

OPTIMALISASI CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) PADA PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSU AMINAH BLITAR

Fenanda Berliana Putri¹, Achmad Jaelani Rusdi², Lilik Afifah³, Nabella Veninda⁴

⁴Unit Rekam Medis RSU Aminah Blitar

^{1,2,3}Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Institut Teknologi Sains dan
Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang, Indonesia.
Email: putriifen173@gmail.com

Abstrak

RSU Aminah Blitar merupakan salah satu rumah sakit unggulan yang menjadi pilihan masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan. Tingginya jumlah kunjungan pasien rawat jalan setiap harinya mencerminkan suatu pencapaian dan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi. Namun hal ini dapat menjadi tantangan dalam pengelolaan pelayanan terutama pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan. Di RSU Aminah Blitar terdapat tiga jenis kategori pasien dalam proses pendaftaran, yakni pasien umum, pasien BPJS, dan pasien asuransi. Seringkali pasien mengalami kebingungan terkait persyaratan dan prosedur pendaftaran yang berlaku untuk masing-masing kategori, sehingga dapat mempengaruhi pada kualitas dan kecepatan pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya alur pendaftaran pasien yang terstruktur dan sesuai dengan masing-masing jenis pasien. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan Customer Relationship Management (CRM). Dengan penerapan CRM, maka diharapkan pasien memahami tentang persyaratan dan prosedur pendaftaran rawat jalan, sehingga pelayanan menjadi lebih optimal, efisien serta dapat meningkatkan kepuasan pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Adapun instrumen yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan yang menjadi faktor utama permasalahan adalah terkait belum adanya alur pendaftaran pasien rawat jalan yang berdampak pasien belum paham tentang syarat dan alur mendaftar rawat jalan. Desain alur pendaftaran pasien rawat jalan dibuat berdasarkan SPO yang berlaku. Pentingnya diterapkan pembuatan alur pendaftaran pasien rawat jalan dan dilakukan sosialisasi serta monitoring evaluasi alur.

Kata Kunci: CRM (*Customer Relationship Management*), Pasien Rawat Jalan

Abstract

Aminah Blitar Hospital is one of the leading hospitals that is the choice of the community to obtain health services. The high number of outpatient visits every day reflects an achievement and a high level of public trust. However, this can be a challenge in service management, especially in the outpatient registration section. At Aminah Blitar Hospital, there are three types of patient categories in the registration process: general, BPJS, and insurance. Often, patients experience confusion regarding the requirements and registration procedures that apply to each category, which can affect the quality and speed of service. Therefore, there needs to be a patient registration flow that is structured and in accordance with each type of patient. The goal is to improve the quality of service through the implementation of Customer Relationship Management (CRM). With the implementation of CRM, it is expected that patients understand the requirements and procedures for outpatient registration, so that services become more optimal, efficient, and can increase patient satisfaction. The method used in this study is a qualitative method with a case study approach. The instruments used are interviews and observations. The results of the study show that the main factor of the problem is related to the lack of an outpatient registration flow, which has an impact on patients who do not understand the requirements and flow of outpatient registration. The design of the outpatient registration flow is based on the applicable SPO. The importance of implementing the creation of an outpatient registration flow and socialization and monitoring of flow evaluation.

Keywords: CRM (*Customer Relationship Management*), Outpatient

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), rehabilitatif (pemulihan) hingga paliatif (pengurangan penderitaan pada penyakit berat). Rumah sakit memiliki kewajiban untuk menyediakan fasilitas perawatan yang terdiri dari rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes No.17, 2023).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari peran rekam medis di masing-masing unit pelayanan. Salah satu unit pelayanan rekam medis adalah bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). TPPRJ merupakan unit yang memberikan pelayanan rawat jalan serta berfungsi menerima pasien untuk melakukan pemeriksaan atau pengobatan di poliklinik yang dituju. TPPRJ diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan dapat meningkatkan mutu pelayanan (Prasetyowati et al, 2021).

Pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan berkualitas dalam penerapan pelayanan di TPPRJ merupakan salah satu faktor yang utama dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Proses pendaftaran pasien rawat jalan menjadi tahap awal yang

sangat penting karena dapat berpengaruh dalam kelancaran pelayanan selanjutnya. Di RSUD Aminah Blitar, keberagaman jenis pasien seperti pasien umum, pasien BPJS, dan pasien asuransi menuntut adanya sistem pendaftaran yang terstruktur dan mudah dipahami.

Ditinjau dari jenis kedatangan pasien dapat dibedakan menjadi 2, yaitu pasien baru dan pasien lama (Salsabila et al, 2021). Berikut ini penjelasan terkait jenis kedatangan pasien antara lain:

Pasien Baru

Pasien baru merupakan pasien yang baru pertama kali datang ke rumah sakit atau puskesmas dengan keperluan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Setiap pasien baru yang datang di tempat pendaftaran pasien (TPP) akan dilakukan pendataan oleh petugas sesuai dengan data identitas sosial pasien.

Pasien Lama

Pasien lama adalah pasien yang sudah pernah berobat/datang sebelumnya ke rumah sakit atau puskesmas, sehingga pasien datang ke tempat pendaftaran pasien (TPP) dengan keperluan yang telah ditentukan.

Melalui pengamatan yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa beberapa pasien mengalami kebingungan terkait prosedur, tata cara, dan persyaratan yang harus dipenuhi ketika akan mendaftar. Kebingungan ini sering kali disebabkan karena kurangnya informasi yang jelas mengenai langkah-langkah yang harus diikuti serta

dokumen yang perlu dibawa, sehingga dapat menghambat kelancaran proses pelayanan kesehatan.

Agar dapat mengatasi permasalahan yang terjadi, maka perlu adanya strategi melalui optimalisasi CRM (*Customer Relationship Management*). CRM merupakan pendekatan strategis yang dilakukan dengan mengelola dan memperkuat hubungan dengan pasien (Jannah & Nudin, 2024).

Metode CRM (*Customer Relationship Management*) bertujuan memperkuat kualitas hubungan dengan pelanggan melalui pengelolaan yang lebih terstruktur dan efisien (Assyakurrohim et al, 2022). Pendekatan CRM dapat diimplementasikan di RSUD Aminah Blitar dengan tujuan agar menciptakan hubungan yang baik dengan pasien melalui pelayanan yang unggul, berkualitas dan efisien (Santi et al, 2025). Salah satu strategi CRM dalam mempercepat pelayanan serta mengurangi kebingungan pasien dalam proses pendaftaran, maka dapat dilakukan penerapan alur pendaftaran yang terstruktur dan berdasarkan masing-masing jenis pasien. Hal ini dapat meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pasien di RSUD Aminah Blitar. Berdasarkan fakta dan masalah tersebut, peneliti tertarik untuk membuat sebuah produk penelitian dengan judul “Optimalisasi CRM (*Customer Relationship Management*) pada Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Aminah Blitar.” Strategi CRM diterapkan

melalui penerapan alur pasien rawat jalan dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik serta memaksimalkan hubungan yang terjalin antara pasien dengan rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Kualitatif deskriptif adalah berbagai situasi yang dapat digambarkan, dirangkum dan dianalisis menggunakan berbagai informasi yang dikumpulkan dalam bentuk observasi atau wawancara mengenai permasalahan yang dipelajari (Hanafiah et al, 2023).

Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini adalah kepala unit rekam medis dan petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Aminah Blitar. Teknik pengumpulan data menggunakan cara observasi dan wawancara kepada subjek penelitian. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data berupa pelaksanaan alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan dan persyaratan yang harus dibawa oleh pasien saat mendaftar. Sedangkan untuk wawancara digunakan agar peneliti dapat memperoleh data atau informasi mengenai alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan (Lopulalan & Haryadi, 2022).

Tempat penelitian dilakukan di RSUD Aminah Blitar pada bagian pendaftaran

rawat jalan yang dilaksanakan pada bulan Maret s/d Mei tahun 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan titik awal pelayanan di RSUD Aminah Blitar yang beroperasi setiap hari Senin sampai Sabtu, pukul 06.00 sampai 21.00 WIB. Untuk loket pendaftaran terletak di barat UGD, dan terdiri dari 4 petugas yang dilengkapi dengan masing-masing komputer.

Setelah penulis melakukan komunikasi dengan kepala unit rekam medis di RSUD Aminah Blitar, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan alur pendaftaran pasien rawat jalan melalui strategi CRM (*Customer Relationship Management*). Alur pendaftaran pasien rawat jalan ini dirancang secara khusus agar pasien tidak kebingungan terkait persyaratan mendaftar, serta tidak kesulitan dalam memahami tahapan dan prosedur yang harus dijalani. Alur ini diharapkan dapat memberikan panduan yang jelas bagi pasien dalam menjalani proses pendaftaran, sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif.

Selama proses pembuatan, alur ini dianalisis secara komprehensif oleh kepala unit rekam medis RSUD Aminah Blitar untuk memastikan alur yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan tujuan pelayanan. Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan dari kepala unit rekam medis sebagai berikut:

“Melalui evaluasi pendaftaran pasien rawat jalan, yang membutuhkan adanya alur yang dirancang guna mempermudah pasien dalam memahami prosedur, sehingga dapat

mempercepat proses pelayanan kepada pasien”

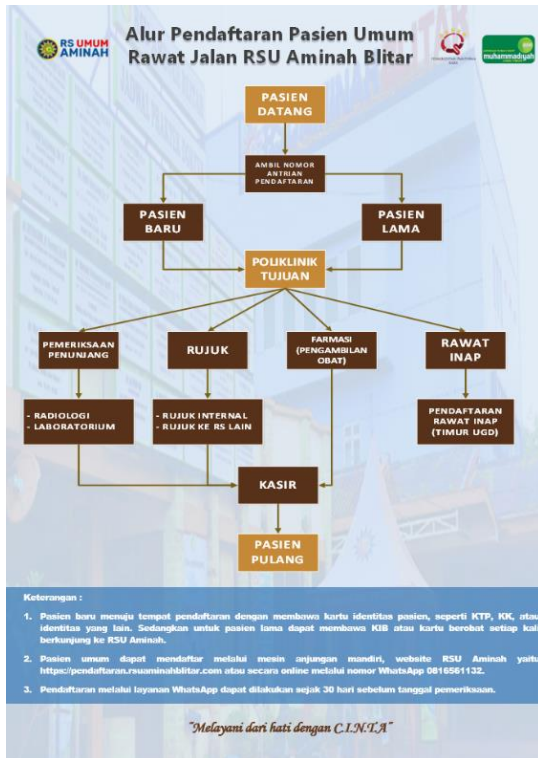
Rancangan pembuatan alur ini dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan dari pendaftaran rawat jalan, sehingga alur yang sudah tersedia dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam proses pendaftaran. Setiap jenis alur pasien yang terdiri dari pasien umum, pasien BPJS, dan pasien asuransi, ketiga jenis alur tersebut disusun dan disesuaikan secara optimal untuk memastikan keselarasan dengan kebutuhan masing-masing pasien. Hal tersebut didukung oleh salah satu petugas rawat jalan sebagai berikut:

“Dari alur yang sudah disusun hasilnya sudah cukup baik, namun perlu ditambahkan untuk setiap alur diberikan keterangan informasi tentang persyaratan yang harus dibawa pasien. Selain itu, ditambahkan juga bahwa pasien bisa menggunakan cara alternatif seperti mendaftar melalui WhatsApp, situs web atau mesin anjungan”

Pembuatan alur pasien rawat jalan

Pada pembuatan alur ini terdiri dari alur pasien umum, pasien BPJS, dan pasien asuransi yang rencananya akan ditampilkan di tempat pendaftaran rawat jalan dengan kebutuhan yang sudah di kumpulkan sebelumnya. Untuk desain pembuatan alur menggunakan aplikasi *Microsoft Visio* dan *Microsoft Word*. Pembuatan alur ini berdasarkan data-data yang mencakup tentang alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan sebagai berikut:

a Alur Pendaftaran Pasien Umum



Alur Pendaftaran Pasien Baru (Umum), antara lain:

1. Pasien datang ke loket pendaftaran mengambil nomor antrian dengan jenis pendaftaran.
2. Pasien melakukan proses pendaftaran dengan menyerahkan kartu identitas, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), atau bentuk identitas resmi lainnya sebagai kelengkapan data untuk proses pendataan pasien baru.
3. Petugas pendaftaran memproses data pasien sesuai dengan poliklinik atau unit pelayanan yang dituju.
4. Pasien diarahkan menuju poliklinik tujuan untuk mendapatkan pemeriksaan medis dari dokter yang bertugas.
5. Setelah dilakukan pemeriksaan,

pasien dapat diberikan arahan untuk menjalani pemeriksaan penunjang, dirujuk, mengambil obat di instansi farmasi, atau menjalani rawat inap sesuai dengan keputusan dokter.

6. Setelah arahan dari dokter selesai dilakukan, maka pasien dapat menuju kasir untuk proses pembayaran/administrasi. Apabila pasien diarahkan untuk rawat inap, maka dapat menuju ke loket pendaftaran rawat inap (loket timur UGD) untuk dilakukan proses lebih lanjut.
7. Setelah proses pembayaran selesai, maka pasien diperbolehkan untuk pulang.

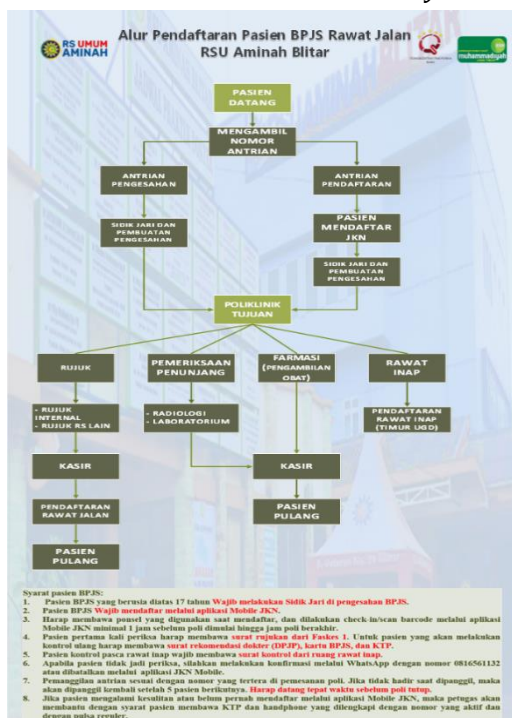
Alur Pendaftaran Pasien Lama (Umum), antara lain:

1. Pasien datang ke loket pendaftaran mengambil nomor antrian jenis pendaftaran.
2. Pasien mendaftar dengan membawa Kartu Berobat (KIB) untuk dilakukan proses pendaftaran.
3. Petugas memproses pendaftaran pasien sesuai dengan poliklinik yang dituju.
4. Pasien menuju poliklinik tujuan untuk dilakukan pemeriksaan.
5. Setelah dilakukan pemeriksaan, pasien dapat diarahkan untuk pemeriksaan penunjang/dirujuk/farmasi/rawat inap sesuai dengan arahan dokter dari poliklinik.
6. Setelah arahan dari dokter sudah dilakukan, maka pasien dapat

menuju kasir untuk proses pembayaran, namun jika pasien diarahkan untuk rawat inap, maka dapat menuju ke loket pendaftaran rawat inap (loket timur UGD) untuk dilakukan proses lebih lanjut.

- Setelah proses pembayaran selesai, maka pasien diperbolehkan untuk pulang.

b Alur Pendaftaran Pasien BPJS



Alur Pendaftaran Pasien Baru (BPJS),
antara lain:

1. Pasien datang dengan mengambil nomor antrian jenis pendaftaran.
2. Pasien mendaftar dengan membawa syarat surat rujukan yang aktif dari Faskes 1 dan membawa ponsel yang sudah dilengkapi dengan aplikasi *Mobile JKN*.
3. Jika terjadi kesulitan seputar aplikasi *Mobile JKN*, maka petugas

akan membantu mendaftarkan pasien melalui aplikasi tersebut.

4. Jika sudah terdaftar sesuai poliklinik yang dituju, maka dapat dilakukan pengesahan dengan merekam sidik jari pasien.
5. Pasien dapat melakukan check-in aplikasi *Mobile JKN* di barcode yang sudah tersedia di loket pendaftaran atau di poliklinik.
6. Pasien menuju poliklinik tujuan untuk dilakukan pemeriksaan.
7. Setelah dilakukan pemeriksaan, pasien dapat melakukan pemeriksaan penunjang/dirujuk/farmasi/rawat inap sesuai dengan arahan dokter dari poliklinik.
8. Jika pasien selesai diarahkan untuk pemeriksaan penunjang/farmasi, maka langkah selanjutnya pasien bisa menuju kasir untuk proses klaim BPJS dan pasien diperbolehkan untuk pulang.

9. Namun, jika pasien diarahkan untuk dirujuk maka pasien dapat menuju kasir terlebih dahulu untuk menyelesaikan proses klaim BPJS, setelah itu pasien dapat menuju ke pendaftaran rawat jalan kembali untuk dibuatkan pengantar rujukan. Kemudian pasien dapat diperbolehkan pulang.

10. Jika pasien diarahkan untuk rawat inap, maka dapat menuju ke loket pendaftaran rawat inap (timur ugd) untuk dilakukan proses lebih lanjut.

Alur Pendaftaran Pasien Lama (BPJS),
antara lain:

1. Pasien datang dengan mengambil

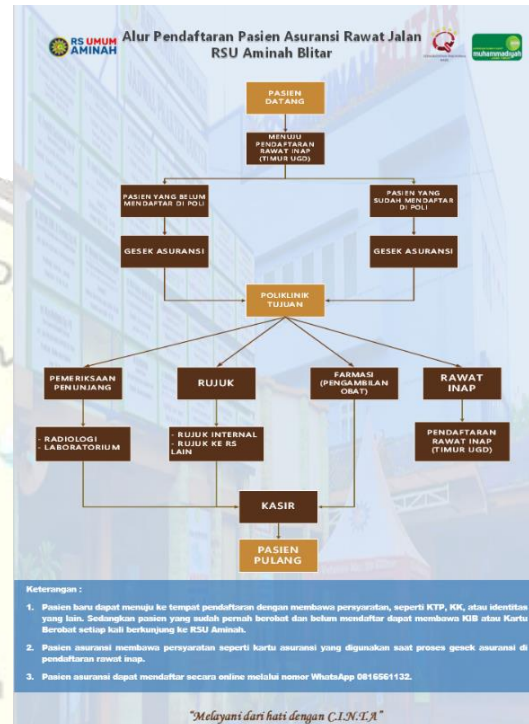
nomor antrian jenis pengesahan.

2. Sebelum dilakukan proses pengesahan, pasien datang dengan membawa surat rekomendasi dokter (DPJP), kartu BPJS, dan KTP. Jika pasien akan kontrol ulang setelah rawat inap, maka pasien dapat membawa surat kontrol dari ruang rawat inap.
3. Pasien dapat melakukan check-in di aplikasi *Mobile JKN* minimal 1 jam sebelum poli buka.
4. Pasien dilakukan pengesahan oleh petugas pendaftaran dengan melakukan sidik jari pasien atau rekam wajah biometrik.
5. Setelah dilakukan pengesahan, pasien dapat ke poliklinik tujuan untuk dilakukan pemeriksaan.
6. Setelah dilakukan pemeriksaan, pasien dapat melakukan pemeriksaan penunjang/dirujuk/farmasi/rawat inap sesuai dengan arahan dokter dari poliklinik.
7. Jika pasien selesai diarahkan untuk pemeriksaan penunjang/farmasi, maka langkah selanjutnya pasien bisa menuju kasir untuk proses klaim BPJS dan pasien diperbolehkan untuk pulang.
8. Namun, jika pasien diarahkan untuk dirujuk maka pasien dapat menuju kasir terlebih dahulu untuk menyelesaikan proses klaim BPJS, setelah itu pasien dapat menuju ke pendaftaran rawat jalan untuk dibuatkan pengantar rujukan. Kemudian pasien dapat

diperbolehkan pulang.

9. Jika pasien diarahkan untuk rawat inap, maka dapat menuju ke loket pendaftaran rawat inap (loket timur UGD) untuk dilakukan proses lebih lanjut.

c Alur Pendaftaran pasien Asuransi



Alur pendaftaran pasien baru (asuransi), antara lain:

1. Pasien datang ke loket pendaftaran rawat inap yang terletak di timur UGD.
2. Pasien mendaftar dengan membawa kartu identitas seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) atau bentuk identitas resmi lainnya sebagai kelengkapan data untuk proses pendataan pasien baru.
3. Untuk proses gesek asuransi, pasien dapat membawa kartu asuransi yang digunakan.

4. Selanjutnya, petugas pendagtaran melakukan proses gesek sesuai asuransi yang digunakan oleh pasien.
5. Kemudian, pasien dapat menuju ke poliklinik tujuan untuk dilakukan pemeriksaan.
6. Setelah dilakukan pemeriksaan, pasien dapat melakukan pemeriksaan penunjang/dirujuk/farmasi/rawat inap sesuai dengan arahan dokter dari poliklinik.
7. Setelah arahan dari dokter sudah dilakukan, maka pasien dapat menuju kasir untuk proses klaim asuransi, namun jika pasien diarahkan untuk rawat inap, maka dapat menuju ke loket pendaftaran rawat inap (loket timur UGD) untuk dilakukan proses lebih lanjut.
8. Setelah proses klaim asuransi selesai, maka pasien diperbolehkan untuk pulang.

Alur pendaftaran pasien lama (asuransi), antara lain:

1. Pasien yang belum daftar melalui online, dapat menuju ke loket pendaftaran rawat inap yang terletak di timur UGD dengan membawa Kartu Berobat (KIB) dan kartu asuransi yang akan digunakan untuk berobat.
2. Namun, jika pasien asuransi yang sudah mendaftar secara online, maka dapat langsung menuju ke poliklinik untuk dilakukan pemeriksaan.
3. Setelah dilakukan pemeriksaan, pasien dapat melakukan pemeriksaan

penunjang/dirujuk/farmasi/rawat inap sesuai dengan arahan dokter dari poliklinik.

4. Setelah arahan dari dokter sudah dilakukan, maka pasien dapat menuju kasir untuk proses klaim asuransi, namun jika pasien diarahkan untuk rawat inap, maka dapat menuju ke loket pendaftaran rawat inap (loket timur UGD) untuk dilakukan proses lebih lanjut.
5. Setelah proses klaim asuransi selesai, maka pasien diperbolehkan untuk pulang.

Hasil penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari Kepala Unit Rekam Medis dan petugas pendaftaran rawat jalan, serta telah disosialisasikan bahwa rancangan alur tersebut diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Aminah Blitar. Implementasi rancangan ini juga sejalan dengan strategi CRM (*Customer Relationship Management*), yang menekankan pentingnya membangun hubungan yang baik antara rumah sakit dan pasien melalui penyediaan informasi yang jelas, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Wulandari et al, 2022) menunjukkan bahwa pemberian informasi kepada pasien selama proses perawatan di rumah sakit berperan penting dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap keseluruhan proses perawatan di rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ekawaty et al, 2022) menunjukkan bahwa telah dilakukan sosialisasi alur pelayanan komplain serta pembuatan media edukasi yang dirancang agar mudah untuk dipahami terkait proses pengambilan obat dan penanganan

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diketahui bahwa kurangnya pemahaman pasien terhadap prosedur dan persyaratan pendaftaran rawat jalan sehingga menjadi salah satu kendala dalam pemberian pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan adanya alur pendaftaran yang terstruktur dan mudah dipahami untuk mempermudah pasien dalam proses pendaftaran, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di RSUD Aminah Blitar. Melalui pendekatan CRM (*Customer Relationship Management*), peneliti berhasil merancang alur pendaftaran yang terstruktur sesuai dengan jenis pasien yakni pasien umum, pasien BPJS, dan pasien asuransi, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Rancangan alur ini telah disetujui oleh Kepala Unit Rekam Medis dan petugas pendaftaran rawat jalan, serta telah disosialisasikan untuk diterapkan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan. Strategi CRM (*Customer Relationship Management*) yang diimplementasikan dalam rancangan alur, dapat menekankan

komplain. Berdasarkan temuan tersebut, penulis berinisiatif untuk mengimplementasikan media edukasi kepada pasien dan keluarga sebagai upaya peningkatan pemahaman terhadap alur pelayanan yang tersedia.

pentingnya komunikasi yang jelas, pelayanan yang responsif, dan pemahaman pasien, sehingga membangun kepercayaan pasien kepada rumah sakit.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan sebagai masukan bagi rumah sakit perlu mengimplementasikan alur pendaftaran rawat jalan yang telah dirancang, serta diperlukan evaluasi dan tanggapan pasien terhadap efektivitas alur pendaftaran rawat jalan guna mengetahui sejauh mana strategi CRM (*Customer Relationship Management*) berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, perlu sosialisasi secara berkala kepada pasien dan keluarga pasien mengenai alur dan prosedur pendaftaran rawat jalan yang harus terus dilakukan, termasuk dapat mendaftar melalui media digital seperti website, WhatsApp, dan mesin anjungan mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

Alvionita, A. A. 2023. "Laporan MBKM By Design FKM Unair Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya Gambaran Pengelolaan Keselamatan Pasien Di Rumah

Sakit Universitas”

- Assyakurrohim, D., Ikham, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1-9.
- Dian, Dian Ekawaty, Adriyana Adevia Nuryadin, Sriyani Windarti, and Nurmulia Wunaini Ngkolu. 2022. “Sosialisasi Alur Pelayanan Komplain Dan Pembuatan Media Edukasi Di RSKD Ibu Dan Anak Pertiwi.” *Padma* 2(2):98-104. doi: 10.56689/padma.v2i2.696.
- Frian, Ongen Lopulalan, and Yunus Hayadi. 2022. “Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Tahun 2022.” *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)* 259.
- Hanafiah, Ali, Nursela Maharani, and Adi Santosa. 2023. “Penerapan Ergonomi Pada Ruang Filling Rekam Medis Di Kanjuruhan Kabupaten Malang.” *Jrmik* 4(1):1-6. doi: 10.58535/jrmik.v4i1.46.
- Janah, H. A. N., & Nudin, S. R. IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SEBAGAI STRATEGI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS WEB DI KLINIK Dr. Anita.
- Prasetyowati, A. (2021). Efisiensi Waktu Tunggu Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan: Literature Review. *EMVIRO Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan*, 1(1), 7-17.
- Presiden RI. 2023. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.” *Undang-Undang (187315):1-300*.
- Salsabila, F. A. C., Febiana, C., & Wijayanti, A. P. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Microsoft Visual Studio 2010 Di Puskesmas Cijagra Lama Kota Bandung. *INFOKES (Informasi Kesehatan)*, 5(2), 20-28.
- Santi, R., Setiawan, A., & Fithri, D. L. (2025). Sistem Informasi Perawatan Luka Diabetes Dan Monitoring Kepuasan Pasien Dengan Pendekatan CRM Berbasis Web Dan Notifikasi Whatsapp Di Klinik Pati. *JEKIN-Jurnal Teknik Informatika*, 5(1), 372-383.
- Studi, Program, Rekam Medis, and Poltekkes Kemenkes Malang. 2022. “MENGUNAKAN MEDIA AKRILIK DINDING DI RSUD KABUPATEN JOMBANG Perbaikan Kualitas Pelayanan Di Pelayanan Kesehatan Harus Selalu Ditingkatkan Salah Satunya Adalah Peningkatan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI). TPPRI (Admission Office) Merupa.” 01:30-34