



Tinjauan Literatur Sistem Antrian Menggunakan Metode PRISMA

Heny Sulistiyawan

Politeknik Imigrasi, Indonesia

E-mail: henysulistiyawan7@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-03-13 Revised: 2024-04-17 Published: 2024-05-01 Keywords: <i>Queueing Systems;</i> <i>Technology Acceptance Model;</i> <i>Quantitative;</i> <i>SPSS.</i>	The queuing system in all fields is an important and vital aspect in a service or product. The queuing system is important because this is the initial stage of a service carried out by a company or institution. Therefore, this study aims to identify basic theories and approach methods that can be used in detecting queuing systems. This study is a literature review with the PRISMA Method (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analyses) which comes from Google Scholar and has a publication range between 2019 – 2024. With this research, it is known that the most widely used theory is the Technology Acceptance Model or TAM and the most widely used approach method is the Quantitative Method through surveys to respondents. And the most widely used Application or Tools is the SPSS Application.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-03-13 Direvisi: 2024-04-17 Dipublikasi: 2024-05-01 Kata kunci: <i>Sistem Antrian;</i> <i>Technology Acceptance Model;</i> <i>Kuantitatif;</i> <i>SPSS.</i>	Sistem antrian dalam segala bidang menjadi aspek yang penting serta vital dalam sebuah pelayanan jasa maupun produk. Sistem antrian menjadi penting karena ini merupakan tahap awal dari sebuah pelayanan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan ataupun institusi. Maka dari itu penelitian ini bertujuan dalam mengidentifikasi teori dasar dan metode pendekatan yang dapat digunakan dalam mendeteksi sistem antrian. Dalam penelitian ini merupakan tinjauan literatur dengan Metode PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analyses) yang berasal dari google scholar dan memiliki rentang publikasi antara 2019-2024. Dengan adanya penelitian ini diketahui teori yang paling banyak dipakai adalah Technology Acceptance Model atau TAM dan metode pendekatan yang paling banyak digunakan adalah Metode Kuantitatif melalui survey kepada responden. Dan Aplikasi atau Tools yang paling banyak digunakan adalah Aplikasi SPSS.

I. PENDAHULUAN

Antrian ini merupakan suatu informasi mengenai bentuk dari sistem antrian pelayanan dimana adanya suatu kelompok orang ataupun barang yang sedang berbaris untuk mendapat suatu pelayanan dari perusahaan maupun institusi yang dituju. Antrian juga menjadi suatu wajah perusahaan karena bisa dianalisis seberapa baik sebuah institusi atau perusahaan mampu melakukan pelayanan, memanfaatkan waktu serta fasilitas sebaik baik nya demi kepuasan pelanggan. Inilah mengapa sistem antrian menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan baik pelayanan berupa jasa maupun barang. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berdampak luas terhadap berbagai aspek, termasuk pelayanan publik.

Perkembangan teknologi dan era globalisasi menjadi tantangan pemerintah dalam melakukan pemenuhan keinginan masyarakat melalui pelayanan publik yang lebih baik. Dalam penerapan transformasi digital pemerintah dapat menghadirkan berbagai macam inovasi layanan publik berbasis teknologi yang menjadi

cerminan penerapan e government, seperti pelayanan publik yang berbasis kecerdasan buatan, analisa data menggunakan kecerdasan buatan atau juga dalam peningkatan infrastruktur menggunakan Internet of Things (IoT). Saat ini pemerintah berusaha dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. E-Government memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan secara online kepada masyarakat, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan. Pelayanan yang efisien dan efektif menjadi tujuan utama dalam setiap organisasi atau institusi.

Secara keseluruhan, perkembangan teknologi informasi telah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik. Mulai dari aspek administrasi, pelayanan pelanggan, pengelolaan arsip, pengelolaan pegawai dan juga aspek antrian pelanggan. Untuk antrian pelanggan saat ini meskipun sudah memanfaatkan teknologi dengan baik akan tetapi masih terdapat beberapa celah yang mungkin masih bisa dimanfaatkan. Karena dalam pelayanan jasa ataupun barang proses mengantri

akan menjadi salah satu aspek kunci kepuasan pelanggan. Sistem antrian yang baik adalah sistem antrian yang mudah, efisien serta memberikan informasi pelayanan kepada pelanggan dalam mendapat gilirannya untuk mendapatkan pelayanan. Segala pemanfaatan teknologi ini dilakukan demi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Kepuasan pelanggan sendiri merupakan output dari penilaian pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa yang mana berasal dari perbandingan antara nilai ekspektasi dan nilai yang diterima dari hasil layanan atau penggunaan produk. Institusi yang pada dasarnya memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan membuat Hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan sangatlah erat. Dimana kepuasan pelanggan menjadi aspek utama dalam penilaian bagaimana sistem informasi, layanan yang disediakan serta produk yang diterima dan digunakan oleh pelanggan. Hal ini yang mendasari perlu adanya analisis atau penilaian terhadap sistem informasi yang digunakan institusi. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan dari penggunaan sistem informasi, penyediaan layanan, dan produk yang diberikan agar terus disesuaikan dengan kepuasan dan kebutuhan pelanggan. Yang nantinya memiliki Output untuk dijadikan acuan dalam perbaikan dan evaluasi institusi dalam layanan itu sendiri.

Teori serta Metode berperan penting dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi sistem antrian untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pelayanan. Saat ini sudah terdapat banyak penelitian terdahulu yang dilakukan terdapat berbagai teori dan metodologi yang digunakan oleh peneliti terdahulu dalam menganalisis sistem informasi. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pandangan baru atau pemahaman yang lebih bagus dalam memahami bagaimana sistem antrian dapat diterima dan digunakan oleh pengguna dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa memberikan rekomendasi bagi organisasi atau institusi tentang bagaimana meningkatkan pelayanan mereka melalui sistem antrian yang lebih baik.

Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini akan melakukan review literatur secara sistematis terhadap berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait sistem antrian untuk mengetahui teori serta metode yang digunakan. Melalui review literatur ini, diharapkan dapat ditemukan pola, temuan, dan

kesimpulan yang relevan yang dapat digunakan sebagai dasar dalam analisis sistem antrian dalam pelayanan dengan menggunakan teori.

II. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan Systematic Review ini Metode yang digunakan berdasarkan pada Metode PRISMA (Preferred Reporting Item For Systematic Review and Meta Analysis). Kajian literatur sistematis ini dilakukan kepada artikel yang memiliki tahun publikasi antara tahun 2019 sampai tahun 2024 yang mengidentifikasi teori dan hasil penting mengenai analisis dari suatu sistem antrian. PRISMA ini memiliki 27 item checklist yang dapat memudahkan dalam penulisan systematic review. Pencarian Artikel yang digunakan berdasarkan kata kunci yang telah ditentukan yaitu "sistem antrian" dan "kepuasan pelanggan" atau "pelayanan publik" dan melalui database pencarian Google Scholar



Gambar 1 . Diagram Alur Pemilihan Artikel

1. Kriteria Kelayakan

Dalam pemilihan jurnal atau artikel yang memiliki hubungan dengan wilayah penelitian, kriteria inklusi yakni. Pertama, Artikel merupakan penelitian yang dilakukan dalam 5 tahun terakhir antara tahun 2019 sampai 2024. Kedua, Artikel merupakan penelitian deskriptif maupun analitik yang memiliki metodologi yang berbeda dan. Ketiga, Artikel merupakan penelitian berbahasa Indonesia dan memiliki hak paten. Selanjutnya untuk Kriteria eksklusi meliputi Pertama, Penelitian yang dilakukan mengenai analisis sistem informasi antrian dalam suatu bidang pelayanan. Kedua, penelitian menggunakan teori atau metode yang paling sesuai dengan hasil yang diinginkan. Ketiga Penelitian memiliki akses teks secara lengkap.

2. Proses Pengkajian

Pencarian serta pengumpulan artikel ini menggunakan pencarian secara langsung di database Google Scholar. Menggunakan kata "sistem antrian" dan "kepuasan pelanggan"

atau “pelayanan publik” pada abstrak dan judul terpilih. Selanjutnya penerapan kriteria inklusi serta eksklusi yang sudah ditetapkan. Selanjutnya pengorganisasian judul dari setiap database artikel atau penelitian yang disiapkan untuk mengidentifikasi penelitian yang relevan dan artikel yang tidak relevan dieliminasi.

3. Penilaian Kualitas

Setelah artikel diunduh dan diidentifikasi informasi yang diperlukan setiap artikel yang tidak memenuhi kriteria eksklusi akan dieliminasi.

4. Ekstraksi Data

Setelah melewati proses evaluasi penilaian kualitas artikel. Terdapat 12 artikel yang dipilih. Data yang dibutuhkan meliputi nama penulis dan tahun publikasi, metode atau teori yang digunakan serta hasil yang dicapai dalam penelitian yang sudah dilakukan. Selanjutnya informasi penting di ekstraksi ke dalam tabel.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui teori yang digunakan peneliti lain dalam menganalisis serta mengevaluasi sistem antrian. Dengan tujuan tersebut maka penelitian ini mengidentifikasi faktor faktor yang digunakan penelitian sebelumnya untuk menganalisis sistem antrian yang meliputi teori, metode yang digunakan, tahun publikasi, hasil dari penelitian terdahulu serta sumber daya atau bentuk dari literatur dan alat yang digunakan dalam mengolah data penelitian.

Tabel 1 . Data hasil ekstraksi artikel

No	Penulis	Judul	Hasil
1	Rika Melyant, Dedy Irfan, Ambiyar, Anita Febriani, Riska Khairana, Stmik Hang, Tuah Pekanbaru	Rancang bangun sistem antrian online kunjungan pasien rawat jalan pada rumah sakit syafira berbasis web design of online queue system for web-based visit of patients in syafira hospital	Hasil penelitian menunjukkan untuk mengatasi inefisiensi dalam sistem antrian rawat jalan dengan mengembangkan Sistem Antrian Online untuk Kunjungan Rawat Jalan menggunakan metode waterfall, yang berhasil memecahkan masalah alokasi antrian manual dan meningkatkan efisiensi layanan secara keseluruhan.
2	Richo Wardana, Rina R Firliana,Suci	Sistem layanan antrian klinik kesehatan berbasis web dan whatsapp	dalam mengembangkan sistem manajemen antrian digital atau komputerisasi untuk

	pto	menggunakan metode fifo	memfasilitasi manajemen antrian dan pengambilan nomor oleh pasien, menerapkan sistem yang memungkinkan pasien untuk mengambil nomor antrian secara online menggunakan whatsapp, dan membuat sistem yang membantu dalam mengelola antrian dari sisi pasien dan klinik.
3	Ade Supriono	Analisis dan perancangan sistem antrian tiket dan penjadwalan dokter dengan algoritma first in first out (fifo) berbasis web	Hasil dari penelitian menyroti keberhasilan penerapan sistem berbasis web untuk meningkatkan proses antrian dan penjadwalan dokter di Puskesmas Cikuya.
4	Muhammad Amin Murodi	Sistem informasi nomor antrian pasien berbasis web	Penelitian ini mengembangkan aplikasi sistem nomor antrian untuk Klinik Rahima untuk meningkatkan efisiensi layanan. Aplikasi tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan penggunaan bagi pengguna dalam memperoleh nomor antrian di klinik. Hasil pengujian kotak hitam menunjukkan bahwa semua fungsi menu dalam aplikasi berhasil berfungsi sebagaimana dimaksud.
5	Suhartatik, Doni Setiawan, Hendyca Putra, Sustin Farlinda, Andri Permana Wicaksono	Evaluasi keberhasilan implementasi simrs di rumah sakit x kabupaten jember dengan pendekatan metode ttf	Keberhasilan penerapan SIMRS di Rumah Sakit X di Kabupaten Jember dievaluasi melalui teori Task Technology Fit (TTF) dengan skor untuk Task Characteristic (TAC), Technology Characteristic (TEC), Task Technology Fit (TTF), Performance Impact (PI), dan Utilization (U)
6	Elyanovianti, M Basir Palu, Andi Surahman Batara	Pengaruh kualitas sistem informasi e-siantri terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsud sinjai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi E-Santri, khususnya dalam hal kenyamanan akses, kemudahan penggunaan, waktu respons, dan fleksibilitas,

			berdampak positif terhadap kepuasan pasien.			timur).	
7	Trisapto Wahyudi, Agung Nugroho, Imam Lukito	Analisis sistem aplikasi pendaftaran antrian paspor online pada kantor imigrasi (analysis of the online passport queue application system at the immigration office)	Mengevaluasi optimalisasi layanan antrian paspor online di kantor imigrasi dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM), menjelaskan faktor-faktor utama yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi informasi, dan menilai keberhasilan atau efektivitas masing-masing indikator dengan menggunakan pendekatan TAM untuk mengidentifikasi faktor faktor dalam tahap evaluasi serta optimalisasi inovasi dalam aplikasi.	11	Riski Dimas Agung, Maria Della Strada Chyntia Tan, Martina Christy Adinugraha, Theresia Fatika Sijabat, dan Emanuel Ristian Handoyo	Pengukuran tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan telemedisin isoman kementerian kesehatan dengan metode technology acceptance model (tam)	Berdasarkan hasil penelitian, layanan tersebut diterima oleh masyarakat, terutama oleh para penyintas Covid-19. Kesimpulan akhir dari pengujian dengan menggunakan Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) menunjukkan bahwa setiap variabel TAM memengaruhi tingkat penerimaan layanan teknologi baru oleh masyarakat
8	Adela Silvia Roz, Dwi Patrianto	Analisis penerimaan pengguna terhadap layanan antrian online di imigrasi surabaya menggunakan metode tam2 (studi kasus: imigrasi surabaya)	Hasil penelitian ini mengidentifikasi hubungan positif yang signifikan antara berbagai variabel dan menyoroti perlunya sistem antrian imigrasi online untuk meningkatkan kualitasnya untuk penerimaan pengguna yang lebih baik.	12	Onika Selvi Tambing, Mangindara, Dian Ekawaty, Reski Dewi Pratiwi	Pengaruh aplikasi technology acceptance model (tam) terhadap penerimaan sistem pendaftaran online di rumah sakit tk. li pelamonia makassar tahun 2022	Hasil penelitian menunjukkan Pengaruh positif yang signifikan dari kegunaan yang dirasakan dan penggunaan sistem aktual pada penerimaan sistem registrasi online di lingkungan rumah sakit. faktor-faktor ini memainkan peran penting dalam adopsi sistem pendaftaran online dalam meningkatkan kepuasan dan efisiensi pasien.
9	Ayu Nyoman, Waisantini Winaya, Komang Setemen, Made Windu, Antara Kesiman, Penulis Korespondensi	Analisis keberterimaan pengguna layanan taring dukcapil di kota denpasar menggunakan metode technology acceptance model (tam), delone & mclean dan importance performance analysis (ipa) (doctoral dissertation, universitas pendidikan ganesha).	Aplikasi Taring Dukcapil perlu ditingkatkan kinerjanya pada variabel yang masih memiliki nilai gap negatif agar dapat memenuhi harapan pengguna. Rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis meliputi aspek Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Pengguna.	13	Prasetyowati	Efisiensi waktu tunggu pendaftaran online pasien rawat jalan : literature review	Hasil penelitian ini menunjukkankelebihan dan kekurangan sistem pendaftaran rawat jalan online, menyoroti manfaat bagi pasien, menekankan efisiensi dibandingkan dengan pendaftaran langsung, dan tujuan utama membuat waktu tunggu pendaftaran lebih efisien.
10	Antaris, Bagaskara.	Analisis penerimaan aplikasi mobile rumah sakit bhayangkara surabaya dengan metode tam (doctoral dissertation, upn veteran jawa	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Complexity (kompleksitas) dan perceived ease of use memiliki pengaruh terhadap Perceived Usefulness.	14	Al Wafi, Rahmaputri Ardianingrum, Eltigeke Devi Apriliani, Dwi Kurniawati	Analisis penggunaan pendaftaran online (sist-bro) di puskesmas demangan kota madiun berdasarkan technology acceptance model (tam)	Hasil penelitian ini menunjukkan penggunaan sistem registrasi online SIST-bro di Puskesmas Demangan, menerapkan Technology Acceptance Model (TAM) dan menemukan bahwa aplikasi tersebut dianggap mudah digunakan dan bermanfaat bagi pasien.

15	Issabella Sofie, Riska Agi Sawitri	Analisis pengendalian internal pada n2 dan pospay kantor pos pringsewu	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengendalian internal pada sistem N2 dan SOPP Pospay di kantor pos Pringsewu tidak efektif dalam mengelola transaksi, sehingga perlu perbaikan sistem dan pemisahan tanggung jawab otorisasi pencatatan transaksi.
16	Alifia Nur Kamila, Tri Lathif Mardi Suryanto, Anita Wulansari	Analisis faktor-faktor penerimaan sistem informasi rumah sakit siti khodijah muhammadiyah sepanjang	Hasil penelitian ini menyarankan untuk mempertahankan faktor-faktor yang berkontribusi pada penerimaan E-HOS. Sosialisasi, pelatihan, pemeliharaan berkala, penambahan desain tampilan, dan fitur-fitur sesuai dengan persepsi pengguna karyawan harus diperhatikan
17	Harta Finno, Dinata, Ida Nurmawati, Indah Muflihatin, Jurusan Kesehatan, Negeri Jember	Evaluasi sistem pendaftaran online dengan metode technology acceptance model di rumah sakit umum daerah krmt wongsonegoro kota semarang.	Penerimaan sistem pendaftaran online dengan menggunakan metode TAM. Sistem ini dianggap mudah dipelajari, fleksibel, dan berguna dalam meningkatkan produktivitas dan membuat pekerjaan lebih efektif dan lebih cepat, yang mengarah pada kepuasan pengguna. Sistem ini memfasilitasi pendaftaran pasien, mempercepat kegiatan transaksi, meningkatkan produktivitas, dan membuat proses pendaftaran lebih cepat dan lebih efektif.

Tabel 1 merupakan hasil dari ekstraksi literatur yang berfokus pada hasil dari penelitian yang pernah dilakukan dimana dari 17 literatur dapat dilihat pentingnya analisis serta evaluasi dalam sistem antrian yang diterapkan pada segala aspek. Dari 17 literatur terpilih didapati bahwa setiap teori memiliki aspek kriteria dalam melakukan analisis sistem antrian di setiap penelitian. Setiap penelitian ini memiliki output untuk mengavaluasi apakah sistem antrian yang sudah berjalan memiliki kekurangan atau sudah berjalan baik dengan semestinya serta untuk menganalisis hal hal yang perlu diperbaiki

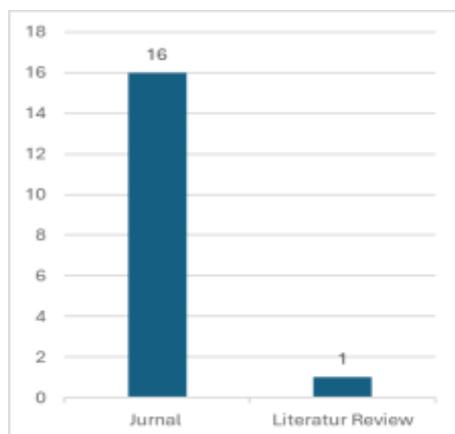
maupun di tingkatkan dalam keperluan evaluasi dan optimalisasi.

Tabel 2. Tahun Dan Jenis Artikel

No	Judul	Tahun	Jenis
1	Rancang bangun sistem antrian online kunjungan pasien rawat jalan pada rumah sakit syafira berbasis web design of online queue system for web-based visit of patients in syafira hospital	2020	Jurnal
2	Sistem layanan antrian klinik kesehatan berbasis web dan whatsapp menggunakan metode fifo	2022	Jurnal
3	Analisis dan perancangan sistem antrian tiket dan penjadwalan dokter dengan algoritma first in first out (fifo) berbasis web	2022	Jurnal
4	Sistem informasi nomor antrian pasien berbasis web	2023	Jurnal
5	Evaluasi keberhasilan implementasi simrs di rumah sakit x kabupaten jember dengan pendekatan metode ttf	2022	Jurnal
6	Pengaruh kualitas sistem informasi e-siantri terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsud sinjai	2021	Jurnal
7	Analisis sistem aplikasi pendaftaran antrian paspor online pada kantor imigrasi (analysis of the online passport queue application system at the immigration office)	2021	Jurnal
8	Analisis penerimaan pengguna terhadap layanan antrian online di imigrasi surabaya menggunakan metode tam2 (studi kasus: imigrasi surabaya)	2021	Jurnal
9	Analisis keberterimaan pengguna layanan taring dukcapil di kota denpasar menggunakan metode technology acceptance model (tam), delone & mclean dan importance performance analysis (ipa) (doctoral dissertation, universitas pendidikan ganesha).	2022	Jurnal
10	Analisis penerimaan aplikasi mobile rumah sakit bhayangkara surabaya dengan metode tam (doctoral dissertation, upn veteran jawa timur).	2023	Jurnal
11	Pengukuran tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan telemedisin isoman kementerian kesehatan dengan metode technology acceptance model (tam)	2022	Jurnal

12	Pengaruh aplikasi technology acceptance model (tam) terhadap penerimaan sistem pendaftaran online di rumah sakit tk. li pelamonia makassar tahun 2022	2023	Jurnal	2	Sistem layanan antrian klinik kesehatan berbasis web dan whatsapp menggunakan metode fifo	Waterfall
13	Efisiensi waktu tunggu pendaftaran online pasien rawat jalan : literature review	2021	Literatur Review	3	Analisis dan perancangan sistem antrian tiket dan penjadwalan dokter dengan algoritma first in first out (fifo) berbasis web	Waterfall
14	Analisis penggunaan pendaftaran online (sist-bro) di puskesmas demangan kota madiun berdasarkan technology acceptance model (tam)	2023	Jurnal	4	Sistem informasi nomor antrian pasien berbasis web	Waterfall
15	Analisis pengendalian internal pada n2 dan pospay kantor pos pringsewu	2024	Jurnal	5	Evaluasi keberhasilan implementasi simrs di rumah sakit x kabupaten jember dengan pendekatan metode ttf	Task Technology Fit
16	Analisis faktor-faktor penerimaan sistem informasi rumah sakit siti khodijah muhammadiyah sepanjang	2024	Jurnal	6	Pengaruh kualitas sistem informasi e-siantri terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsud sinjai	Cross-Sectional Study
17	Evaluasi sistem pendaftaran online dengan metode technology acceptance model di rumah sakit umum daerah krmt wongsonegoro kota semarang.	2020	Jurnal	7	Analisis sistem aplikasi pendaftaran antrian paspor online pada kantor imigrasi (analysis of the online passport queue application system at the immigration office)	Technology Acceptance Model (TAM)
				8	Analisis penerimaan pengguna terhadap layanan antrian online di imigrasi surabaya menggunakan metode tam2 (studi kasus: imigrasi surabaya)	Technology Acceptance Model 2 (TAM2)
				9	Analisis keberterimaan pengguna layanan taring dukapil di kota denpasar menggunakan metode technology acceptance model (tam), delone & mclean dan importance performance analysis (ipa) (doctoral dissertation, universitas pendidikan ganesha).	Technology Acceptance Model (TAM), Delone & McLean dan Importance Performance Analysis
				10	Analisis penerimaan aplikasi mobile rumah sakit bhayangkara surabaya dengan metode tam (doctoral dissertation, upn veteran jawa timur).	Technology Acceptance Model (TAM)
				11	Pengukuran tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan telemedisin isoman kementerian kesehatan dengan metode technology acceptance model (tam)	Technology Acceptance Model (TAM)
				12	Pengaruh aplikasi technology acceptance model (tam) terhadap penerimaan sistem pendaftaran online di rumah sakit tk. li pelamonia makassar tahun 2022	Technology Acceptance Model (TAM)
				13	Efisiensi waktu tunggu pendaftaran online pasien rawat jalan : literature review	Studi Literature review
				14	Analisis penggunaan pendaftaran online (sist-bro) di puskesmas demangan kota madiun berdasarkan technology acceptance model (tam)	Technology Acceptance Model (TAM)
				15	Analisis pengendalian internal pada n2 dan pospay kantor pos pringsewu	Technology Acceptance Model (TAM)
				16	Analisis faktor-faktor penerimaan sistem informasi rumah sakit siti khodijah muhammadiyah sepanjang	Technology Acceptance Model (TAM)

Tabel 2 menampilkan tahun publikasi dari jurnal yang terpilih serta Jenis dari literatur yang dipakai. Mayoritas bentuk literatur yang ada adalah berupa jurnal.



Gambar 2. Bentuk artikel yang digunakan

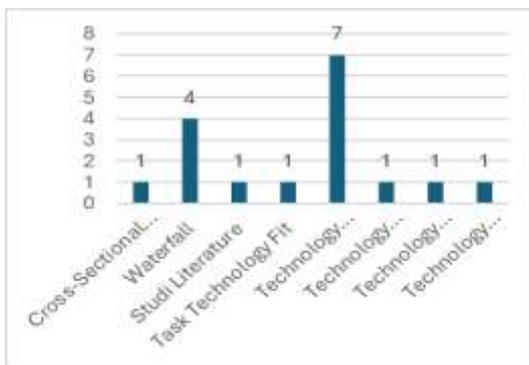
Sesuai dengan diagram diatas menunjukkan bahwa 16 dari 17 literature terpilih merupakan jurnal dan 1 lainnya adalah Literatur review.

Tabel 3. Teori Yang Digunakan Pada Setiap Artikel

No	Judul	Teori
1	Rancang bangun sistem antrian online kunjungan pasien rawat jalan pada rumah sakit syafira berbasis web design of online queue system for web-based visit of patients in syafira hospital	Waterfall

		dan HOT fit
17	Evaluasi sistem pendaftaran online dengan metode technology acceptance model di rumah sakit umum daerah krmt wongsonegoro kota semarang.	Technology Acceptance Model (TAM)

Tabel 3 berfokus pada teori atau yang digunakan peneliti sebelumnya dalam menganalisis serta mengevaluasi sistem antrian yang sudah diterapkan. Teori Technology Acceptance Model (TAM) adalah metode yang paling banyak dipakai dalam menganalisis sistem antrian. Teori Technology Acceptance Model atau TAM merupakan metode analisis yang berfokus pada bagaimana teknologi yang diterapkan diterima serta digunakan oleh pengguna.



Gambar 3. Teori yang digunakan dalam artikel

Sesuai dengan diagram diatas menunjukkan bagaimana Teori Technology Acceptance Model lebih sering digunakan dalam analisis sistem antrian daripada Teori lain seperti waterfall, cross sectional study dan Teori lainnya. Maka dari itu peneliti akan melakukan analisis lebih lanjut menggunakan Teori ini.

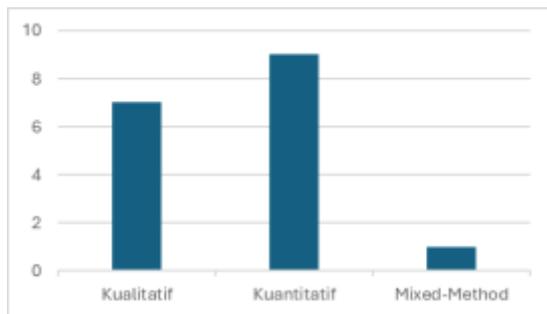
Tabel 4. Metode dan Tools yang digunakan

No	Judul	Metode	Tools
1	Rancang bangun sistem antrian online kunjungan pasien rawat jalan pada rumah sakit syafira berbasis web design of online queue system for web-based visit of patients in syafira hospital	Kualitatif	PHP,My SQL
2	Sistem layanan antrian klinik kesehatan berbasis web dan whatsapp menggunakan metode fifo	Kualitatif	PHP,My SQL
3	Analisis dan perancangan sistem antrian tiket dan penjadwalan dokter dengan algoritma first in first out (fifo) berbasis web	Kualitatif	PHP,My SQL
4	Sistem informasi nomor antrian pasien berbasis web	Kualitatif	PHP, XML

5	Evaluasi keberhasilan implementasi simrs di rumah sakit x kabupaten jembar dengan pendekatan metode ttf	Kuantitatif	SPSS
6	Pengaruh kualitas sistem informasi e-siantri terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsud sinjai	Kuantitatif	SPSS
7	Analisis sistem aplikasi pendaftaran antrian paspor online pada kantor imigrasi (analysis of the online passport queue application system at the immigration office)	Mixed-Method	SPSS
8	Analisis penerimaan pengguna terhadap layanan antrian online di imigrasi surabaya menggunakan metode tam2 (studi kasus: imigrasi surabaya)	Kuantitatif	SmartPLS
9	Analisis keberterimaan pengguna layanan taring dukcapil di kota denpasar menggunakan metode technology acceptance model (tam), delone & mclean dan importance performance analysis (ipa) (doctoral dissertation, universitas pendidikan ganesha).	Kuantitatif	SPSS
10	Analisis penerimaan aplikasi mobile rumah sakit bhayangkara surabaya dengan metode tam (doctoral dissertation, upn veteran jawa timur).	Kuantitatif	SPSS
11	Pengukuran tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan telemedisin isoman kementerian kesehatan dengan metode technology acceptance model (tam)	Kuantitatif	SPSS
12	Pengaruh aplikasi technology acceptance model (tam) terhadap penerimaan sistem pendaftaran online di rumah sakit tk. li pelamonia makassar tahun 2022	Kuantitatif	SPSS
13	Efisiensi waktu tunggu pendaftaran online pasien rawat jalan : literature review	Kualitatif	EXCEL
14	Analisis penggunaan pendaftaran online (sist-bro) di puskesmas demangan kota madiun berdasarkan technology acceptance model (tam)	Kuantitatif	EXCEL

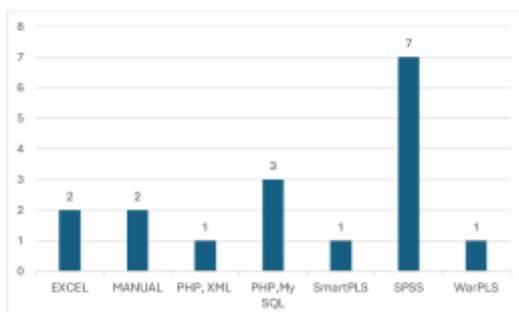
15	Analisis pengendalian internal pada n2 dan pospay kantor pos pringsewu	Kualitatif	MANUAL
16	Analisis faktor-faktor penerimaan sistem informasi rumah sakit siti khodijah muhammadiyah sepanjang	Kuantitatif	WarPLS
17	Evaluasi sistem pendaftaran online dengan metode technology acceptance model di rumah sakit umum daerah krmt wongsonegoro kota semarang.	Kualitatif	MANUAL

Tabel 4 berfokus pada jenis metode serta *tools* atau alat berupa aplikasi yang digunakan dalam proses analisis sistem antrian pada penelitian terdahulu. Terdapat 3 jenis metode yang dipakai yaitu metode pendekatan kualitatif, metode pendekatan kuantitatif dan Mixed-Method atau gabungan antara metode kualitatif dan kuantitatif. Selain itu untuk *tools* atau alatnya sendiri meliputi PHP, MySQL, XML, SPSS, SmartPLS, Excel, WarPLS serta ada juga yang secara manual dalam pengolahan datanya.



Gambar 4. Metode yang paling sering digunakan

Sesuai dengan diagram diatas menunjukkan bahwa dalam melakukan sebuah penelitian pada analisis sistem antrian bisa memakai 3 jenis metode pendekatan. Seperti yang ditunjukkan pada diaganr metode pendekatan yang paling sering digunakan untuk meneliti analisis sistem antrian dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif.



Gambar 5. Tools yang paling sering digunakan

Sesuai dengan diagram 4 diatas dalam penelitian ini sesuai dengan literasi yang terpilih Aplikasi SPSS menjadi aplikasi yang paling banyak digunakan dalam mengolah data penelitian yang berupa hasil survey, observasi serta data hasil wawancara.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian yang dilakukan ini bisa dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya mengenai analisis sistem antrian. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai teori yang sering dipakai dalam analisis sistem antrian yang digunakan oleh peneliti terdahulu. Teori yang paling sering dipakai dalam analisis yaitu teori Technolgt Acceptance Model atau TAM yang menggunakan metode pendekatan kuantitatif yang memanfaatkan alat berupa survey atau penyebaran kuisisioner kepada responden. Selain itu penelitian ini memuat mengenai aplikasi yang dipakai dalam mengelola data hasil survey, observasi serta data hasil wawancara. Penelitian ini juga menyimpulkan terhadap hasil yang didapat dari setiap literatur terpilih, mengenai pentingnya adanya analisis serta evaluasi terhadap sistem antrian yang diterapkan pada suatu institusi maupun perusahaan. Diharapkan penelitian selanjutnya akan lebih komprehensif dari segi rentang literatur yang dipakai, waktu penelitian sehingga dapat meningkatkan kualitas dari penelitian.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan adalah penelitian selanjutnya hendaknya memperluas cakupan teori dan metodologi yang digunakan, dengan mengeksplorasi pendekatan kualitatif atau metode campuran yang dapat memberikan wawasan lebih mendalam. Penting juga untuk memperkaya rentang literatur yang dijadikan referensi, sehingga dapat memberikan perspektif yang lebih luas dan komprehensif. Selain itu, penelitian yang akan datang perlu mempertimbangkan evaluasi yang lebih sistematis terhadap sistem antrian yang diterapkan, guna mengidentifikasi keefektifan dan area yang memerlukan peningkatan. Dengan demikian, penelitian tidak hanya berkontribusi pada pengetahuan akademis, tetapi juga pada pengembangan praktis dalam bidang yang diteliti.

DAFTAR RUJUKAN

- Agung, R. D., Tan, M. D. S. C., Adinugraha, M. C., Sijabat, T. F., & Handoyo, E. R. (2022). Pengukuran Tingkat Penerimaan Masyarakat Terhadap Layanan Telemedisin Isoman Kementerian Kesehatan Dengan Metode Technology Acceptance Model (Tam). *TEKNIMEDIA: Teknologi Informasi dan Multimedia*, 3(1), 31-40.
- Amalia, I. S., & Sawitri, R. A. (2024). ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PADA N2 DAN POSPAY KANTOR POS PRINGSEWU. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(2), 672-686.
- Antaris, B. (2023). ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI MOBILE RUMAH SAKIT BHAYANGAKARA SURABAYA DENGAN METODE TAM (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jawa Timur).
- Apriliani, E. D., & Kurniawati, D. (2023). Analisis Penggunaan Pendaftaran Online (SIST-BrO) di Puskesmas Demangan Kota Madiun berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM). *Attractive: Innovative Education Journal*, 5(2), 134-140.
- Assiroj, P., Meyliana, Hidayanto, A. N., Prabowo, H., & Warnars, H. L. H. S. (2018). Hoax News Detection on Social Media: A Survey. 2018 Indonesian Association for Pattern Recognition International Conference (INAPR), 186-191.
- Dinata, F. H., Nurmawati, I., & Muflihatin, I. (2020). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online dengan Metode Technology Acceptance Model di Rumah Sakit Umum Daerah KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 226-233.
- Elyanovianti, E., Palu, M. B., & Batara, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Siantri terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sinjai. *An Idea Health Journal*, 1(1), 48-53.
- Kamila, A. N., Suryanto, T. L. M., & Wulansari, A. (2024). Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Sistem Informasi Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang. *Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi*, 8(1), 148-159.
- Melyanti, R., Irfan, D., Ambiyar, A., Febriani, A., & Khairana, R. (2020). Rancang bangun sistem antrian online kunjungan pasien rawat jalan pada rumah sakit syafira berbasis web. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 3(2), 192-198.
- Murodi, A. (2023). Sistem Informasi Nomor Antrian Pasien Berbasis Web. *ProTekInfo (Pengembangan Riset dan Observasi Teknik Informatika)*, 10(1), 6-10.
- Nugroho, T. W. A., & Lukito, I. (2021). ANALISIS SISTEM APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI (Analysis of the Online Passport Queue Application system at the Immigration Office). *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 21(2), 187.
- Prasetyowati, A. (2021). EFISIENSI WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN: LITERATURE REVIEW. *EMVIRO Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan*, 1(1), 7-17.
- Roz, A. S., & Suyatno, D. F. (2021). Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Layanan Antrian Online di Imigrasi Surabaya menggunakan Metode TAM2 (Studi Kasus: Imigrasi Surabaya). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(2), 1-9.
- Supriono, A. (2022). ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM ANTRIAN TIKET DAN PENJADWALAN DOKTER DENGAN ALGORITMA FIRST IN FIRST OUT (FIFO) BERBASIS WEB (STUDI KASUS PUSKESMAS CIKUYA). *OKTAL: Jurnal Ilmu Komputer dan Sains*, 1(06), 555-563.
- Suhartatik, S., Putra, D. S. H., Farlinda, S., & Wicaksono, A. P. (2022). Evaluasi Keberhasilan Implementasi SIMRS di Rumah Sakit X Kabupaten Jember Dengan Pendekatan Metode TTF. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 3(3), 231-242.
- Tambing, O. S., Mangindara, M., Ekawaty, D., & Pratiwi, R. D. (2023). PENGARUH APLIKASI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP PENERIMAAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DI RUMAH SAKIT TK. II PELAMONIA MAKASSAR TAHUN

2022. *Public Health And Medicine Journal*,
1(1), 24-33.

Wardana, R., Sucipto, S., & Firliana, R. (2022).
SISTEM LAYANAN ANTRIAN KLINIK
KESEHATAN BERBASIS WEB DAN
WHATSAPP MENGGUNAKAN METODE
FIFO. *MULTITEK INDONESIA*, 16(2), 21-34.

Winaya, A. (2022). ANALISIS KEBERTERIMAAN
PENGGUNA LAYANAN TARING DUKCAPIL
DI KOTA DENPASAR MENGGUNAKAN
METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE
MODEL (TAM), DELONE & MCLEAN DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA) (Doctoral dissertation, Universitas
Pendidikan Ganesha).