

## Intisari

Sistem antrian di berbagai unit pelayanan umum, termasuk pelayanan kesehatan seperti di klinik yang telah ada pada saat ini, cenderung kurang fleksibel dan kurang efektif, sehingga merugikan secara psikologis, maupun ekonomis, dan juga bisa mengurangi tingkat produktifitas dengan adanya waktu yang terbuang untuk menunggu. Pada penelitian ini, penulis melakukan pengembangan sistem antrian yang lebih fleksibel dan efektif sehingga dampak negatif yang ditimbulkan dari sistem antrian tradisional ini bisa dikurangi karena dengan pengembangan sistem ini, klien tidak perlu membuang banyak waktu untuk mengantri.

Tahap-tahap pada penelitian ini adalah sebagai berikut. Tahap pertama adalah pengumpulan data kebutuhan *user*, kemudian data tersebut digunakan merancang aplikasi yang dimulai dengan pembuatan sketsa, *wireframe*, dan terakhir adalah pembuatan aplikasi. Proses pengembangan aplikasi ini dilakukan secara *incremental* dengan melakukan uji coba pada setiap langkah kepada *user* dan hasil pengujian digunakan untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada setiap tahapan.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah terciptanya sebuah aplikasi sistem antrian yang memungkinkan *user* untuk mengambil nomor antrian dari jarak jauh yang mudah dipahami dan memiliki *success rate* sebesar 85,83% pada *field usability testing*. Sistem juga dilengkapi dengan *dashboard* untuk klinik yang berguna untuk membantu mengelola sistem antrian pada klinik.

**Kata kunci :** Sistem Antrian, *User Experience*, *Usability*, Website.

## ***Abstract***

*Waiting is an activity that is disliked by many people because it's negative impact on psychology, economy and productivity. The current queueing system that exists in many clinic are still manual and ineffective. This research is aimed at developing a queue system which is more effective and efficient so patient will not have spend too much time for waiting in clinic anymore.*

*The steps of this research will start by collecting user needs and requirement, and then creating the design for the queue system starting with developing a rough sketch, wireframe and the working prototype. The process of this development will be done through multy stages by testing each stage of the development and improving the design based on the findings from the testing that is conducted on each stage.*

*The result from this research is a queue management system in a web-application form which enable patient to get a queue number remotely. The system also have a good usability with a success rate of 85,83% in the field usability testing. In addition, the system also completed with a clinic dashboard to help clinic manage their patients and queues.*

**Keyword :** *Queue Management System, User Experience, Usability, Website.*