

**SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: SISTEM ANTRIAN PADA
PELAYANAN PUBLIK**

¹Dwi Handoko Putra, ²Wilsonotomo, ³Muhammad Fahrury Romdendine

^{1,2,3}Politeknik Imigrasi

¹dwihandoko657@gmail.com , ²wilo@poltekim.ac.id, ³romdendine@poltekim.ac.id

ABSTRACT

Queue management systems are an essential and fundamental component in all service and product sectors. These systems are crucial because they are the main point of interaction between an organization and its clients. This study seeks to explore the theoretical foundations and methodological approaches applicable to the analysis of queuing systems. The study used a literature review methodology with PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analyses) guidelines, examining scientific papers from Google Scholar published between 2020 and 2025. The findings revealed that the Technology Acceptance Model (TAM) emerged as the dominant theoretical framework, while qualitative research methods, particularly survey-based approaches, were the most frequently used methodologies. In addition, SPSS software stood out as the primary analytical tool among researchers in this field.

Keywords: qualitative, queuing system, SPSS, technology acceptance model

ABSTRAK

Sistem manajemen antrean merupakan komponen penting dan mendasar di semua sektor layanan dan produk. Sistem ini sangat penting karena merupakan titik interaksi utama antara organisasi dan kliennya. Penelitian ini berupaya untuk mengeksplorasi landasan teori dan pendekatan metodologis yang berlaku untuk analisis sistem antrean. Studi ini menggunakan metodologi tinjauan pustaka dengan pedoman PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analyses), yang meneliti karya ilmiah dari Google Scholar yang diterbitkan antara tahun 2020 dan 2025. Temuan tersebut mengungkapkan bahwa Technology Acceptance Model (TAM) muncul sebagai kerangka teori yang dominan, sementara metode penelitian kualitatif, khususnya pendekatan berbasis survei, adalah metodologi yang paling sering digunakan. Selain itu, perangkat lunak SPSS menonjol sebagai alat analisis utama di antara para peneliti di bidang ini.

Kata Kunci: kualitatif, sistem antrian, SPSS, technology acceptance model

A. Pendahuluan

Sistem antrian telah menjadi komponen mendasar dalam lanskap pelayanan modern, berperan sebagai aspek vital dalam setiap bentuk pelayanan jasa maupun produk. Signifikansi sistem antrian tidak hanya terletak pada fungsinya sebagai tahap awal interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, tetapi juga sebagai cerminan efisiensi dan profesionalisme sebuah organisasi. Di era digital yang semakin berkembang, transformasi sistem antrian dari metode konvensional menuju solusi berbasis teknologi telah menciptakan paradigma baru dalam manajemen pelayanan.

Kompleksitas sistem pengelolaan antrian modern mencakup berbagai aspek, mulai dari infrastruktur teknologi, antarmuka pengguna, hingga integrasi dengan sistem informasi yang lebih luas. Keberhasilan implementasi sistem antrian tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga pada tingkat penerimaan dan adaptasi pengguna terhadap sistem tersebut. Hal ini dapat diketahui kebutuhan faktor – faktor yang akan mempengaruhi efektivitas pada sistem antrian secara

mendalam. Baik dari perspektif teknis maupun behavioral.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, mendorong evolusi sistem antrian dari sekedar pengatur giliran menjadi sistem yang harus memberikan pengalaman optimal. Integrasi teknologi seperti aplikasi mobile, AI, dan analisis data real-time membuka peluang sekaligus tantangan baru dalam pengelolaannya.

Penelitian ini berkontribusi dalam memetakan aspek teoritis dan metodologis sistem antrian, dengan temuan utama berupa dominasi Technology Acceptance Model (TAM) sebagai kerangka teori dan menggunakan metode penelitian yang banyak digunakan yaitu, pendekatan kuantitatif survei. Temuan ini menjadi dasar untuk pengembangan sistem antrian yang lebih efektif di masa depan.

Lebih lanjut, penelitian ini mengidentifikasi SPSS sebagai alat analisis yang paling banyak digunakan dalam pengolahan data penelitian sistem antrian. Temuan ini memiliki implikasi praktis bagi peneliti dan praktisi dalam memilih dan menggunakan alat analisis yang tepat

untuk evaluasi sistem antrian. Kombinasi antara pemahaman teoritis, metodologis, dan praktis tersebut diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan sistem antrian yang semakin responsif terhadap kebutuhan pengguna dan tuntutan era digital.

Melalui eksplorasi komprehensif ini, penelitian bertujuan tidak hanya untuk mengidentifikasi praktik terbaik dalam implementasi sistem antrian, tetapi juga untuk membuka diskusi tentang arah pengembangan sistem antrian di masa depan. Dengan memahami pola, tren, dan tantangan dalam implementasi sistem antrian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan sistem antrian yang menjunjung efektivitas dan terciptanya kepuasan pengguna.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini memberikan investigasi komprehensif terhadap keuntungan penggunaan sistem informasi dalam pelayanan publik dan menyusun tinjauan sistematis menggunakan (Preferred Reporting Items for Systematic Review and

Meta-Analyses) atau PRISMA. Prosesnya dibagi menjadi lima tahap, yaitu: penentuan kriteria kelayakan, mengidentifikasi sumber informasi, pemilihan literatur, pengumpulan data, dan pemilihan item data (Assiroj et al 2018).

A. Tahap 1: Pada tahap pertama dilakukan penentuan kriteria kelayakan artikel yang digunakan.

- 1) IC1: artikel yang digunakan merupakan penelitian asli dan resmi yang telah diteliti, ditulis, dan dipublikasi dalam bahasa Indonesia
- 2) IC2: artikel yang digunakan diterbitkan antara tahun 2020 dan 2025.
- 3) IC3: artikel ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi berdasarkan apa saja bentuk penerapan sistem informasi dalam menunjang pelayanan publik dengan survei dari dari jurnal

B. Tahap 2: Pendefinisian Sumber Informasi Literatur

- 1) Pada tahap ini dapat ditelusuri pada basis data online yang mempunyai repositori yang relevan untuk suatu kajian

dalam akademis seperti Elsevier (SCOPUS), IEEE Xplore, perpustakaan Online Wiley, dan Google Scholar.

- 2) Artikel-artikel yang dinyatakan layak untuk dijadikan IC, akan ditelusuri kembali untuk menemukan penelitian-penelitian lainnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

C. Tahap 3: Pemilihan Literatur

- 1) Penelusuran artikel yang akan digunakan didasari pada kata kunci (*keyword*) yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu “pelayanan publik” dan “sistem antrian”, selain itu judul, abstrak, kata kunci dalam artikel yang didapatkan akan dilakukan eksplorasi dan diseleksi dengan mempertimbangkan kriteria dari kelayakan yang ditetapkan sebelumnya.
- 2) Artikel yang tidak tereliminasi akan dibaca secara keseluruhan atau sebagian, dengan maksud untuk mengetahui item tersebut apakah dapat dikatakan layak untuk peninjauan berikutnya.

- 3) Artikel yang terpilih akan ditinjau ke dalam penelitian yang relevan. Artikel yang telah masuk ke dalam daftar literatur atau acuan yang relevan dengan penelitian ini akan dievaluasi kembali menggunakan tahap 3 sampai 4.

D. Tahap 4: Pengumpulan Data

Pada tahap ini data akan dihimpunkan secara manual dengan dikumpulkan secara manual melalui penyusunan formulir ekstraksi data. Penelitian ini menilai 32.709 artikel berdasarkan kata kunci "sistem antrian" sedangkan 21.335 artikel berdasarkan kata kunci "pelayanan publik". Diketahui dari semua referensi dan sejalan dengan kriteria yang sudah ditetapkan, 42 artikel memenuhi syarat untuk menjadi kandidat referensi sesuai dengan judul dan abstrak untuk menjawab pertanyaan penelitian. Setelah penelitian lebih lanjut, hanya ada 20 artikel terpilih yang memenuhi kriteria untuk penelitian ini. Tabel I menyajikan data yang telah dihimpun.

Tabel 1 Pengumpulan data

Sumber	Studi Ditemukan (berdasarkan judul dan kata kunci) judul dan kata kunci)		Kandidat	Terpilih
	Sistem	Pelayanan antrian publik		
IEEE Xplore	5.119	5.119	9	2
Elsevier (SCOPUS)	12	12	6	2
Wiley Online Library	10.378	4	3	1
Google Scholar	17.200	16.200	26	15
Total	32.709	21.335	24	20

E. Tahap 5: Pemilihan Item Data

Pada tahap ini dapat diperoleh data yang bersumber dari artikel-artikel yang masuk kriteria dan terpilih. Data tersebut berupa pendekatan dan metode yang kerap digunakan dalam penerapan sistem antrian pada pelayanan publik.

C. Hasil dan Pembahasan

Tinjauan literatur ini dibuat untuk mencari teori apa yang digunakan oleh penelitian terdahulu dalam menganalisis, mengevaluasi dan mengembangkan sistem antrian yang sudah ada. Dengan tujuan tersebut maka penelitian ini mengidentifikasi faktor faktor yang diterapkan oleh peneliti terdahulu

untuk melakukan analisis sistem antrian yang meliputi teori, metode yang diterapkan, tahun terbit, temuan dari peneliti sebelumnya, serta sumberdaya yang diperoleh dari literatur dan alat bantu yang digunakan untuk mengolah data pada penelitiannya.

Sejalan dengan tujuan tersebut, maka diperlukan identifikasi format yang relevan dan menyajikan 'studi terpilih' yang menggambarkan karakteristik demografis serta tren yang terdapat dalam literatur. Hal ini mencakup analisis sumber publikasi, tahun terbit, klasifikasi variabel proyek, pemetaan inovasi yang ditemukan, serta aspek pembelajaran sosial yang ada dalam literatur, Tabel 2 menunjukkan sumber publikasi.

Untuk tabel, tidak ada garis vertikal, namun hanya ada garis horizontal. Dan table tidak terbagi menjadi dua kolom, tetapi hanya satu kolom.

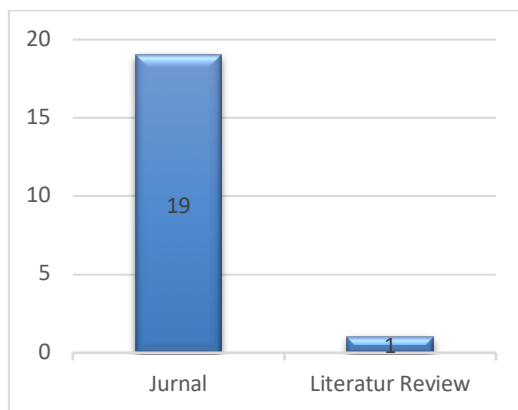
Untuk gambar dan grafik keterangan ditampilkan di bawah grafik atau gambar tersebut dengan

spasi 1. Untuk lebih memperjelasnya adalah sebagai berikut.

Tabel 2 Tahun dan jenis artikel

No	Judul	Tahun	Jenis
1	Analisis...(Supriono & Sewaka, 2022)	2022	Jurnal
2	Evaluasi...(Suhartatik, Putra, Farlinda, & Wicaksono, 2022)	2022	Jurnal
3	Sistem...(Wardana, Sucipto, & Firliana, 2022)	2022	Literatur Review
4	Rancang...(Meliyanti, Irfan, Ambiyar, Febriani, & Khairana, 2020)	2020	Jurnal
5	A Short...(S.A. Afolalu, O.M. Ikumapayi, A. Abdulkareem, M.E. Emeteri, 2021)	2021	Jurnal
6	Perancangan...(Setyaji & Wijayanto, 2025)	2025	Jurnal
7	Sustainable...(Baghizadeh, Cheikhrouhou, Govindan, & Ziyarati, 2022)	2022	Jurnal
8	Traffic...(Stoyan Poryazov; Velin Andonov; Emiliya Saranova, 2020)	2020	Jurnal
9	Model...(Joanna Weissenberg; Michal Weissenberg, 2022)	2022	Jurnal
10	Evaluasi...(Dinata, Nurmawati, & Muflihatin, 2020)	2020	Jurnal
11	Analisis...(Kamila, Lathif Mardi Suryanto, & Wulansari, 2024)	2024	Jurnal
12	Analisis...(Amalia & Sawitri, 2024)	2024	Jurnal
13	Analisis...(Roz & Farianto, 2021)	2021	Jurnal
14	Analisis...(Wafi et al., 2023)	2023	Jurnal
15	Efisiensi...(Ardiansyah Irwan, Asih Prasetyowati, & Nasrul Latif, 2021)	2021	Jurnal
16	Pengukuran...(Agung, Tan, Adinugraha, Sijabat, & Handoyo, 2022)	2022	Jurnal
17	Pengaruh...(Surbowo, S.Kom., M.T.I., 2020)	2020	Jurnal
18	Pengaruh...(El Yanovianti, Palu, & Batara, 2021)	2021	Jurnal
19	Analisis...(Nugroho & Lukito, 2021)	2021	Jurnal
20	Sistem...(Murodi & Wahyuddin, 2023)	2023	Jurnal

Pada tabel 2 menyajikan beberapa rentan tahun terbit dari referensi yang terpilih serta diketahui bentuk dari literatur yang kerap digunakan. Bentuk literatur yang telah ada mayoritas berupa jurnal.



Gambar 1 Bentuk artikel yang digunakan

Berdasarkan gambar 1, dapat diketahui bahwasanya diagram menyajikan 19 dari 20 literatur yang terpilih berupa jurnal dan 1 merupakan literature review.

Tabel 3 Sumber detail, teori, dan tools yang digunakan

N o	Ju dul	Tah un	Metode	Teori	Tools
1	Ev alu asi	2020	Kuali tatif	Task Techno logy Fit	MA NU AL
2	An ali sis	2024	Mixe d-Meth od	Techno logy Accept ance Model (TAM)	SPS S

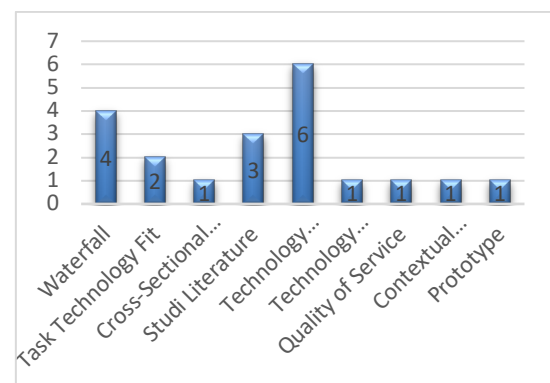
3	An ali sis	2024	Kua ntitat if	Techno logy Accept ance Model (TAM)	SPS S
4	An ali sis	2023	Kua ntitat if	Techno logy Accept ance Model (TAM)	SPS S
5	EF ISI EN SI	2021	Kuali tatif	Studi Literatu re	EX CEL
6	Pe ng aru h..	2020	Kua ntitat if	Techno logy Accept ance Model (TAM)	SPS S
7	Pe ng uk ura n ..	2022	Kuali tatif	Techno logy Accept ance Model (TAM)	SPS S
8	An ali sis	2021	Kua ntitat if	Techno logy Accept ance Model 2 (TAM2)	Sm artP LS
9	An ali sis	2021	Kuali tatif	Techno logy Accept ance Model (TAM)	PH P, MyS QL
10	Pe ng aru h..	2021	Kua ntitat if	Cross-Section al Study	SPS S
11	Ev alu asi	2022	Kuali tatif	Task Techno logy Fit	MA NU AL

asi	..				
1	Sis	202	Kuali	Waterf	PH
2	te	3	tatif	all	P,
	m..				MyS
					QL
1	An	202	Kua	Waterf	EX
3	ali	2	ntitat	all	CEL
	sis		if		
..					
1	Sis	202	Kuali	Waterf	PH
4	te	2	tatif	all	P,
	m..				XM
					L
1	Ra	202	Kuali	Waterf	PH
5	nc	0	tatif	all	P,
	an				MyS
	g..				QL
1	A	202	Kuali	Studi	SPS
6	sh	1	tatif	Literatu	S
	ort.			re	
.					
1	Pe	202	Mixe	Prototy	PH
7	ran	5	d-	pe	P,
	ca		Meth		MyS
	ng		od		QL
	an				
1	Su	202	Kua	Studi	EX
8	sta	2	ntitat	Literatu	CEL
	ina		if	re	
	ble				
..					
1	Tr	202	Kuali	Quality	MA
9	affi	0	tatif	of	NU
	c..			Service	AL
2	Mo	202	Kua	Contex	Sm
0	del	2	ntitat	tual	artP
	..		if	Teachi	LS
				ng	
				and Le	
				arning (	
				CTL)	

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat diketahui teori-teori yang kerap digunakan peneliti sebelumnya ketika menganalisis dan melakukan evaluasi sistem antrian yang

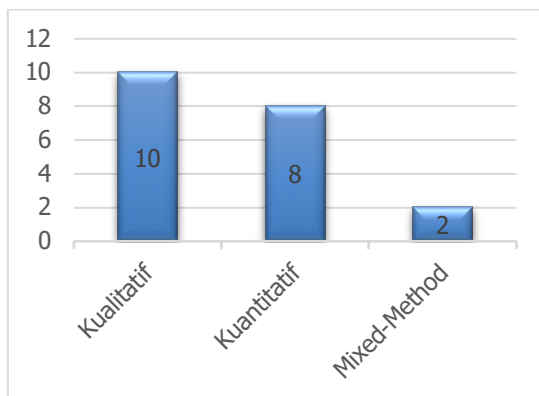
diimplementasikan, sehingga teori (Technology Acceptance Model) atau TAM merupakan metode yang mayoritas digunakan peneliti sebelumnya untuk menganalisis sistem antrian. Teori Technology Acceptance Model (TAM) adalah pendekatan analitis yang menitikberatkan cara teknologi terapan diterima dan dimanfaatkan oleh pengguna.

Metode dan jenis alat atau bentuk penerapan alat yang kerap digunakan peneliti sebelumnya dalam analisis sistem antrian. Terdapat 3 metode yang digunakan yaitu metode kauntitatif, metode kualitatif, dan metode gabungan yang meliputi keduanya yaitu metode kuantitatif dan kualitatif. Selain itu toolsnya sendiri antara lain Excel, MySQL, PHP, SmartPLS, SPSS, WarPLS, dan XML. dan ditemui yang mengolah data secara manual.



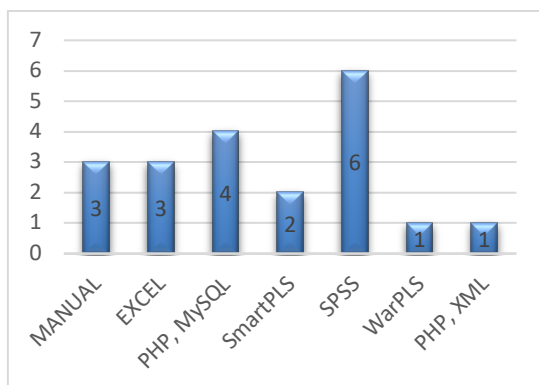
Gambar 2 Teori yang paling sering digunakan

Terlihat dari gambar 2 di atas, teori model penerimaan teknologi mendominasi jika dibandingkan dengan teori yang lainnya. Seperti studi waterfall dan cross-sectional. Sehingga, peneliti memutuskan untuk menggunakan teori ini untuk didalami dan dilakukan analisis lebih lanjut.



Gambar 3 Metode yang paling sering digunakan

Berdasarkan gambar 3 di atas terlihat ada tiga pendekatan yang dapat digunakan dalam melakukan penelitian analisis sistem antrian. Diagram menunjukkan bahwasanya pendekatan yang paling umum dan didominasi adalah metode pendekatan kualitatif.



Gambar 4 Tools yang paling sering digunakan

Berdasarkan gambar 4 diagram diatas, dapat diketahui bahwasanya aplikasi SPSS mendominasi dan kerap digunakan sebagai pilihan peneliti sebelumnya dalam pengolahan data penelitian. Data yang diolah umumnya berupa hasil survei, observasi, dan data hasil wawancara.

D. Kesimpulan

Studi ini dapat berfungsi sebagai acuan bagi penelitian masa depan terkait analisis sistem antrian. Penelitian ini menyajikan terkait teori-teori yang umum diaplikasikan dalam analisis sistem antrian oleh peneliti sebelumnya. Model Penerimaan Teknologi (TAM) teridentifikasi sebagai teori yang paling dominan, dengan memanfaatkan pendekatan kuantitatif melalui instrumen survei atau kuesioner yang didistribusikan kepada responden. Penelitian ini juga membahas aplikasi yang digunakan untuk pengolahan data dari survei, observasi, dan wawancara. Berdasarkan kajian terhadap literatur terpilih, penelitian ini menyimpulkan betapa esensialnya analisis dan evaluasi sistem antrian yang

diimplementasikan di berbagai perusahaan maupun berbagai institusi. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar lebih menyeluruh dari aspek jangkauan literatur yang dikaji dan durasi penelitian, sehingga dapat melengkapi dan meningkatkan kualitas penelitian.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas jangkauan teori dan metode yang diterapkan dengan melakukan eksplorasi metode kualitatif atau metode gabungan yang dapat memberikan pemahaman semakin dalam. Dengan dilakukannya perluasan jangkauan referensi dapat memberikan pandangan yang lebih mendalam, luas dan komprehensif. Bagi peneliti selanjutnya perlu melakukan evaluasi semakin terstruktur terhadap sistem antrian yang telah diimplementasikan untuk mengidentifikasi efektivitas dan area yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan tetapi juga terhadap kemajuan praktis bidang yang dipelajari.

DAFTAR PUSTAKA

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.

<https://doi.org/10.46764/teknimedia.v3i1.59>

Amalia, I. S., & Sawitri, R. A. (2024). Analisis Pengendalian Internal Pada N2 Dan Pospay Kantor Pos Pringsewu. *Jurnal Revenue*, 4(2), 672–686.

Ardiansyah Irwan, Asih Prasetyowati, & Nasrul Latif, M. (2021). *EFISIENSI WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN: LITERATURE REVIEW Prodi D3 RMIK STIKES HAKLI Semarang Rekam Medis RSUP dr . Karyadi Semarang*. 1.

Assiroj, P., Meyliana, Hidayanto, A. N., Prabowo, H., & Warnars, H. L. H. S. (2018). Hoax News Detection on Social Media: A Survey. *1st 2018 Indonesian Association for Pattern Recognition International Conference, INAPR 2018 - Proceedings*, 186–191. <https://doi.org/10.1109/INAPR.2018.8627053>

Baghizadeh, K., Cheikhrouhou, N., Govindan, K., & Ziyarati, M. (2022). Sustainable agriculture supply chain network design considering water-energy-food nexus using queuing system: A hybrid robust possibilistic programming. *Natural Resource Modeling*, 35(1). <https://doi.org/10.1111/nrm.12337>

Dinata, F. H., Nurmawati, I., & Muflihatin, I. (2020). Evaluasi

- Sistem Pendaftaran Online dengan Metode Technology Acceptance Model di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 226–233.
<https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i3.2048>
- 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.
<https://doi.org/10.53690/ihj.v1i1.30>
- Joanna Weissenberg; Michal Weissenberg. (2022). Model of a Queuing System With BPP Elastic and Adaptive Traffic. *Model of a Queuing System With BPP Elastic and Adaptive Traffic*, 130771–130783.
<https://doi.org/10.1109/ACCESS.2022.3229234>
- Kamila, A. N., Lathif Mardi Suryanto, T., & Wulansari, A. (2024). Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Sistem Informasi Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang. *Jurnal Ilmiah Sains Dan Teknologi*, 8(1), 148–159.
<https://doi.org/10.47080/saintek.v8i1.3082>
- 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.
<https://doi.org/10.31539/intecom.v3i2.1676>
- Murodi, A., & Wahyuddin. (2023). Sistem Informasi Nomor Antrian Pasien Berbasis Web. *ProTekInfo(Pengembangan Riset Dan Observasi Teknik Informatika)*, 10(1), 6–10.
<https://doi.org/10.30656/protekinf.v10i1.6508>
- Nugroho, T. W. A., & Lukito, I. (2021). Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online pada Kantor Imigrasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 15(3), 347–360. Retrieved from <https://ejournal.balitbangham.go.id/index.php/kebijakan/article/view/1896>
- Roz, A. S., & Farianto, D. (2021). Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Layanan Antrian Online di Imigrasi Surabaya menggunakan Metode TAM2 (Studi Kasus: Imigrasi Surabaya). *JEISBI Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(02), 1–9.
- S.A. Afolalu, O.M. Ikumapayi, A. Abdulkareem, M.E Emeteri, O. A. (2021). A short review on queuing theory as a deterministic tool in sustainable telecommunication system. *A Short Review on Queuing Theory as a Deterministic Tool in Sustainable Telecommunication System, Materials Today: Proceedings, Volume 44, Pages 2884-2888*,.
<https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.01.092>
- Setyaji, D. R., & Wijayanto, D. (2025). Perancangan Arsitektur Sistem Antrian Online Terintegrasi BPJS di RSUD Queen Latifa Berbasis Docker Program Studi Teknologi Informasi , Universitas ‘ Aisyiyah Yogyakarta , Indonesia efisiensi dan kenyamanan layanan

- kesehatan masyarakat . Sistem ini diranca. *Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Informatika*, 4(2), 32–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jtmei.v4i2.4890>
- Stoyan Poryazov; Velin Andonov; Emiliya Saranova. (2020). *Traffic Quality Aggregations of a Queuing System*. <https://doi.org/10.1109/IS48319.2020.9199839>
- Subowo, S.Kom., M.T.I., M. H. (2020). Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz. *Walisongo Journal of Information Technology*, 2(2), 79. <https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.2.6939>
- 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. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v3i3.2586>
- Supriono, A., & Sewaka. (2022). Analisis Dan Perancangan Sistem Antrian Tiket Dan Penjadwalan Dokter Dengan Algoritma First In First Out (Fifo) Berbasis Web. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Sains*, 1(06), 555–563.
- Wafi, A., Ardianingrum, R., Apriliani, E. D., Kurniawati, D., Bhakti, S., & Mulia, H. (2023). Analisis Penggunaan Pendaftaran Online (SIST-BrO) di Puskesmas Demangan Kota Madiun berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM). *Attractive : Innovative Education Journal*, 5(3). Retrieved from <https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>
- 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. <https://doi.org/10.24269/mtkind.v16i2.5728>