

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

MANUSKRIP 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**

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

Nurlisna Onira¹, Iding Budiman², Hamdan³, Fitri Kurnia Rahim⁴
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Bhakti Husada Indonesia
E-mail: nurlisnaonira@gmail.com

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

COMPARATIVE ANALYSIS OF OUTPATIENT WAITING TIMES BASED ON THE USE OF AN ONLINE QUEUEING SYSTEM AT DARMA COMMUNITY HEALTH CENTER IN 2026

Nurlisna Onira¹, Iding Budiman², Hamdan³, Fitri Kurnia Rahim⁴
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Bhakti Husada Indonesia
E-mail: nurlisnaonira@gmail.com

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

PENDAHULUAN

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 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. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem antrean *online*, menjadi strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan karena mampu membuat proses pelayanan lebih cepat, teratur, dan efisien (Junirianto & Fadhlina, 2020). Pada pelayanan rawat jalan, sistem antrean *online* memungkinkan pasien

mendaftar dan mengambil nomor antrean secara daring sebelum datang ke fasilitas kesehatan sehingga dapat memperlancar alur pelayanan, mempercepat proses pendaftaran, serta mengurangi waktu tunggu pasien dibandingkan antrean manual yang mengharuskan pasien datang langsung ke loket dan berpotensi menimbulkan penumpukan antrean. Dengan demikian, penggunaan antrean *online* dinilai lebih efektif dalam mendukung efisiensi pelayanan rawat jalan (Jannataeni et al., 2025).

Waktu tunggu pelayanan merupakan durasi sejak pasien mendaftar hingga mendapatkan pemeriksaan dokter, dengan standar ≤ 60 menit sesuai ketentuan Kementerian Kesehatan dalam Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 (Kemenkes RI, 2008). Ketepatan waktu menjadi salah satu indikator mutu pelayanan karena pelayanan yang cepat dapat meningkatkan kepuasan pasien. Namun, waktu tunggu yang panjang masih menjadi masalah di banyak fasilitas kesehatan dan sering menimbulkan ketidakpuasan pasien,

sehingga upaya mengurangi waktu tunggu di puskesmas penting dilakukan untuk menjaga mutu pelayanan 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*, namun pemanfaatannya masih rendah, dimana dari 273,5 juta peserta JKN hanya 39 juta (14,2%) yang menggunakan aplikasi tersebut (JIPPNAS, 2024).

Di Kabupaten Kuningan, dari total penduduk 1.087.105 jiwa sebanyak 896.121 orang telah terdaftar sebagai peserta JKN, namun hanya sekitar 55.523 peserta atau sekitar 6% yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk mengakses layanan kesehatan (Khairunnisa, 2021). Puskesmas Darma sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama menghadapi permasalahan lamanya waktu tunggu pelayanan akibat wilayah kerja yang luas dan tingginya jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan terhadap 10 pasien rawat jalan di Puskesmas Darma, terdapat 4 pasien (40%) yang menggunakan sistem antrean *online* dengan rata-rata waktu tunggu sekitar 22,5 menit, sementara 6 pasien (60%) yang menggunakan antrean manual mengalami rata-rata waktu tunggu sekitar 75 menit.

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

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik komparatif dengan pendekatan *cross sectional* yang dilaksanakan di Puskesmas Darma Kabupaten Kuningan selama 18 hari, yaitu pada tanggal 9–27 April 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Darma pada periode November 2025 hingga Januari 2026 sebanyak 3142 orang. Sampel penelitian berjumlah 355 responden yang dipilih menggunakan teknik *incidental*

sampling. Penelitian ini mengkaji dua variabel, yaitu variabel bebas berupa penggunaan sistem antrean *online* dan variabel terikat berupa waktu tunggu pasien rawat jalan.

Kriteria inklusi penelitian meliputi pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran baik menggunakan maupun tidak menggunakan sistem antrean online di Puskesmas Darma, telah menyelesaikan proses pendaftaran dan pelayanan sehingga dapat menilai waktu tunggu, berusia 17–59 tahun, dapat berkomunikasi dengan baik, serta bersedia menjadi responden penelitian. Kriteria eksklusi meliputi pasien gawat darurat, pasien yang tidak menyelesaikan proses

pelayanan, serta pasien yang menolak menjadi responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara secara langsung oleh peneliti kepada pasien di unit rawat jalan Puskesmas Darma menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan durasi sekitar 5–10 menit untuk setiap responden. Instrumen pada variabel penggunaan sistem antrean *online* diadopsi dari penelitian Harefa (2024), sedangkan instrumen pada variabel waktu tunggu diadopsi dari penelitian Zebua (2025). Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Mann Whitney untuk mengetahui perbedaan waktu tunggu berdasarkan penggunaan sistem antrean *online*

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	f	%
Jenis Kelamin (<i>n</i> = 355)		
Perempuan	268	75,5
Laki-Laki	87	24,5
Umur (<i>n</i> = 355)		
17-25 Tahun	70	19,7
26-35 Tahun	104	29,3
36-45 Tahun	105	29,6
46-59 Tahun	76	21,4
Pendidikan (<i>n</i> = 355)		
Pendidikan Dasar	202	56,9
Pendidikan Menengah	131	36,9

Pendidikan Tinggi	22	6,2
Pekerjaan (<i>n</i> = 355)		
Wiraswasta	36	10,1
Pegawai Swasta	8	2,3
Guru	6	1,7
Buruh	51	14,4
Tidak Bekerja	40	11,3
Lainnya (IRT)	214	60,3
Kepemilikan BPJS (<i>n</i> = 355)		
Ya	339	95,5
Tidak	16	4,5
Kelas BPJS (<i>n</i> = 339, peserta BPJS)		
Kelas I	13	3,8
Kelas II	33	9,7
Kelas III	293	86,4
Tipe Kepesertaan BPJS (<i>n</i> = 339, peserta BPJS)		
PBI	277	81,7
PBPU	54	15,9
PPU	8	2,4
Lama Kepemilikan BPJS (<i>n</i> = 339, peserta BPJS)		
< 1 Tahun	13	3,8
1-3 Tahun	43	12,7
> 3 Tahun	283	83,5
Kepemilikan Handphone (<i>n</i> = 355)		
Ya	336	94,6
Tidak	19	5,4
Cara Mendaftar Online (<i>n</i> = 129, pengguna antrean online)		
Sendiri	126	97,7
Dibantu Orang Lain	3	2,3

Berdasarkan Tabel 1 karakteristik responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan (75,5%). Hampir setengah dari responden dalam rentang umur 36–45 tahun (29,6%). Sebagian besar responden berpendidikan dasar (56,9%) dan bekerja sebagai ibu rumah tangga (60,3%). Hampir seluruhnya memiliki BPJS (95,5%), dengan hampir seluruhnya

merupakan peserta BPJS kelas III (86,4%), bertipe kepesertaan PBI (81,7%), serta telah memiliki BPJS selama >3 tahun (83,5%). Selain itu, hampir seluruh responden memiliki *handphone* (94,6%). Pada pengguna sistem antrean *online*, hampir seluruhnya melakukan pendaftaran secara mandiri (97,7%).

2. Analisis Univariat

Tabel 2. Hasil analisis univariat

No.	Variabel	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Penggunaan Sistem Antrean Online		
	Tidak Menggunakan	226	63,7
	Menggunakan	129	36,3
2.	Waktu Tunggu		
	≤60 Menit	154	43,4
	>60 Menit	201	56,6
	Jumlah	355	100

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden tidak menggunakan sistem antrean *online* dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas Darma yaitu

sebanyak 226 orang (63,7%), dan sebagian besar responden memiliki waktu tunggu >60 menit yaitu sebanyak 201 orang (56,6%).

Tabel 3. Gambaran Rata-rata Waktu Tunggu

Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	N	Minimum	Maximum	Mean
Tidak Menggunakan	226	40	120	74,73
Menggunakan	129	5	30	16,35

Berdasarkan Tabel 3, rata-rata waktu tunggu pasien yang tidak menggunakan sistem antrean *online* adalah 74,73 menit, sedangkan pada pasien yang menggunakan sistem antrean *online* sebesar 16,35 menit. Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien yang menggunakan sistem antrean *online*

lebih singkat dibandingkan pasien yang tidak menggunakan sistem antrean *online*.

3. Analisis Bivariat

Tabel 4. Hasil analisis bivariat

	N	Median (Minimum-Maximum)	Rerata±s.b	Mean Difference	Nilai p
Waktu Tunggu Pasien yang Tidak Menggunakan	226	73,50 (40-120)	74,73±14,1	58,38	0,000
Waktu tunggu Pasien yang Menggunakan	129	15,00 (5-30)	16,35±6,6		

Berdasarkan Tabel 4, rata-rata waktu tunggu pasien yang tidak menggunakan sistem antrian *online* sebesar 74,73 menit, sedangkan pasien yang menggunakan sistem antrian *online* sebesar 16,35 menit, dengan selisih rata-rata waktu tunggu

sebesar 58,38 menit. Hasil uji Mann Whitney menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat perbedaan yang signifikan waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan penggunaan sistem antrian *online* di Puskesmas Darma.

PEMBAHASAN

1. Gambaran Penggunaan Sistem Antrian *Online* pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Darma

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 226 (63,7%) tidak menggunakan sistem antrian *online*. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa karakteristik responden, di antaranya tingkat Pendidikan, pekerjaan, serta kondisi ekonomi

peserta BPJS. Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan dasar (56,9%). Tingkat pendidikan yang lebih rendah dapat membatasi kemampuan dalam memahami dan menggunakan layanan kesehatan digital, sehingga memerlukan penjelasan atau pendampingan yang lebih mudah dipahami (Puspita et al., 2025).

Selain itu, sebagian besar responden yaitu sebanyak 214 orang (60,3%) bekerja sebagai ibu

rumah tangga yang memerlukan peningkatan literasi digital dalam menggunakan layanan kesehatan berbasis *online* karena kurangnya keterpaparan informasi penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari (Silalahi et al., 2020). Kemampuan ekonomi juga berpengaruh penting, di mana mayoritas responden merupakan peserta BPJS kelas III yakni sebanyak 293 orang (86,4%) dan tipe PBI sebanyak 277 orang (81,7%) yang berkaitan dengan terbatasnya kemampuan dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital (Purnamasari et al., 2025).

Kendala teknis dan ketidaktahuan turut memperkuat rendahnya penggunaan sistem ini. Sebagian besar responden yaitu 230 (64,8%) menyatakan aplikasi sulit digunakan, 227 responden (63,9%) tidak mengetahui prosedur pendaftaran *online*, dan 232 responden (65,4%) sulit mengenali fitur pendaftaran pada aplikasi Mobile JKN. Kendala lain yang terjadi adalah gangguan *server* saat proses *login*. Mengacu

pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM), kondisi ini mencerminkan rendahnya *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* pada sistem antrean *online*, yaitu dua persepsi utama yang menentukan penerimaan suatu teknologi (Antaris et al., 2023). Selama pasien belum merasakan kemudahan dan manfaat nyata dari aplikasi tersebut, kecenderungan untuk tetap mendaftar secara manual akan tetap tinggi. Hal ini juga sejalan dengan faktor ketersediaan fasilitas dan sumber daya pendukung menurut Istriyah et al. (2020), di mana kurangnya pendampingan dan sosialisasi penggunaan aplikasi turut menghambat optimalisasi pemanfaatan sistem antrean *online* di Puskesmas Darma.

2. Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Darma

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden mengalami waktu tunggu >60 menit yaitu sebanyak 201

responden (56,6%). Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Darma belum memenuhi standar waktu tunggu ≤ 60 menit sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008.

Panjangnya waktu tunggu ini terutama bersumber dari proses administrasi pendaftaran yang masih dilakukan secara manual, mencakup verifikasi identitas (KTP/kartu BPJS), penentuan poli tujuan, hingga pengambilan nomor antrean oleh petugas. Beban tahapan administratif tersebut semakin berat akibat tingginya kunjungan pasien yang menumpuk pada jam-jam tertentu, khususnya pukul 08.00–09.00. Kondisi ini sejalan dengan temuan Jannah et al. (2020) yang menyatakan bahwa proses pendaftaran manual dan tingginya volume kunjungan pada waktu tertentu menjadi penyebab utama meningkatnya waktu tunggu pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan banyak pasien yang mengeluhkan lamanya waktu tunggu meskipun mereka

telah datang sejak pagi hari. Pasien yang tiba pukul 07.00-08.00 masih harus menunggu lama sebelum mendapatkan pelayanan dari dokter di poli tujuan. Kondisi ini menjadi gambaran nyata dari belum optimalnya pengelolaan administrasi pendaftaran sebagai salah satu faktor utama penentu waktu tunggu. Kondisi ini juga disebabkan oleh sistem antrean *online* yang belum dimanfaatkan secara maksimal oleh sebagian besar pasien.

Kondisi waktu tunggu yang melebihi standar menunjukkan bahwa dimensi tepat waktu dalam mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Darma belum terpenuhi secara optimal. Kondisi ini juga di dukung melalui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu sebagaimana dikemukakan oleh Adam (2025) yang menyatakan bahwa administrasi pendaftaran merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap panjangnya waktu tunggu.

3. Perbandingan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Penggunaan Sistem Antrean Online di Puskesmas Darma

Hasil penelitian 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 sebesar 58,38 menit dan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara waktu tunggu pasien yang menggunakan dan tidak menggunakan sistem antrean *online*.

Perbedaan waktu tunggu ini terjadi karena adanya perbedaan titik awal akses pelayanan. Pasien pengguna sistem antrean *online* dapat mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN sejak 1×24 jam sebelum hari kunjungan (Ibrahim et al., 2024), sehingga proses memperoleh nomor antrean telah dimulai sebelum pasien tiba di puskesmas dan kedatangan pasien

dapat disesuaikan dengan estimasi waktu pelayanan. Sebaliknya, pasien yang tidak menggunakan sistem antrean *online* baru memperoleh nomor antrean setelah datang langsung, sehingga cenderung tiba pada jam yang sama dan menimbulkan penumpukan pada loket pendaftaran. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sharma et al. (2022) yang menunjukkan waktu tunggu pasien *walk-in* lebih lama dibandingkan pasien dengan pendaftaran *online*, serta penelitian Kwak (2023) yang menunjukkan sistem *appointment* membantu mendistribusikan waktu kedatangan pasien sehingga mengurangi kepadatan antrean.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Jannah et al. (2020) di RSUD Ratu Zalecha Martapura yang menemukan perbedaan signifikan waktu tunggu antara pasien pengguna dan non-pengguna antrean *online* ($p = 0,003$). Penelitian Kurnianti et al. (2025) juga menunjukkan hal serupa, yaitu rata-rata waktu

tunggu pendaftaran *online* sebesar 19,85 menit dibandingkan 31,46 menit pada pendaftaran *offline* ($p = 0,005$). Hal ini juga sejalan dengan penelitian Ye dan Wu (2022) yang menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* membuat proses pelayanan menjadi lebih terstruktur dan efisien.

Variasi waktu tunggu yang terjadi pada responden yang tidak menggunakan sistem antrean *online* (40–120 menit) menunjukkan bahwa pelayanan pada jalur pendaftaran manual cenderung kurang seragam, dipengaruhi oleh beban kunjungan dan jam kedatangan pasien. Kondisi ini berpotensi lebih dirasakan oleh pasien yang tidak memiliki kepesertaan BPJS aktif karena tidak dapat memanfaatkan fitur pendaftaran pada aplikasi Mobile JKN, sehingga tetap harus mendaftar secara langsung meskipun datang lebih pagi.

Perbedaan waktu tunggu yang terjadi karena pasien yang tidak menggunakan sistem antrean *online* harus menunggu antrean

pendaftaran secara langsung di puskesmas sebelum memperoleh pelayanan rawat jalan, sementara, pasien yang menggunakan sistem antrean *online* telah melakukan proses pendaftaran secara daring sebelum datang ke puskesmas melalui aplikasi Mobile JKN sehingga dapat mengurangi penumpukan pasien di loket pendaftaran.

Penerapan sistem antrean *online* merupakan bagian dari inovasi administrasi pelayanan kesehatan berbasis digital yang mendukung dimensi ketepatan waktu, serta berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan primer.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan penggunaan sistem antrean *online* di Puskesmas Darma ($p = 0,000$) dengan selisih waktu 58,38 menit yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem antrean *online* berkontribusi terhadap

efisiensi waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Darma.

SARAN

Diharapkan pasien rawat jalan meningkatkan pemahaman terkait penggunaan sistem antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN dengan konsultasi kepada petugas, sedangkan Puskesmas Darma diharapkan dapat meningkatkan edukasi, pendampingan, serta penyediaan media informasi yang mudah dipahami mengenai penggunaan aplikasi. Selain itu, Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan diharapkan dapat melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap waktu tunggu pelayanan serta memfasilitasi penyelesaian kendala teknis yang dapat menghambat penggunaan sistem antrean *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam. (2025). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Kuningan 2025*.
- 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.
- 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.
- Ibrahim, M. M., (2024). Sosialisasi Fitur Pendaftaran *Online* Menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk Pelayanan Rawat Jalan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan Dan Sains*, 2(1), 8–14.
- 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.
- Jannah, M., Setiawan, H., & Rizany, I. (2020). Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Ratu Zalecha Martapura. *Jurnal Perawat Indonesia*, 4.
- 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).
- Junirianto, E., & Fadhliana, N. R. (2020). Pengembangan Aplikasi Antrian *Online* Realtime Samarinda. *Sebatik*, 23(2), 513.

- Kemenkes RI. (2008). *Kemenkes RI No.129/Menke/SK/IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*
- 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.
- 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).
- Khairunnisa, Nisa. (2021). *Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021.*
- 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.
- 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.
- 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).
- 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.
- 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.
- Ye, Q., & Wu, H. (2022). Patient's decision and experience in the multi-channel appointment context: An empirical study. *Frontiers in Public Health*, 10.
- 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.