

Analisis Implementasi Sistem Antrean Online Terhadap Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Wonoayu

Oleh:

Yahya Arif Nugroho, Resta Dwi Yuliani
Progam Studi Manajemen Informasi Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juli, 2026

Pendahuluan

Waktu tunggu pasien menjadi salah satu bagian terpenting terhadap tingkat kepuasan pasien dan menjadi salah satu indikator kualitas mutu pelayanan. Menurut Simarmata Sumber ketidakpuasan dengan kesehatan yang sering dirasakan oleh pasien adalah jumlah waktu mereka menunggu selama melakukan kunjungan klinik (Simarmata et al., 2021).

Menurut Setyaji dan Wijayanto dalam penelitiannya, bahwa sistem antrian online terintegrasi BPJS menjadi inovasi dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan terhadap layanan lesehatan masyarakat di Puskesmas (Dimas Rizki Setyaji & Danur Wijayanto, 2025).

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap antrian online, peneliti menggunakan metode kuesioner dengan dimensi *PIECES* (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Service*). Metode *PIECES* adalah metode analisis untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik (Tri Septian Maksum, 2022). Oleh karena itu penilaian terhadap pelayanan sangat mempengaruhi terhadap penilaian kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Langi kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Langi & Winarti, 2024).

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap implementasi sistem antrean online pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Wonoayu?

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif analitik, dilakukan di Puskesmas Wonoayu khususnya pada unit pendaftaran rawat jalan.

Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan didapatkan hasil sejumlah 256.

Kuesioner dilakukan dengan menilai aspek *PIECES* terhadap antrean online menggunakan skala likert.

Data dianalisis menggunakan analisis bivariat dengan Uji *Chi-Square* dan analisis multivariat dengan uji regresi logistik ganda untuk mengetahui pengaruh aspek *PIECES* terhadap kepuasan pasien.

Hasil

ANALISIS BIVARIAT (UJI *CHI-SQUARE*)

1. Variabel *Performance*

Performance	Kepuasan						P value
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	55	36,2%	97	63,8%	152	100%	0,028
Kurang Baik	34	32,7%	70	67,3%	104	100%	
Total	89	34,8%	167	65,2%	256	100%	

Berdasarkan uji bivariat (*Chi-Square*), aspek *Performance* mendapatkan nilai sebesar ($p= 0,028$),

dari hasil penilaian tersebut menunjukkan aspek *Performance* dapat mengikuti penilaian uji multivariat, dikarenakan memiliki

nilai $p \text{ value} < 0,25$.

Hal ini signifikan terhadap indikator kuesioner dari aspek *Performance* yang dinilai berpengaruh dengan kepuasan pasien seperti kecepatan antrean online daripada dengan antrian secara konvensional.

Hasil

2. Variabel *Information*

Information	Kepuasan						P value
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	58	37,4%	97	62,6%	155	100%	0,131
Kurang Baik	32	31,7%	69	68,3%	101	100%	
Total	90	35,2%	166	64,8%	256	100%	

Berdasarkan uji bivariat (*Chi-Square*), aspek *Information* mendapatkan **nilai sebesar ($p=0.131$)**,
dari hasil penilaian tersebut menunjukkan aspek *Information* dapat mengikuti penilaian uji multivariat dikarenakan memiliki **nilai p value <0.25** .

Hasil

3. Variabel *Economic*

Economics	Kepuasan						P value
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	52	37,1%	88	62,9%	140	100%	0,561
Kurang Baik	39	33,6%	77	66,4%	116	100%	
Total	91	35,6%	165	64,4%	256	100%	

Berdasarkan hasil uji bivariat (*Chi-Square*), aspek *Economics* mendapatkan **nilai sebesar ($p=0.561$)**,
dari hasil penilaian tersebut menunjukkan aspek *Economics* tidak dapat mengikuti penilaian uji multivariat dikarenakan tidak memiliki **nilai p value <0.25** .

Hasil

4. Variabel Control

Control	Kepuasan						P value
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	62	52,1%	57	47,9%	119	100%	0,218
Kurang Baik	43	31,4%	94	68,6%	137	100%	
Total	105	41%	151	59%	256	100%	

Berdasarkan hasil uji bivariat (*Chi-Square*), aspek *Control* mendapatkan **nilai sebesar ($p=0.218$)**, dari hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa aspek *Control* dapat mengikuti penilaian uji multivariat dikarenakan memiliki **nilai p value <0.25** .

Hasil

5. Variabel *Efficiency*

Efficiency	Kepuasan						P value
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	72	55,4%	58	44,6%	130	100%	0,194
Kurang Baik	60	47,6%	66	52,4%	126	100%	
Total	132	51,5%	124	48,5%	256	100%	

Berdasarkan hasil penilaian uji bivariat (*Chi-Square*), aspek *Efficiency* mendapatkan **nilai sebesar ($p=0.194$)**,
dari hasil penilaian tersebut aspek *Efficiency* dapat mengikuti penilaian uji multivariat dikarenakan memiliki **nilai p value <0.25** .

Hasil

6. Variabel Service

Service	Kepuasan						P value
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	70	53,8%	60	46,2%	130	100%	0,720
Kurang Baik	56	44,4%	70	55,6%	126	100%	
Total	126	49,2%	130	50,8%	256	100%	

Dalam penilaian uji bivariat (*Chi-Square*), aspek *Service* mendapatkan **nilai ($p=0.720$)**,
dari hasil penilaian tersebut menunjukkan aspek *Service* tidak dapat mengikuti
penilaian uji multivariat dikarenakan tidak memiliki **nilai p value <0.25** .

Pembahasan

ANALISIS MULTIVARIAT (UJI REGRESI LOGISTIK GANDA)

Variabel	p value	95% C.I.for EXP (B)	
		Lower	Upper
Performance	.021	.333	.913
Information	.114	.906	2.512
Control	.341	.469	1.299
Efficiency	.157	.418	1.151

Hasil akhir dari analisis multivariat yang menggunakan uji regresi logistik ganda menunjukkan bahwa dimensi *Performance* adalah satu satunya faktor yang memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien, dengan **nilai Sig. 0.021 ($p < 0.05$).**

Temuan Penting Penelitian

Pembaruan Fitur Informasi (Estimasi Waktu Tunggu)

Ketidakpuasan pasien salah satunya disebabkan oleh tidak tercantumnya estimasi waktu tunggu.

Oleh karena itu, disarankan bagi pengembang aplikasi untuk mengevaluasi dan menyempurnakan fitur estimasi waktu pelayanan serta tracking nomor antrean secara *real-time* agar pasien dapat mengatur waktu kedatangannya ke Puskesmas dengan lebih efisien.

The screenshot displays a mobile application interface for a health facility. At the top, there is a section labeled 'Peserta' (Participant) with a search bar. Below this is a section titled 'Faskes Tingkat Pertama' (Primary Health Care) containing a dropdown menu for 'WONOAYU'. Underneath, there are fields for 'Alamat' (Address) and 'Telepon' (Phone). The address is 'JL. RAYA WONOAYU NO 1' and the phone number is '031-8976920'. Below this, there is a section for 'Klaster 3 (usia Dewasa)' (Cluster 3 (Adults)) with a time slot of '07:30 - 12:00' and a date of '21 Jul 2026'. The main section is titled 'Nomor Antrean' (Queue Number) and displays a large blue box with the number 'A-0010'. Below this, there is a table with three columns: 'Sisa Antrean' (Remaining Queue), 'Waktu Tunggu' (Waiting Time), and 'Peserta Dilayani' (Patient Served). The 'Sisa Antrean' column shows '0', the 'Waktu Tunggu' column shows '-', and the 'Peserta Dilayani' column shows '-'. A note below the table states: '*) Waktu tunggu merupakan estimasi' (Waiting time is an estimate). At the bottom, there is a section labeled 'Keluhan : bapil' (Complaint : bapil).

Manfaat Penelitian

- Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam mengembangkan penelitian sejenis yang berkaitan dengan teknologi informasi di fasilitas kesehatan tingkat pertama.
- Memberikan masukan yang digunakan oleh institusi pendidikan untuk mengembangkan materi kurikulum yang relevan dengan kebutuhan saat ini.
- Memberikan data dan informasi konkret mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap sistem antrean online yang telah diterapkan, sehingga dapat menjadi evaluasi bagi manajemen Puskesmas Wonoayu.

Referensi

- Ardiansyah, I., Prasetyowati, A., & Latif, M. N. (2021). *EFISIENSI WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN*.
- Dimas Rizki Setyaji & Danur Wijayanto. (2025). Perancangan Arsitektur Sistem Antrian Online Terintegrasi BPJS di RSUD Queen Latifa Berbasis Docker. *Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro dan Informatika*, 4(2), 32–40. <https://doi.org/10.55606/jtmei.v4i2.4890>
- Faiz, R. I. N., Piranti, N. M., & Rosmaya, M. (2025). *ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM ANTREAN BERBASIS WEB TERHADAP OPTIMALISASI MANAJEMEN PELAYANAN PADA INSTANSI PEMERINTAH*. 9(3).
- 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>
- KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. (2008).
- Kharismatus Ikhyana, F., Setyawan, F. E. B., Pratama, P., & Iswanti, Y. (2023). Keefektifan Sistem Pendaftaran dan Antre Online Terhadap Pelayanan Kesehatan. *CoMPHI Journal: Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal*, 4(1). <https://doi.org/10.37148/comphijournal.v4i1.148>
- Khasanah, L., Muhamad, M. I., Haryanto, Y., & Rahmawati, F. D. (2024). *Optimalisasi Implementasi Aplikasi Mobile JKN Fitur Antrian Online di Puskesmas Kesunean*.
- Langi, S., & Winarti, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*, 3(1), 31–39. <https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Mulfatun, A., Sabilu, Y., & Suhadi, S. (2024). IMPLEMENTASI PROGRAM PROMOTIF DAN PREVENTIF DI PUSKESMAS PASIR PUTIH KECAMATAN PASIR PUTIH TAHUN 2023. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 4(4). <https://doi.org/10.37887/jakk.v4i4.46986>

Referensi

- Nafi'a, Z. I. (2021). Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), 233. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.634>
- PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 92 TAHUN 2014. (2014). BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA.
- Sarce Joel, A., Abdussalaam, F., & Yunengsih, Y. (2023). TATA KELOLA REKAM MEDIS BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENANGANAN KERAHASIAAN DAN KEAMANAN DATA PASIEN DENGAN METODE KRIPTOGRAFI. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 4(3), 837–848. <https://doi.org/10.35870/jimik.v4i3.287>
- Shalihin, F., Wicaksono, A. P., Farlinda, S., & Pratama, M. R. (2022). Perancangan dan Pembangunan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSUD Asembagus Situbondo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 12–23. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v4i1.3349>
- Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Cahyani Saragih, I. (2021). HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ). *JURNAL KESMAS DAN GIZI (JKG)*, 3(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>
- Suhena, I., Fitriani, A. D., & Asriwati, A. (2024). Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi Jkn Mobile Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Camatha Sahidya Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 10658–10671. <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.33880>
- Tambunan, N., & Pujiati, P. (2025). PENGARUH WAKTU TUNGGU, KECEPATAN PELAYANAN DAN DENGAN SIKAP PETUGAS DENGAN KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT JALAN. 24 (<https://journals.uima.ac.id/index.php/jikes/issue/view/311>). <https://doi.org/https://doi.org/10.33221/jikes.v24i01.3685>
- Tri Septian Maksum, S. F. N. T. (2022). PEMANFAATAN LAYANAN SISTEM INFORMASI E-PUSKESMAS DENGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES. *Jambura Health and Sport Journal*.
- Ula, V. R., & Hayat, A. A. (2021). MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN MELALUI PELAYANAN PRIMA DAN TRUST PASIEN.

