

## Sosialisasi Aplikasi Mobile Untuk Sistem Antrian Pada Puskesmas Sako Kota Palembang

Nurhajar Anugraha<sup>1\*</sup>, Aryanti<sup>2</sup>, Dyah Utari Yusa Wardhani<sup>3</sup>, Pertiwi Nurul Utami<sup>4</sup>,  
Imas Ning Zhafarina<sup>5</sup>, Muhammad Hanif Fatin<sup>6</sup>, Diah Novita Sari<sup>7</sup>, Yulia Hapsari<sup>8</sup>,  
Adhelia Febriasari Harahap<sup>9</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,9</sup>Jurusan Teknik Elektro, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang, Indonesia

<sup>7,8</sup>Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang, Indonesia

\*Korespondensi : (nurhajar.anugraha@polsri.ac.id)

### Abstrak

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan tentang aplikasi mobile untuk sistem antrian yang diharapkan dapat mempermudah pasien yang akan memeriksa kesehatan atau berobat ke Puskesmas. Metode yang digunakan pada kegiatan ini diantaranya metode wawancara dengan pihak puskesmas untuk mengetahui sumber permasalahan yang menjadi dasar kegiatan pengabdian ini dilakukan. Selanjutnya dilakukan metode sosialisasi, dimana pada kegiatan sosialisasi ini akan diberikan penjelasan baik kepada pihak puskesmas maupun kepada pasien tentang penggunaan aplikasi yang akan dirancang. Hasil dari kegiatan ini yaitu sosialisasi mengenai aplikasi Mobile untuk sistem antrian pasien berikut sosialisasi tata cara penggunaan aplikasi. Dimana setelah pelaksanaan kegiatan ini dilakukan, aplikasi yang akan dirancang akan mempermudah pasien dan pasien tidak perlu lagi duduk dan mengantri lama saat akan berobat ke puskesmas Sako.

**Kata kunci:** Sosialisasi, Aplikasi, Mobile, Antri

### Abstract

*This Community Service Activity aims to provide knowledge about mobile applications for queuing systems that are expected to make it easier for patients who will check their health or seek treatment at the Health Center. The methods used in this activity include interview methods with the Health Center to find out the source of the problem that is the basis for this community service activity. Furthermore, a socialization method is carried out, where in this socialization activity an explanation will be given to both the Health Center and patients about the use of the application that will be designed. The results of this activity are socialization regarding the Mobile application for the patient queuing system along with socialization of the procedures for using the application. Where after the implementation of this activity is carried out, the application that will be designed will make it easier for patients and patients no longer need to sit and queue for a long time when going to the Sako Health Center for treatment.*

**Keywords:** Socialization, Application, Mobile, Queue

---

Submit: Mei 2025

Diterima: Mei 2025

Publish: Mei 2025



Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY-NC-ND 4.0)

## 1. PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia. Puskesmas atau disebut juga Pusat Kesehatan Masyarakat, adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan layanan kesehatan yang komprehensif, terpadu, merata, dapat diakses dan terjangkau bagi masyarakat. Puskesmas melibatkan partisipasi aktif masyarakat dan menerapkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan biaya yang dapat ditanggung oleh pemerintah dan masyarakat (Prahasti et al., 2022).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan masyarakat dan individual tingkat pertama. Puskesmas utamanya berfokus pada upaya promosi dan pencegahan untuk mencapai kondisi kesehatan masyarakat yang optimal di area operasinya. Fungsi Puskesmas mencakup implementasi kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayahnya serta mendukung terciptanya Kecamatan Sehat.

Selain tanggung jawab tersebut, Puskesmas juga berperan sebagai penyedia layanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama, serta sebagai tempat pendidikan bagi tenaga kesehatan (Kemenkes RI, 2017). Puskesmas hadir dengan tujuan untuk mempromosikan masyarakat yang memiliki perilaku sehat, termasuk kesadaran, keinginan, dan kemampuan untuk menjalani gaya hidup sehat. Selain itu, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan kesehatan yang

berkualitas, tinggal di lingkungan yang sehat, dan mencapai tingkat kesehatan optimal, baik secara individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat (Permenkes RI, 2014).

Di puskesmas, seringkali ditemui situasi dengan antrean yang panjang, menyebabkan pasien harus menunggu lama. Pasien perlu menunggu untuk mendapatkan nomor antrean, terlebih lagi jika informasi kedatangan dokter belum tersedia. Hal-hal seperti ini dapat memengaruhi kondisi pasien. Sampai sekarang, proses pelayanan pelanggan masih dilakukan secara manual, yang dapat menyebabkan pemborosan waktu bagi pasien yang menunggu giliran. Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, diperlukan suatu sistem yang dapat mengolah antrean dengan cepat tanpa menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien. Dengan demikian, waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode untuk mencegah terjadinya kerumunan dalam antrean puskesmas tanpa mengurangi kinerja pelayanan puskesmas.

Berdasarkan permasalahan tersebut, salah satu cara untuk mengatasinya yaitu dengan membuat sistem antrean online berbasis aplikasi mobile tanpa harus datang langsung ke puskesmas terlebih dahulu. Dengan adanya sistem antrian online berbasis mobile ini. Maka dari itu, sebelum pembuatan sistem antrean online ini dibangun, perlu dilakukan sosialisasi tentang cara penggunaan aplikasi dengan harapan pihak puskesmas dan pengguna yaitu pasien yang akan berobat di Puskesmas Sako ini dapat terbantu dan tidak perlu menunggu terlalu lama pada saat akan berobat.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Metode yang dipakai dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilakukan dalam tiga tahapan. Tahapan-tahapan tersebut adalah:

### 2.1. Survey

Pada tahapan pertama ini penyuluh melakukan kunjungan dan pendekatan dengan pihak puskesmas Sako yang beralamat JL Sematang Borang, No. 765 Kota Palembang, Sumatera Selatan 30961 untuk mencari informasi permasalahan yang dihadapi pasien pada saat proses pendaftaran antrian sebelum berobat.

### 2.2. Tahap Persiapan

Pada tahap ini, terlebih dahulu dilakukan kunjungan lapangan untuk mengetahui kesiapan perangkat yang tersedia di Puskesmas, baik itu perangkat keras seperti komputer, maupun perangkat lunak seperti sistem penyimpanan database. Selanjutnya dibutuhkan informasi tambahan Tim IT dari Pihak puskesmas untuk dapat bertanggung jawab pada Aplikasi yang akan dirancang.

### 2.3. Sosialisasi (Realisasi Pemecahan Masalah)

Sehubungan dengan permasalahan yang didapatkan maka pelaksanaan kegiatan pengabdian ini akan memberikan sosialisasi mengenai aplikasi yang akan dirancang sehingga pihak puskesmas dan pasien dapat memahami fungsi dan kegunaan aplikasi yang akan dibangun.

Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Puskesmas Sako ini, harus ditentukan dengan jelas pendekatan ataupun desain pendekatan apa yang akan diterapkan, sebelum pelaksanaan maka dalam hal ini perlu ditentukan

tentang rancangan pendekatan yang dapat diartikan sebagai strategi mengatur latar (setting) pengabdian kepada masyarakat agar memperoleh data yang tepat (valid) sesuai dengan karakteristik variable dan tujuan pengabdian kepada masyarakat.

Obyek dan masalah penelitian memang mempengaruhi pertimbangan-pertimbangan mengenai pendekatan, desain ataupun metode pendekatan yang akan diterapkan, tidak semua obyek dan masalah pengabdian bisa didekati dengan pendekatan tunggal, sehingga diperlukan pemahaman pendekatan lain yang berbeda agar begitu obyek dan masalah yang akan dilakukan, tidak pas atau kurang sempurna dengan satu pendekatan maka pendekatan lain dapat digunakan, atau bahkan mungkin menggabungkannya.

Selanjutnya dengan observasi, wawancara atau mengumpulkan data-data, gambar dan informasi tertentu yang dapat disimbolkan sebagai dinamika interaksi sosial dengan melakukan pertukaran pengalaman, nantinya akan memiliki perbedaan secara sosial sehingga pemecahan masalah dapat teratasi. Selanjutnya untuk pemecahan masalah akan dilakukan secara teknik kualitatif dipakai sebagai pendekatan dalam pengabdian kepada masyarakat ini, yaitu dengan membuat aplikasi antrean berbasis Mobile agar kedepannya pasien yang akan berobat tidak perlu menunggu terlalu lama.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada hari Sabtu, 20 Juli 2024 mulai pukul 10.00 WIB hingga pukul 13.00 WIB di

Puskesmas Sako JL Sematang Borang, No. 765 Kelurahan Sako Baru, Kecamatan Sako, Kota Palembang. Adapun rundown pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini seperti pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Rundown kegiatan pengabdian

Hari/Tanggal	Waktu (WIB)	Materi Penyaji	Penyaji
Sabtu/20 Juli 2024	10.00-10.15	Pembukaan	Tim Puskesmas dan Ketua Tim Kegiatan
	10.15-11.00	Sosialisasi Materi dan Aplikasi	Tim Penyaji
	11.00-11.30	Uji Coba Aplikasi	Tim Penyaji
	11.30-12.00	Diskusi dan Tanya Jawab	Tim Penyaji dan Peserta Sosialisai
	12.00-12.20	Penutup	Ketua Tim Kegiatan

Acara dimulai dengan sambutan oleh Pihak Puskesmas selaku Mitra dan ketua kegiatan pengabdian selaku penanggung jawab dari kegiatan pengabdian ini. Dilanjutkan dengan pemaparan materi power point dan memberikan gambaran mengenai aplikasi yang akan dirancang. Kegiatan sosialisasi dilakukan dengan cara memberikan pemaparan mengenai Menu dan Fitur apa saja yang akan tersedia pada Aplikasi.



Gambar 1. Pembukaan Kegiatan Sosialisasi

Kegiatan selanjutnya penjelasan mengenai sistem yang akan dirancang berupa Aplikasi Mobile untuk sistem antrian. Kedepannya, aplikasi yang dirancang akan memiliki beberapa fitur diantaranya:

- Halaman utama, berfungsi sebagai layar sambutan, mengajak pengguna untuk mulai merencanakan kesehatannya dengan aplikasi ini.
- Halaman pendaftaran mengumpulkan informasi pribadi pengguna, seperti NIK, email, dan data kesehatan, untuk pembuatan akun yang aman dan terverifikasi.
- Halaman login memastikan hanya pengguna terdaftar yang dapat mengakses layanan, menjaga keamanan dan privasi data.
- Setelah login dan melakukan pendaftaran, pasien akan mendapatkan nomor antrian, jumlah total antrian dan estimasi waktu tunggu.
- Setelah semua proses selesai, dihalaman berikutnya akan muncul form penilaian terhadap layanan kesehatan yang telah diterima, beserta akan disediakan pula kolom komentar sehingga pasien dapat memberikan saran dan masukan terhadap pelayanan puskesmas kedepannya.
- Tampilan akhir dari aplikasi yang akan dirancang yaitu Tampilan

riwayat pasien. Pada menu ini, akan terdapat informasi mengenai keluhan pasien, poli yang dikunjungi, dan diagnosis diberikan secara rinci.



Gambar 2. Rancangan Aplikasi Sistem Antrian

Sebagai penutup acara pengabdian ini, dilakukan foto bersama dengan Pihak Puskesmas, Pasien dan Tim Penyelenggara kegiatan Pengabdian



Gambar 3. Penutupan Kegiatan Sosialisasi

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian yang dilakukan ini berupa sosialisasi mengenai Aplikasi Mobile untuk Sistem Antrian pada Puskesmas Sako dan berjalan lancar. Peserta sosialisasi juga terlihat antusias terhadap aplikasi yang akan dibangun dan diharapkan nantinya dapat menjadi solusi untuk sistem antrian sehingga pasien tidak perlu menunggu lama pada saat berobat di Puskesmas. Sehingga dapat disimpulkan kegiatan ini berhasil.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Tim Pengabdian kepada Masyarakat ini mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pimpinan Politeknik Negeri Sriwijaya, Pihak Puskesmas Sako, Pasien dan semua pihak yang terlibat.

#### REFERENSI

- Ikhwan And D. A. P. Lubis, "Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Dinas Esdm Sumut," *Hello World Jurnal Ilmu Komputer*, Vol. 2, No. 1, Pp. 1–13, Jan. 2023, Doi: 10.56211/Helloworld.V2i1.193.
- M. Tabrani And H. Priyandaru, "Sistem Informasi Manajemen Berbasis Website Pada Unl Studio Dengan Menggunakan Framework Codeigniter," 2021.
- L. Rahmi, E. Asoka, And M. Afdhaluddin, "Perancangan Sistem Informasi Antrian Pasien Puskesmas X," *Journal Computer Science And Information Systems : J-Cosys*, Vol. 3, No. 2, Jul. 2023, Doi: 10.53514/Jco.V3i2.418.
- "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014."
- R. Choirudin And A. Adil, "Implementasi Rest Api Web Service Dalam Membangun Aplikasi Multiplatform Untuk Usaha Jasa," *Matrik : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, Vol. 18, No. 2, Pp. 284–293, May 2019, Doi: 10.30812/Matrik.V18i2.407.
- "Rancang Bangun Sistem Antrian Otomatis Pelayanan K".