

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

Yahya Arif Nugroho¹⁾, Resta Dwi Yuliani ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*restadwiyluliani@umsida.ac.id

Abstract. Outpatient registration services serve as the frontline, playing a crucial role in shaping first impressions and determining patient satisfaction. A primary issue with conventional registration is long waiting times and queue congestion, which lead to dissatisfaction. The implementation of an online queuing system via the Mobile JKN application at the Wonoayu Community Health Center (Puskesmas) offers a digital solution to enhance efficiency. This study aims to analyze the impact of the online queuing system on patient satisfaction at the Wonoayu Puskesmas outpatient registration unit, using the PIECES framework (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service). A quantitative research design with a survey approach was employed. The study population consisted of all 714 returning BPJS outpatient patients who utilized the online queuing system at the Wonoayu Puskesmas. A sample of 256 respondents was determined using Slovin's formula (with a 5% margin of error). Data were collected via Likert-scale questionnaires and analyzed using Chi-Square and multivariate tests via SPSS. Bivariate analysis revealed a significant influence regarding the Performance dimension ($p=0.028$), whereas the dimensions of Information ($p=0.131$), Economic ($p=0.561$), Control ($p=0.218$), Efficiency ($p=0.194$), and Service ($p=0.720$) did not significantly affect patient satisfaction. Multivariate analysis indicated that only the Performance dimension had a significant partial effect and served as the primary determinant of patient satisfaction ($p=0.021$). In conclusion, system performance is the most critical aspect influencing patient satisfaction; therefore, the management of Wonoayu Puskesmas is encouraged to use these findings as a basis for further development and for improving the stability and quality of the online queuing system.

Keywords: Online Queues, Patient Satisfaction, Mobile JKN, PIECES, Health Center

Abstrak. Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan garda terdepan yang sangat menentukan kesan pertama dan kepuasan pasien. Masalah Utama pada pendaftaran konvensional adalah waktu tunggu yang lama dan penumpukan antrean yang menyebabkan ketidakpuasan. Implementasi sistem antrean online melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Wonoayu hadir sebagai solusi digital untuk meningkatkan efisiensi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem antrean online terhadap kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan Puskesmas Wonoayu dengan berdasarkan PIECES (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service). Jenis penelitian yang digunakan ialah kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah seluruh pasien lama BPJS rawat jalan pengguna antrean online di Puskesmas Wonoayu, sebanyak 714 pasien. Sampel diambil menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% sehingga diperoleh 256 responden data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan analisis menggunakan Uji Chi-Square dan Uji Multivariat dengan proses SPSS. Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada dimensi Performance ($p=0.028$), sedangkan dimensi Information ($p=0.131$), Economic ($p=0.561$), Control ($p=0.218$), Efficiency ($p=0.194$), dan Service ($p=0.720$) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil Uji Multivariat menunjukkan bahwa hanya dimensi Performance yang berpengaruh signifikan secara parsial dan menjadi faktor penerentu utama kepuasan pasien ($p=0.021$). Kesimpulannya, kendala sistem (Performance) merupakan aspek paling penting dalam menentukan kepuasan pasien, sehingga manajemen Puskesmas Wonoayu diharapkan dapat menjadikannya dasar untuk melakukan pengembangan dan peningkatan stabilitas kualitas antrean online.

Kata Kunci: Antrean Online, Kepuasan Pasien, Mobile JKN, PIECES, Puskesmas

I. PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya [1]. Dalam kata lain, Puskesmas menjadi tempat pusat pengembangan, pembinaan dan pelayanan kesehatan masyarakat yang sekaligus merupakan pos terdepan dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Puskesmas juga merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan nasional yang berfungsi melaksanakan tugas teknis dan administratif serta memberikan pelayanan pada masyarakat. Oleh karena itu, pelaksanaan pembangunan bidang kesehatan merupakan kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat sehingga dalam memberikan pelayanan diperlukan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Suatu Fasilitas Kesehatan (Faskes), seperti Rumah Sakit dan Puskesmas, pasti memiliki Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) yang menjadi unit pertama untuk dilalui pasien ketika hendak berobat atau mendapatkan pelayanan di poliklinik atau klinik rawat jalan. Petugas pendaftaran bertugas menerima pasien yang datang dan menanyakan tujuan poliklinik atau dokter yang dituju, serta bertugas mencatat kunjungan seperti data demografi pasien, membuat nomor Rekam Medis pasien. Sesuai dengan peraturan Menkes No.29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam waktu pendaftaran, serta waktu yang digunakan berkisar antara 1 sampai dengan 5 menit untuk pendaftaran pasien lama dan 5 sampai dengan 10 menit untuk pendaftaran pasien baru [2]. Standar pelayanan menjadi patokan dalam memberikan pelayanan maupun penerima layanan sehingga semua warga masyarakat mengetahui patokan yang dijadikan ukuran dalam menerima pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan harus memiliki standar atau para pemberi pelayanan berusaha mengejar standar yang telah ditetapkan oleh instansi atau lembaga yang bersangkutan mengacu pada Peraturan Pemerintah maupun Undang-Undang yang berkaitan dengan kesehatan.

Waktu tunggu pasien menjadi salah satu bagian terpenting terhadap tingkat kepuasan pasien dan menjadi salah satu indikator kualitas mutu pelayanan. Untuk mempersingkat waktu tunggu dalam penyediaan layanan harus didukung dari sumber daya yang baik dan sarana prasarana yang mendukung penuh dalam melaksanakan tugas di TPPRJ dan keterampilan petugas dalam menjalankan tugasnya. Simarmata dalam jurnalnya menegaskan, bahwa sumber ketidakpuasan dengan pelayanan kesehatan yang sering dirasakan oleh pasien adalah jumlah waktu mereka menunggu selama melakukan kunjungan pada faskes yang dituju [3]. Menurut Setyaji dan Wijayanto dalam penelitiannya, sistem antrean online terintegrasi BPJS menjadi inovasi dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan terhadap layanan kesehatan masyarakat di Puskesmas [4].

Penerapan sistem antrean online di Puskesmas seharusnya sudah menjadi alternatif untuk pasien agar pelayanan kesehatan menjadi lebih efisien. Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) menjadi salah satu platform digital yang diberikan oleh BPJS Kesehatan sebagai asuransi milik pemerintah agar mempermudah akses pasien untuk mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dalam pelayanan kesehatan. Fitur ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada peserta JKN-KIS (Kartu Indonesia Sehat) dalam mengakses layanan kesehatan, mengurangi waktu tunggu di fasilitas kesehatan dan meningkatkan efisiensi pelayanan [5]. Pasien dengan kepesertaan BPJS kesehatan dapat memanfaatkan Mobile JKN sebagai salah satu kemudahan untuk mendapatkan pelayanan lebih baik di fasilitas kesehatan masing-masing. Di era modern, meningkatkan kualitas pelayanan dapat melalui aplikasi Mobile JKN, dimana peserta atau pasien dapat melakukan pendaftaran antrean, memperbarui data kepesertaan, mengecek iuran, serta memperoleh informasi terkait layanan kesehatan dengan lebih mudah dan cepat.

Hasil studi pendahuluan di Puskesmas Wonoayu pada tanggal 24 November 2025 dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN sejumlah 10 orang sebagai sampel. Tingkat kepuasan pasien pengguna antrean online sebanyak 91.2% sangat puas dan 8.8% tidak puas. Ketidakpuasan disebabkan karena tidak tercantumnya estimasi waktu tunggu pelayanan dan kurangnya panduan pengambilan nomor antrean di aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Wonoayu. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Suhena, beberapa pasien lebih memilih pendaftaran manual karena kurangnya pemahaman tentang aplikasi Mobile JKN [6]. Menurut Jannataeni, implementasi sistem antrean online terbukti lebih efisien dalam mempercepat proses pelayanan, meminimalkan waktu tunggu, meningkatkan kejelasan informasi, serta menciptakan suasana yang lebih tertib dan nyaman [7].

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap antrean online, peneliti menggunakan metode kuesioner dengan dimensi *PIECES* (*Perfromance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service*). Metode *PIECES* adalah metode analisis untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik [8]. *PIECES* merupakan metode kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur nilai baik tidaknya variabel yang diterapkan dan kualitas pelayanan sebuah aplikasi. Metode ini sebagai teknik analisis data untuk mengukur nilai apakah pengguna terpuaskan dengan layanan sistem informasi atau tidak. Oleh karena itu, penilaian terhadap pelayanan sangat mempengaruhi terhadap penilaian kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Lanhi Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien [9].

II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif analitik. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Wonoayu, khususnya pada unit pendaftaran rawat jalan dengan waktu penelitian selama 1 bulan pada bulan Januari 2026. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien lama rawat jalan yang menggunakan antrean Mobile JKN sebanyak 714 data. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dan didapatkan hasil sejumlah 256 data. 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.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

ANALISIS BIVARIAT (UJI *CHI-SQUARE*)

1. Variabel *Performance*

Dimensi *Performance* dalam sistem antrean online berkaitan dengan kehandalan kualitas sistem dalam memproses pendafatarn, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian Nafi'a apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, maka akan menimbulkan kepuasan terhadap pasien [10]. Berikut merupakan hasil penelitian pada variabel *performance*.

Tabel 1. Hasil variabel Performance dengan kepuasan pasien lama rawat jalan yang menggunakan antrean online

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* yang dinilai berpengaruh dengan kepuasan pasien seperti kecepatan antrean online daripada dengan antrean secara konvensional. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Ikhyana mengungkapkan bahwa pelayanan pendaftaran online mampu memodernisasi pendaftaran pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan, sehingga dengan menggunakan sistem ini masyarakat merasa mudah, cepat, nyaman, dan praktis [11].

2. Variabel Information

Dimensi *Information* dalam sistem antrean online berkaitan dengan sejauh mana sistem mampu memberikan informasi yang akurat, tepat, dan mudah dipahami oleh pasien saat pengambilan nomor antrean. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia N0.92 Tahun 2014, dalam penelitian Shalihin menyatakan sistem informasi memiliki peran yang sangat penting dalam prosedur administrasi di rumah sakit untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan akurat [12].

Tabel 2. Hasil variabel *Information* dengan kepuasan pasien lama rawat jalan yang menggunakan antrean online

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 .

3. Variabel Economic

Dimensi *Economic* dalam sistem antrean online berkaitan dengan sejauh mana sistem mampu memberikan manfaat ekonomi bagi pasien, baik dari segi penghematan biaya transportasi maupun sumber daya lainnya.

Tabel 3. Hasil variabel *Economic* dengan kepuasan pasien lama rawat jalan yang menggunakan antrean online

<i>Economics</i>	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 *Economic* mendapatkan nilai sebesar ($p=0.561$). Dari hasil penilaian tersebut menunjukkan aspek *Economic* tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien, karena biaya yang dikeluarkan sama saja dari

segi transportasi ataupun sumber daya lain seperti kuota data yang diperlukan untuk mengambil nomor antrean.

4. Variabel *Control*

Dimensi *Control* dalam sistem antrean online berkaitan dengan keamanan data serta batasan akses untuk mencegah terjadinya kesalahan informasi dalam sistem. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan nomor antrean dan informasi pribadinya terlindungi saat proses pengambilan. Hal ini sejalan dengan dari Joel yang menyatakan data rekam medis bersifat rahasia sehingga memerlukan pengamanan terhadap data-data penting, terkait identitas, hasil pemeriksaan, pengobatan dan juga catatan tentang kondisi pasien [13].

Tabel 4. Hasil variabel *Control* dengan kepuasan pasien lama rawat jalan yang menggunakan antrean online

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 .

5. Variabel *Efficiency*

Dimensi *Efficiency* dalam sistem antrean online berkaitan dengan bagaimana kemampuan sistem antrean online meminimalkan waktu dan tenaga pasien dalam proses pendaftaran. Dalam penelitiannya Faiz menyatakan bahwa bentuk pelayanan yang efisien dapat dilihat pada proses yang cepat, tepat, serta sedikit mengeluarkan biaya, sehingga dapat memberi peningkatan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan [14].

Tabel 5. Hasil variabel *Efficiency* dengan kepuasan pasien lama rawat jalan yang menggunakan antrean online

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 .

6. Variabel *Service*

Dimensi *Service* dalam antrean online berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem antrean online dalam memenuhi ekspektasi pasien. Menurut Ula dalam

penelitiannya memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien [15].

Tabel 6. Hasil variabel Service dengan kepuasan pasien lama rawat jalan yang menggunakan antrean online

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 .

ANALISIS MULTIVARIAT (UJI REGRESI LOGISTIK GANDA)

Tabel 7. Hasil uji regresi logistik ganda 4 variabel

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 ($p<0.05$).

Pada dimensi *Performance*, ada beberapa poin yang diukur sebagai penilaian kepuasan pasien terhadap dimensi *Performance*. Seperti kecepatan sistem saat pengambilan nomor antrean dan minimnya hambatan dalam aplikasi saat mengambil nomor antrean. Seperti yang dijelaskan oleh Tambunan dalam penelitiannya, kecepatan mendapatkan layanan di semua aspek akan mendukung kepercayaan masyarakat dalam hal memilih pelayanan kesehatan [16].

Aspek *Performance* merupakan satu-satunya faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien lama rawat jalan yang menggunakan antrean online Mobile JKN. Hal ini menunjukkan ketika sistem Mobile JKN bekerja dengan tanpa adanya kendala teknis, pasien merasa terbantu karena proses pendaftaran menjadi lebih cepat dibandingkan dengan metode konvensional. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Ardiansyah, bahwa lama waktu tunggu jelas sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam berobat [17].

V. PANDUAN PENULISAN PERSAMAAN

Setiap persamaan ditulis rata tengah dan diberi nomor yang ditulis di dalam kurung dan ditempatkan di bagian akhir margin kanan. Persamaan harus dituliskan menggunakan *Equation Editor* dalam MS Word atau Open Office,

seperti contoh dalam Persamaan 1.

$$\frac{dS}{dt} = \frac{S_0}{\tau} - \frac{S}{\theta_c} - \frac{kSX}{Y(K_m + S)} \quad (1)$$

VI. PANDUAN PENULISAN KUTIPAN/RUJUKAN DALAM TEKS ARTIKEL DAN DAFTAR REFERENSI

Setiap mengambil data atau mengutip pernyataan dari pustaka lainnya maka penulis wajib menuliskan sumber rujukannya. Rujukan atau sitasi ditulis di dalam uraian/teks adalah sesuai dengan **format IEEE** (*numbering*). Angka untuk tiap item rujukan ditulis dalam tanda kurung siku, misalnya [1]. Beberapa rujukan dapat dituliskan dengan kurung siku terpisah, misalnya [2], [4], [6], dan [7]. Lihat penjelasan lengkap di <https://www.ieee.org/documents/ieeecitationref.pdf>.

Penulisan Referensi sebaiknya menggunakan aplikasi manajemen referensi seperti Mendeley, End Note, Zotero, atau lainnya. Contoh rujukan dan daftar referensi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- buku dalam [1]-[3]
- *chapter* buku dalam [4], [5]
- artikel jurnal online / e-journal dalam [6]-[8]
- artikel jurnal cetak dalam [9], [10]
- artikel konferensi dalam [11]-[14]
- paten dalam [15]
- halaman web dalam [16]-[18]
- datasheet dalam [19]
- thesis dalam [20], [21]
- technical report [22]
- standard [23]

VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis implementasi sistem antrean online terhadap kepuasan pasien lama rawat jalan di Puskesmas Wonoayu dapat disimpulkan, bahwa dimensi *Perfromance* menjadi faktor penentu utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini dapat disimpulkan, semakin cepat aplikasi Mobile JKN saat digunakan untuk mengambil nomor antrean dan tidak ada kendala teknis yang terjadi, maka kepuasan psien meningkat secara signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis implementasi sistem antrean online menggunakan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan Puskesmas Wonoayu, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. **Bagi Manajemen Puskesmas Wonoayu**

Optimalisasi dimensi *Performance*

Mengingat *Performance* (kinerja sistem) adalah satu-satunya variabel yang berpengaruh signifikan terhdap kepuasan pasien, pihak Puskesmas disarankan untuk terus menjaga kelancaran operasional pendaftaran online. Hal ini dapat dilakukan dengan memastikan ketersediaan jaringan internet yang stabil bagi petugas dan menyediakan perangkat komputer yang memadai agar respon pelayanan di loket pendaftaran selaras dengan kecepatan aplikasi. Edukasi dan Sosialisasi Berkelanjutan

Adanya temuan mengenai pasien yang lebih memilih pendaftaran manual karena kurangnya pemahaman akan aplikasi Mobile JKN, sehingga pihak Puskesmas perlu meningkatkan sosialisasi. Puskesmas dapat menyediakan media edukasi visual (seperti banner, poster, atau video tutorial yang ditampilkan di ruang tunggu) serta menugaskan petugas khusus untuk memandu peserta, calon pasien, atau pasien, khususnya lansia, dalam mengambil nomor antrean melalui aplikasi Mobile JKN.

2. Bagi Pengembang Sistem (BPJS Kesehatan)

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 antrian secara *real-time* agar pasien dapat mengatur waktu kedatangannya ke Puskesmas dengan lebih efisien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada dosen pembimbing atas arahan, saran, dan kritrik yang membangun. Terima kasih kepada peneliti terdahulu atas karya yang menjadikan referensi penting atas penelitian ini. Serta terima kasih atas dukungan, semangat, dan doa dari istri tercinta, keluarga, seta rekan sejawat yang menjadi kekuatan dan motivasi atas penyelesaian artikel ini.

REFERENSI

- [1] A. Mulfatun, Y. Sabilu, and S. Suhadi, 'IMPLEMENTASI PROGRAM PROMOTIF DAN PREVENTIF DI PUSKESMAS PASIR PUTIH KECAMATAN PASIR PUTIH TAHUN 2023', *JAKK*, vol. 4, no. 4, Jan. 2024, doi: 10.37887/jakk.v4i4.46986.
- [2] 'KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA', 2008.
- [3] M. Simarmata, B. W. Wasliati, F. Kasim, and I. Cahyani Saragih, 'HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ)', *JKG*, vol. 3, no. 2, pp. 245–252, Apr. 2021, doi: 10.35451/jkg.v3i2.695.
- [4] Dimas Rizki Setyaji and Danur Wijayanto, 'Perancangan Arsitektur Sistem Antrian Online Terintegrasi BPJS di RSUD Queen Latifa Berbasis Docker', *JTMEI*, vol. 4, no. 2, pp. 32–40, Mar. 2025, doi: 10.55606/jtmei.v4i2.4890.
- [5] L. Khasanah, M. I. Muhamad, Y. Haryanto, and F. D. Rahmawati, 'Optimalisasi Implementasi Aplikasi Mobile JKN Fitur Antrian Online di Puskesmas Kesunean', 2024.
- [6] I. Suhen, A. D. Fitriani, and A. Asriwati, 'Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi Jkn Mobile Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Camatha Sahidya Tahun 2024', *JKT*, vol. 5, no. 4, pp. 10658–10671, Nov. 2024, doi: 10.31004/jkt.v5i4.33880.
- [7] K. Jannataeni, A. D. Arif, and J. Iryani, 'Studi Efisiensi Waktu Pelayanan Setelah Implementasi Sistem Antrian Online di Klinik Nurul Bulukumba', *RIGGS*, vol. 4, no. 2, pp. 3441–3446, Jun. 2025, doi: 10.31004/riggs.v4i2.1038.
- [8] S. F. N. Tarigan and T. S. Maksum, 'PEMANFAATAN LAYANAN SISTEM INFORMASI E-PUSKESMAS DENGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES', *JHSJ*, vol. 4, no. 1, pp. 29–36, Feb. 2022, doi: 10.37311/jhsj.v4i1.13446.
- [9] S. Langi and E. Winarti, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien', *JIMI*, vol. 3, no. 1, pp. 31–39, Feb. 2024, doi: 10.35912/jimi.v3i1.2870.
- [10] Z. I. Nafi'a, 'Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit: Literature Review', *JMK YRSDS*, vol. 7, no. 2, p. 233, Oct. 2021, doi: 10.29241/jmk.v7i2.634.
- [11] F. Kharismatus Ikhyana, F. E. B. Setyawan, P. Pratama, and Y. Iswanti, 'Keefektifan Sistem Pendaftaran dan Antre Online Terhadap Pelayanan Kesehatan', *comphi*, vol. 4, no. 1, Dec. 2023, doi: 10.37148/comphijournal.v4i1.148.

- [12] F. Shalihin, A. P. Wicaksono, S. Farlinda, and M. R. Pratama, 'Perancangan dan Pembangunan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSUD Asembagus Situbondo', *j-remi*, vol. 4, no. 1, pp. 12–23, Dec. 2022, doi: 10.25047/j-remi.v4i1.3349.
- [13] A. Sarce Joel, F. Abdussalaam, and Y. Yunengsih, 'TATA KELOLA REKAM MEDIS BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENANGANAN KERAHASIAAN DAN KEAMANAN DATA PASIEN DENGAN METODE KRIPTOGRAFI', *jimik*, vol. 4, no. 3, pp. 837–848, Sep. 2023, doi: 10.35870/jimik.v4i3.287.
- [14] R. I. N. Faiz, N. M. Piranti, and M. Rosmaya, 'Analisis Implementasi Sistem Antrean Berbasis Web Terhadap Optimalisasi Manajemen Pelayanan Pada Instansi Pemerintah', vol. 9, no. 3, 2025, doi: <https://doi.org/10.36040/jati.v9i3.13858>.
- [15] V. R. Ula and A. A. Hayat, 'MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN MELALUI PELAYANAN PRIMA DAN TRUST PASIEN', 2021.
- [16] N. Tambunan and P. Pujiati, 'PENGARUH WAKTU TUNGGU, KECEPATAN PELAYANAN DAN DENGAN SIKAP PETUGAS DENGAN KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT JALAN', vol. 24, no.
<https://journals.uima.ac.id/index.php/jikes/issue/view/311>, Apr. 2025, doi: <https://doi.org/10.33221/jikes.v24i01.3685>.
- [17] I. Ardiansyah, A. Prasetyowati, and M. N. Latif, 'Efisiensi Waktu Tunggu Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan : Literature Review', vol. 1(1), pp. 7–17, 2021, doi: <https://doi.org/10.64857/emviro.v1i1.5>.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.