



UNIVERSITAS ANDALAS

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM ANTRIAN *ONLINE* MENGGUNAKAN
APLIKASI *MOBILE JKN* DI RSUD DR. MUHAMMAD ZEIN
PAINAN TAHUN 2025**

Oleh :

SURYA TRIANANDA

NIM. 2111211030



**PROGRAM STUDI (S1) ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juli 2025

Surya Triananda, NIM. 2111211030

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM ANTRIAN *ONLINE* MENGGUNAKAN
APLIKASI *MOBILE* JKN DI RSUD DR. MUHAMMAD ZEIN PAINAN TAHUN 2025**

xii + 103 halaman + 12 tabel + 9 gambar + 7 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Cakupan penggunaan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN masih rendah dengan hanya 9% pasien yang mendaftar secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis implementasi sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *Mobile* JKN di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan Tahun 2025.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilakukan pada bulan mei-juli tahun 2025. Informan sebanyak 8 orang yang dipilih secara purposive sampling. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Analisis data dilakukan dengan pendekatan *interpretative approach* berdasarkan teori HOT-Fit.

Hasil

Hasil ditemukan bahwa pada komponen manusia masih terdapat kurangnya sosialisasi dan pelatihan kepada pasien maupun petugas. Komponen organisasi menunjukkan belum adanya SOP yang jelas dan minimnya dukungan manajemen. Dari sisi teknologi, masih terdapat kendala teknis seperti sistem yang tidak stabil dan keterbatasan fasilitas. Manfaat bersih yang dirasakan belum optimal karena waktu tunggu masih melebihi standar dan tingkat penggunaan sistem masih rendah.

Kesimpulan

Implementasi sistem antrian *online* melalui *Mobile* JKN di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan belum berjalan optimal. Diperlukan peningkatan edukasi, dukungan organisasi, serta perbaikan infrastruktur dan kualitas aplikasi untuk meningkatkan pemanfaatan sistem ini.

Daftar Pustaka : 50 (2003-2025)

Kata Kunci : Sistem Antrian *Online*, *Mobile* JKN, HOT-Fit Model, Pendaftaran.

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, July 2025

Surya Triananda, NIM. 2111211030

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE *ONLINE* QUEUING SYSTEM
USING THE *MOBILEJKN* APPLICATION AT RSUD DR. MUHAMMAD ZEIN
PAINAN IN 2025**

xii + 103 pages + 12 tables + 9 figures + 7 appendices

ABSTRACT

Objective

The coverage of the online queue system usage through the Mobile JKN application is still low, with only 9% of patients registering online. This study aims to analyze the implementation of the online queue system using the Mobile JKN application at Dr. Muhammad Zein Regional Public Hospital, Painan, in 2025.

Methods

This study employed a qualitative method with a case study approach, conducted from May to July 2025. A total of eight informants were selected using purposive sampling. Data collection techniques included in-depth interviews, observation, and document review. Data analysis was carried out using an interpretative approach based on the HOT-Fit theory.

Results

The results showed that in the human component, there is still a lack of socialization and training for both patients and staff. The organizational component indicated the absence of clear SOPs and limited management support. From the technological aspect, technical issues such as system instability and inadequate facilities were identified. The perceived net benefits remain suboptimal due to patient waiting times exceeding the standard and the low level of system utilization.

Conclusion

The implementation of the *online* queuing system via the *Mobile JKN* application at RSUD Dr. Muhammad Zein Painan has not yet been optimal. Improvements are needed in education, organizational support, infrastructure, and application quality to enhance the system's effectiveness.

References : 50 (2003–2025)

Keywords : *Online Queuing System, Mobile JKN, HOT-Fit Model, Registration.*

