Perbandingan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Penggunaan Sistem Antrean Online di Puskesmas Darma Tahun 2026". Adapun kegiatan tersebut diperlukan guna melengkapi bahan-bahan yang diperlukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.

Demikian permohonan ini kami sampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas bantuan dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.

Rektor
Universitas Bhakti Husada Indonesia

Dr. H. Abdal Rohim, S.Kp., MH
NIK.700805.200908.026

Tembusan :
Arsip

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Dinkes



PEMERINTAH KABUPATEN KUNINGAN
DINAS KESEHATAN
 JL. Aruji Kartawinata No. 21 Telp (0232) 871149
 KUNINGAN
 Kode Pos 45511
 Kuningan, 06 April 2026

Nomor : 000.9.6.1/ 1606 /SDK
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Jawaban Permohonan Izin Penelitian

Yth.
 Rektor Universitas Bhakti Husada Indonesia (UBHI)
 di
 Tempat

Menindaklanjuti surat Rektor Universitas Bhakti Husada Indonesia Indonesia Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat Nomor: B.578/R-UBHI/III/2026 tanggal 31 Maret 2026, perihal Permohonan Izin Penelitian sebagai tugas akhir penyusunan Skripsi sehubungan hal tersebut pada prinsipnya kami bersedia untuk memberikan izin kepada :

Nama : Nurlisna Onira
 NIM : CMR0220054

untuk melakukan Penelitian mengenai "Analisis perbandingan waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan penggunaan sistem antrean online di Puskesmas Darma Tahun 2026" untuk melengkapi bahan-bahan yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas akhir.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan.

An. KEPALA DINAS KESEHATAN
 KABUPATEN KUNINGAN
 SEKRETARIS DINAS



H. APIP ROPI'I, S.Kep.Ners.MM. Kes
 Pembina
 NIP. 19700810 199002 1 001

Tembusan :

1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan (Sebagai Laporan);
2. Kepala UPTD Puskesmas Darma Kab. Kuningan;
3. Arsip.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 5 Surat Izin Kesbangpol



PEMERINTAH KABUPATEN KUNINGAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl.Ir. Soekarno, Kompleks Kuningan Islamic Center, Kuningan
 KUNINGAN Kode Pos 45512

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070/342/Umum

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Bupati Kuningan Nomor 30 Tahun 2024 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Badan Daerah Sebagaimana Diubah Dalam Peraturan Bupati Kuningan Nomor 19 Tahun 2025
 4. Surat dari Universitas Bhakti Husada Indonesia Nomor : B.578/R-UBHI/III/2026 Tanggal 31 Maret 2026 Hal Permohonan Izin Penelitian

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuningan, dengan ini menerangkan bahwa Universitas Bhakti Husada Indonesia melaksanakan Penelitian di wilayah Kabupaten Kuningan dengan data peserta, objek dan lokasi sebagai berikut :

Nama : Nurlisna Onira
 Pekerjaan : Mahasiswa
 NIK/NIM/NID/NIP : CMR0220054
 Alamat : Dusun Kaliwon RT 026 RW 013 Desa Bandorasakulon Kec. Cilimus Kab. Kuningan
 Maksud : Izin Penelitian
 Keperluan : Skripsi
 Judul Kegiatan : Analisis Perbandingan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Penggunaan Sistem Antrean Online di Puskesmas Dharma Tahun 2026
 Waktu : 06 April s.d 06 Juni 2026
 Peserta : 1 (satu) orang
 Penanggung Jawab : Dr. H. Abdal Rohim, S.Kp.,MH
 Lokasi Kegiatan : Dinas Kesehatan Kab. Kuningan dan UPTD Puskesmas Dharma Kab. Kuningan

Dengan ketentuan :

1. Agar terlebih dahulu berkoordinasi dan berkonsultasi dengan aparat terkait serta memelihara hubungan baik dengan aparat dan masyarakat setempat.
2. Tidak mengganggu keamanan dan ketertiban sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta tidak menyimpang dari kegiatan yang telah ditetapkan.
3. Menyampaikan hasil Penelitian kepada Bupati Kuningan melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuningan paling lama 1 (satu) bulan setelah selesainya penelitian
4. Surat keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kuningan, 31 Maret 2026

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 KABUPATEN KUNINGAN
 SEKRETARIS BADAN

MH. KHADAFI MUFTI, S.Pd., M.Si
 Pembina
 19840426 201001 1 002

Tembusan :

1. Bupati Kuningan (sebagai laporan)
2. Kepala BAKESBANGPOL Kab. Kuningan
3. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Kuningan
4. Kepala UPTD Puskesmas Dharma Kab. Kuningan
5. Rektor UBHI

Lampiran 6 Etik Penelitian



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA**
Jalan Lingkar Kadugede No. 02 Kuningan – Jawa Barat
Telp. 0232 –875847 Fax. 0232–875123

ETIK PENELITIAN

No. 41/EP/UBHI/IV/2026

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Universitas Bhakti Husada Indonesia, setelah membaca dan menelaah usulan penelitian dengan judul :

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

Peneliti utama : Nurlisna Onira
Pembimbing I : H. Iding Budiman, SKM., MH
Pembimbing II : Hamdan, SKM., MKM
Tempat Penelitian : Puskesmas Darma

Memutuskan bahwa setuju untuk dilaksanakan penelitian atau melanjutkan ke tahap penelitian, peneliti wajib melampirkan 2 fotocopi lembar *informed consent* yang telah di setuju dan ditandatangani oleh responden penelitian pada laporan penelitian.

Kuningan, 13 April 2026

Mengetahui,
Kepala LPPM



Dr. Icca Stella Amalia, S.KM., MPH
NIK. 851230.201201.070

Lampiran 7 Surat Permohonan Menjadi Responden

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Calon Responden Penelitian

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurlisna Onira

NIM : CMR0220054

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Universitas : Universitas Bhakti Husada Indonesia

Bermaksud untuk melaksanakan penelitian skripsi dengan judul:

“Analisis Perbandingan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan berdasarkan Penggunaan Sistem Antrean *Online* di Puskesmas Darma Tahun 2026”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan penggunaan sistem antrean *online*. Penelitian ini tidak menimbulkan dampak yang merugikan bagi responden. Seluruh data dan informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Keikutsertaan sebagai responden dalam penelitian ini bersifat sukarela dan responden dapat mengundurkan diri kapan saja tanpa konsekuensi.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi sebagai responden dan menandatangani lembar persetujuan yang telah disediakan. Atas perhatian dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Nurlisna Onira

NIM. CMR0220054

Lampiran 8 Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Inisial :

Alamat :

Nomor Kontak :

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian skripsi dengan judul:

“Analisis Perbandingan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan berdasarkan Penggunaan Sistem Antrean *Online* di Puskesmas Darma Tahun 2026”.

Saya telah menerima penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian, serta memahami bahwa:

1. Peran saya sebagai responden adalah mengisi kuesioner yang disediakan oleh peneliti
2. Identitas serta data yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian
3. Saya berhak mengundurkan diri kapan saja tanpa konsekuensi apa pun

Dengan demikian, saya menyatakan bersedia menjadi responden tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun.

Kuningan,.....

Responden

.....

Lampiran 9 Kuesioner Penelitian



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

Tanggal Penelitian :

Kode Responden :

Tanggal Pengisian :

A. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Alamat :

Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki 2. Perempuan

Pekerjaan : 1. Petani 5. Guru
 2. Wiraswasta 6. Buruh
 3. PNS/POLRI/TNI 7. Tidak Bekerja
 4. Pegawai Swasta 8. Lainnya.....

Pendidikan Terakhir : 1. SD/Sederajat 4. Perguruan Tinggi (DI, DII, DIII,
 2. SMP/Sederajat DIV, S1, S2, S3)
 3. SMA/Sederajat 5. Tidak Sekolah

Memiliki JKN/BPJS : 1. Ya 2. Tidak

Kelas Kepesertaan : 1. Kelas I
 JKN (Apabila 2. Kelas II
 memiliki) 3. Kelas III

Tipe Kepesertaan JKN : 1. PBI
 2. PBPU
 3. PPU

Lama Kepemilikan : 1. < 1 Tahun
 JKN 2. 1-3 Tahun
 3. > 3 Tahun

Memiliki : 1. Ya 2. Tidak
 Handphone (Hp)

Cara Daftar *Online* : 1. Sendiri 2. Dibantu orang lain
 (Apabila (.....)
 menggunakan sistem
 antrean *online*)

B. Lembar Kuesioner Penggunaan Sistem Antrean *Online*

Berikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban untuk pertanyaan dibawah
 (penilaian bersifat subjektif)

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah anda tahu Antrean <i>Online</i> dapat menggunakan Aplikasi Mobile JKN?		
2.	Apakah anda sudah menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk melakukan pendaftaran <i>online</i> ?		
3.	Apakah menurut anda, Aplikasi Mobile JKN mudah digunakan?		

4.	Apakah anda mengetahui proses pendaftaran menggunakan Sistem Antrean <i>Online</i> dengan Aplikasi Mobile JKN?		
5.	Apakah menurut anda, fitur yang terdapat pada aplikasi Mobile JKN mudah dikenali?		

(Harefa, 2024)

C. Lembar Observasi Waktu Tunggu

Isilah tabel dibawah ini dengan memberi estimasi waktu dalam jawaban di sampingnya:

No.	Pertanyaan	Waktu	Total Waktu Tunggu yang Digunakan
Bagi pasien antrean manual			
1.	Jam berapa anda mulai mendaftar?		
2.	Berapa menit anda menunggu sejak mendapat nomor antrean sampai mendapat pemeriksaan oleh dokter?		
Bagi pasien antrean <i>online</i>			
1.	Kapan anda mendaftar <i>online</i> ?		
2.	Berapa menit anda menunggu sejak datang sampai mendapat sampai mendapat pemeriksaan oleh dokter?		

(Zebua, 2025)

Lampiran 10 Hasil Pengolahan Data Penelitian

Analisis Univariat

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	87	24.5	24.5	24.5
	Perempuan	268	75.5	75.5	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Kategori_Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Tahun	70	19.7	19.7	19.7
	26-35 Tahun	104	29.3	29.3	49.0
	36-45 Tahun	105	29.6	29.6	78.6
	46-59 Tahun	76	21.4	21.4	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	36	10.1	10.1	10.1
	Pegawai Swasta	8	2.3	2.3	12.4
	Guru	6	1.7	1.7	14.1
	Buruh	51	14.4	14.4	28.5
	Tidak Bekerja	40	11.3	11.3	39.7
	Lainnya..(IRT)	214	60.3	60.3	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pendidikan Dasar	202	56.9	56.9	56.9
	Pendidikan Menengah	131	36.9	36.9	93.8
	Pendidikan Tinggi	22	6.2	6.2	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Kepemilikan_BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	16	4.5	4.5	4.5
	Ya	339	95.5	95.5	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Kelas_BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kelas I	13	3.8	3.8	3.8
	Kelas II	33	9.7	9.7	13.6
	Kelas III	293	86.4	86.4	100.0
	Total	339	100.0	100.0	

Tipe_BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PBI	277	81.7	81.7	81.7
	PBPU	54	15.9	15.9	97.6
	PPU	8	2.4	2.4	100.0
	Total	339	100.0	100.0	

Lama_Kepemilikan BPJS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <1 Tahun	13	3.8	3.8	3.8
1-3 Tahun	43	12.7	12.7	16.5
>3 Tahun	283	83.5	83.5	100.0
Total	339	100.0	100.0	

Cara_Daftar Online

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Online	226	63.7	63.7	63.7
Sendiri	126	35.5	35.5	99.2
Dibantu Orang Lain	3	.8	.8	100.0
Total	355	100.0	100.0	

Penggunaan_AntreanOnline

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Menggunakan Antrean Online	226	63.7	63.7	63.7
Menggunakan Antrean Online	129	36.3	36.3	100.0
Total	355	100.0	100.0	

WAKTU_TUNGGU

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ≤ 60 Menit	154	43.4	43.4	43.4
> 60 Menit	201	56.6	56.6	100.0
Total	355	100.0	100.0	

Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	148	41.7	41.7	41.7
	Ya	207	58.3	58.3	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	226	63.7	63.7	63.7
	Ya	129	36.3	36.3	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	230	64.8	64.8	64.8
	Ya	125	35.2	35.2	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	227	63.9	63.9	63.9
	Ya	128	36.1	36.1	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Pertanyaan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	232	65.4	65.4	65.4
Ya	123	34.6	34.6	100.0
Total	355	100.0	100.0	

Uji Normalitas**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
WaktuTunggu_Menit	355	100.0%	0	0.0%	355	100.0%
Penggunaan_AntreanOnline	355	100.0%	0	0.0%	355	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
WaktuTunggu_Menit	Mean	53.52	1.622
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	
		Upper Bound	
	5% Trimmed Mean	53.12	
	Median	65.00	
	Variance	933.974	
	Std. Deviation	30.561	
	Minimum	5	
	Maximum	120	
	Range	115	
	Interquartile Range	55	
	Skewness	-.166	.129
	Kurtosis	-1.213	.258

Penggunaan_AntreanOnline	Mean		.36	.026
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		
		Upper Bound		
	5% Trimmed Mean		.35	
	Median		.00	
	Variance		.232	
	Std. Deviation		.482	
	Minimum		0	
	Maximum		1	
	Range		1	
	Interquartile Range		1	
	Skewness		.571	.129
	Kurtosis		-1.684	.258

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
WaktuTunggu_Menit	.199	355	.000	.897	355	.000
Kategori_DaftarOnline	.411	355	.000	.609	355	.000

Descriptives

Penggunaan_AntreanOnline			Statistic
WaktuTunggu_Menit	Tidak Menggunakan Antrean Online	Mean	74.73
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound
			72.88
		Upper Bound	76.59
		5% Trimmed Mean	74.11
		Median	73.50
		Variance	200.116

		Std. Deviation	14.146
		Minimum	40
		Maximum	120
		Range	80
		Interquartile Range	15
		Skewness	.873
		Kurtosis	1.939
	Menggunakan Antrean Online	Mean	16.35
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 15.19
			Upper Bound 17.51
		5% Trimmed Mean	16.22
		Median	15.00
		Variance	44.135
		Std. Deviation	6.643
		Minimum	5
		Maximum	30
		Range	25
		Interquartile Range	10
		Skewness	.236
		Kurtosis	-.621

Analisis Bivariat

Mann-Whitney Test**Ranks**

Penggunaan_Antrean <i>Online</i>		N	Mean Rank	Sum of Ranks
WaktuTunggu_Menit	Tidak Menggunakan Antrean <i>Online</i>	226	242.50	54805.00
	Menggunakan Antrean <i>Online</i>	129	65.00	8385.00
	Total	355		

Test Statistics^a

	WaktuTunggu_Menit
Mann-Whitney U	.000
Wilcoxon W	8385.000
Z	-15.716
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Grouping Variable:

Penggunaan_Antrean*Online*

Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian



Responden 1



Responden 2



Responden 3



Responden 4



Responden 5



Responden 6



Responden 7



Responden 8



Responden 9



Responden 10



Responden 11



Responden 12



Responden 13



Responden 14



Responden 15



Responden 16



Responden 17



Responden 18



Responden 19



Responden 20



Responden 21



Responden 22

Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup



Data Pribadi

Nama	Nurlisna Onira
Tempat, Tanggal Lahir	Kuningan, 23 Juni 2004
Jenis Kelamin	Perempuan
Agama	Islam
Warga Negara	Indonesia
Program Studi	: S1 Kesehatan Masyarakat (Administrasi Kebijakan Kesehatan)
Alamat	: Dusun Kliwon, RT/RW 26/005, Desa Bandorasa Kulon, Kecamatan Cilimus, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat

Riwayat Pendidikan

Tahun 2009-2010	: TK Andayarasa
Tahun 2010-2016	: SD Negeri 1 Bandorasa Kulon
Tahun 2016-2019	: SMP Negeri 2 Cilimus
Tahun 2019-2022	: SMA Negeri 1 Cilimus
Tahun 2022-2026	: Universitas Bhakti Husada Indonesia

Lampiran 13 Lembar Bimbingan

1. Lembar Bimbingan Pembimbing I

 UBHI UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA Kampus : Jl. Lingkar Kidagede No. 02 Kuningan Telp. (0232) 875847 Fax. (0232) 875123 SK Kemendikbudristek Nomor: 544/E/O/2024 Tanggal 12 Agustus 2024			
No	Tgl Bimbingan	Kegiatan Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	5/12/2025	Pengajuan Judul	
2	7/12/2025	Bimbingan Bab I Revisi latar belakang & Tujuan	
3	12/12/2025	Bimbingan Bab II Revisi kerangka teori	
4	20/12/2025	Bimbingan Bab III Revisi Definisi Operasional	
5	10/1/2026	Bimbingan Bab IV Revisi teknik sampling	
6		Acc Ujian Paper	

 UBHI UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA Kampus : Jl. Lingkar Kidagede No. 02 Kuningan Telp. (0232) 875847 Fax. (0232) 875123 SK Kemendikbudristek Nomor: 544/E/O/2024 Tanggal 12 Agustus 2024			
No	Tgl Bimbingan	Kegiatan Bimbingan	Paraf Pembimbing
7	30/09/2026	Bimbingan Bab V Revisi hasil analisis univariat	
8	2/10/2026	Bimbingan Bab V Revisi pembahasan univariat	
9	9/10/2026	Bimbingan Bab V Penambahan studi pendahuluan & karakteristik responden dengan penggunaan Zoom Online	
10	16/10/2026	Pendalaman pembahasan bivariat terdapat perbandingan dua-dua kelompok	
11	23/10/2026	Bimbingan Bab V dan VI Penambahan pembahasan penelitian, kesimpulan & saran	
12	25/10/2026	Acc Skripsi	

2. Lembar Bimbingan Pembimbing II

 UBHI UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA Kampus : Jl. Lingkar Kidagede No. 02 Kuningan Telp. (0232) 875847 Fax. (0232) 875123 SK Kemendikbudristek Nomor: 544/E/O/2024 Tanggal 12 Agustus 2024			
No	Tgl Bimbingan	Kegiatan Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	10/12/2025	ACC judul & bab I revisi	
2	17/12/2025	Revisi BAB I, latar belakang, rumusan masalah & tujuan	
3	29/12/2025	Revisi bab I dan bab 2, penemuan teori & bab 3 dan proposal, justifikasi	
4	19/01/2026	Do. Bab 3 metode pengumpulan data, instrumen & cara pengumpulan data	
5	26/01/2026	latihan lampiran	
6	27/01/2026	ACC UJIAN proposal	

 UBHI UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA Kampus : Jl. Lingkar Kidagede No. 02 Kuningan Telp. (0232) 875847 Fax. (0232) 875123 SK Kemendikbudristek Nomor: 544/E/O/2024 Tanggal 12 Agustus 2024			
No	Tgl Bimbingan	Kegiatan Bimbingan	Paraf Pembimbing
7	13/10/2026	Revisi keterbatasan penelitian, keaslian dokumentasi, tambahan pembahasan dari bab 10 & Pembahasan kesimpulan pembahasan bab 10	
8	26/10/2026	Revisi Pembahasan, dan faktor pendorong, faktor penghambat & saran & rekomendasi	
9	26/10/2026	Menyusun, Abstrak, dan lampiran akhir	
10	26/10/2026	ACC UJIAN Akhir	
11			
12			