

## Penyebab Komplain di Rumah Sakit: *Narrative Literature Review*

Aryanti Lutfiana Syamsiddar<sup>1\*</sup>, Hasanah<sup>2</sup>, Fiernandio Verdinata<sup>3</sup>, Achmad Djunawan<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia dan [aryanti.lutfiana12@gmail.com](mailto:aryanti.lutfiana12@gmail.com)

<sup>2</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia dan [hasanahdoi383@gmail.com](mailto:hasanahdoi383@gmail.com)

<sup>3</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia dan [verdinatafiernandio@gmail.com](mailto:verdinatafiernandio@gmail.com)

<sup>4</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia dan [achmaddjunawan@gmail.com](mailto:achmaddjunawan@gmail.com)

---

### ABSTRAK

---

Komplain pasien di rumah sakit menunjukkan adanya perbedaan antara harapan pasien dan layanan yang mereka terima. Jika tidak dikelola dengan tepat, keluhan ini bisa mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit dan merugikan reputasinya. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan faktor-faktor utama yang menyebabkan keluhan pasien melalui pendekatan *narrative literature review*. Kajian dilakukan terhadap 7 artikel ilmiah relevan yang diperoleh melalui pencarian database *Google Scholar*, dengan proses seleksi divisualisasikan menggunakan diagram PRISMA. Artikel yang dianalisis merupakan publikasi nasional berbahasa Indonesia yang diterbitkan pada periode 2020–2025. Hasil telaah menunjukkan bahwa sumber utama keluhan pasien berasal dari tiga aspek: (1) kualitas tenaga kesehatan, seperti pelayanan yang lambat dan sikap kurang profesional; (2) keterbatasan fasilitas, misalnya ruang yang sempit dan peralatan medis yang tidak memadai; serta (3) komunikasi yang kurang efektif antara petugas dan pasien. Selain itu, ketidakmampuan memenuhi ekspektasi emosional dan budaya pasien turut memicu munculnya komplain. Temuan ini menegaskan perlunya rumah sakit untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, memperbaiki sarana prasarana, dan membangun komunikasi yang empatik agar keluhan dapat dioptimalkan sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

**Kata Kunci:** *Penyebab Komplain, Komplain Pasien, Rumah Sakit, Naratif, Literature Review*

### ABSTRACT

---

Patient complaints in hospitals show that there is a discrepancy between the expectations of patients and the services they receive. If not managed properly, these complaints can reduce public trust in hospitals and harm their reputation. This study aims to find the main factors that cause patient complaints through a narrative literature review approach. A study was conducted on 7 relevant scientific articles obtained through a Google Scholar database search, with the selection process visualized using the PRISMA diagram. The articles analyzed are national publications in Indonesian published in the 2020–2025 period. The results of the study showed that the main source of patient complaints came from three aspects: (1) the quality of health workers, such as slow service and unprofessional attitude; (2) limited facilities, such as tight space and inadequate medical equipment; and (3) less effective communication between officers and patients. In addition, the inability to meet the patient's emotional and cultural expectations also triggers the emergence of complaints. These findings affirm the need for hospitals to improve human resource competence, improve infrastructure, and build empathetic communication so that complaints can be optimized as evaluation materials in an effort to improve service quality.

**Keywords:** *Causes of Complaints, Patient Complaints, Hospital, Narrative, Literature Review*

---

### PENDAHULUAN

Keluhan atau komplain berasal dari bahasa Latin *plangere*, yang berarti “memukul”, dan dalam konteks pelayanan modern, istilah ini mengacu pada ekspresi ketidaknyamanan atau penderitaan akibat tidak terpenuhinya harapan. Dalam pelayanan publik, keluhan mencerminkan

ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan dan kenyataan yang mereka alami. (Setiyani & Tjandra, 2021) menyebutkan bahwa komplain muncul ketika pelayanan, tindakan, atau bahkan ketidakhadiran pelayanan dianggap tidak memenuhi standar oleh pelanggan. Bila dibiarkan tanpa tindak lanjut yang tepat, keluhan dapat berakibat pada rusaknya reputasi institusi dan menurunnya kepercayaan masyarakat (Ariadi, 2019).

Rumah sakit sebagai institusi layanan kesehatan tentu tidak terlepas dari risiko munculnya keluhan pasien. Dalam konteks rumah sakit, komplain menjadi indikator penting yang mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan pasien terhadap kualitas pelayanan dan realitas yang mereka alami (Marliana, 2017). Bila rumah sakit tidak mampu merespons keluhan ini secara efektif, maka akan terjadi penurunan kepercayaan yang dapat berdampak pada loyalitas pasien serta keberlangsungan institusi (Ariadi, 2019).

Namun demikian, penting untuk dipahami bahwa tidak semua keluhan bersifat negatif. Beberapa di antaranya justru menunjukkan kepedulian dan harapan pasien terhadap layanan yang lebih baik. Komplain dapat menjadi sumber informasi berharga bagi rumah sakit untuk mengevaluasi dan memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang belum optimal. Dengan memandang keluhan secara positif, rumah sakit dapat membangun sistem yang adaptif terhadap kritik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui upaya perbaikan berkelanjutan (Nangi et al., 2020).

Selain sebagai bentuk umpan balik, keluhan juga memiliki landasan hukum sebagai bagian dari hak masyarakat dalam mengawasi kinerja pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan informasi dan menyampaikan keluhan terhadap layanan yang tidak memenuhi standar. Hal ini diperkuat oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memberi ruang bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan atas penyimpangan layanan publik, termasuk layanan kesehatan (Marliana, 2017)

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa berbagai keluhan pasien rumah sakit umumnya berkaitan dengan sumber daya manusia dan fasilitas. Masalah seperti sikap petugas yang kurang ramah, keterlambatan kedatangan dokter, serta kesalahan dalam pemberian obat masih sering ditemukan. Selain itu, keluhan juga banyak disampaikan terkait fasilitas fisik, seperti kebersihan kamar mandi, ruang perawatan yang sempit, dan minimnya alat kesehatan yang memadai (Sasongko et al., 2019). Ketidakpuasan ini sering kali diperburuk oleh komunikasi yang kurang efektif antara petugas dan pasien.

Menghadapi berbagai keluhan tersebut, rumah sakit dituntut untuk memiliki mekanisme responsif dan sistematis dalam menanganinya. Identifikasi dan pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor penyebab keluhan menjadi langkah awal yang penting. Dengan merespons secara cepat dan tepat, rumah sakit tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga membangun reputasi sebagai institusi yang peduli terhadap hak dan kenyamanan pasien. Upaya ini pada akhirnya akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Putra et al., 2022).

## LANDASAN TEORI

Keluhan yang diberikan pasien terhadap layanan rumah sakit menunjukkan adanya ketidakpuasan yang timbul karena perbedaan antara harapan pasien dengan kenyataan yang mereka alami selama menerima pelayanan. Menurut (Putra et al., 2022),

prosedur pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional merupakan salah satu penyebab utama munculnya keluhan pasien pada tahap awal pemeriksaan. Selain itu, (Manzilah, 2025) juga mengungkapkan bahwa sikap tenaga kesehatan yang tidak profesional, seperti layanan yang lambat dan kurang ramah, dapat memperparah persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini didukung oleh (Ahmad et al., 2025) yang menunjukkan bahwa keterbatasan kemampuan dalam hal soft skill tenaga medis sering kali menyebabkan interaksi dengan pasien menjadi kaku dan kurang empatik. Kumpulan permasalahan pada aspek sumber daya manusia ini menunjukkan betapa pentingnya dilakukan pelatihan terus-menerus terkait komunikasi terapeutik.

Dari segi sarana dan prasarana, keterbatasan fasilitas rumah sakit juga menjadi salah satu penyebab munculnya keluhan pasien. Menurut studi yang dipublikasikan oleh (Fuada et al., 2022) ruang perawatan yang sempit, fasilitas yang tidak memadai, serta kurangnya kebersihan merupakan salah satu penyebab pasien merasa tidak nyaman. Hal ini juga didukung oleh penelitian (Waine et al., 2020) yang mencatat bahwa antrean yang terlalu panjang, kurangnya area parkir, serta kamar mandi yang tidak bersih menjadi keluhan yang sering dilaporkan oleh pasien dan keluarganya.

Aspek komunikasi juga merupakan faktor penting yang memengaruhi bagaimana pasien memandang layanan di rumah sakit. Menurut (Sapriyana & Supriyadi, 2023), informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis seringkali tidak memadai, sehingga menyebabkan kebingungan pada pasien. Selain itu, (Ahmad et al., 2025) komunikasi yang kurang empatik serta penjelasan medis yang tidak memadai dapat memicu rasa tidak puas dan meningkatkan kemungkinan terjadinya keluhan. Di samping itu, pendekatan yang memperhatikan budaya juga sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Dalam penelitian (Sissigi & Darmastuti, 2023) ditemukan bahwa ekspektasi emosional serta nilai-nilai budaya pasien, seperti budaya Jawa, sering kali tidak sepenuhnya dipahami oleh tenaga kesehatan, sehingga memicu timbulnya keluhan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya pelatihan bagi tenaga kesehatan dalam komunikasi budaya untuk mengurangi kesalahpahaman.

Oleh karena itu, pengaduan pasien sebaiknya dilihat sebagai sinyal peringatan awal terhadap adanya kelemahan sistem yang perlu diperbaiki. Ketika dikelola dengan terbuka, responsif, dan terstruktur, keluhan justru dapat menjadi alat strategis untuk memperbaiki mutu layanan, meningkatkan kepuasan pasien, serta memperkuat reputasi rumah sakit sebagai lembaga yang bertanggung jawab dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

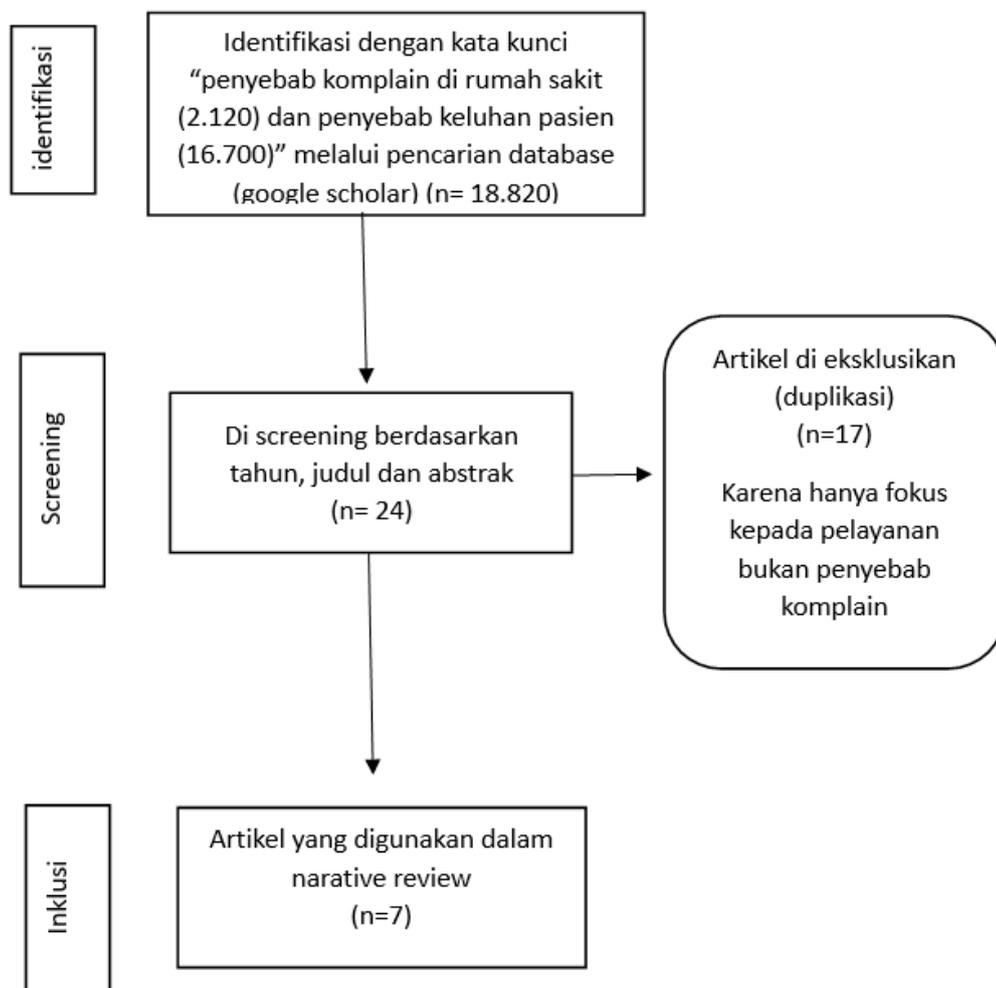
Penelitian ini merupakan studi *narrative literature review* yang bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor penyebab komplain pasien di rumah sakit. Data diperoleh dari artikel hasil penelitian sebelumnya yang diakses melalui database elektronik *Google Scholar*. Kata kunci yang digunakan dalam proses pencarian adalah “*penyebab komplain di rumah sakit*” dan “*penyebab keluhan pasien*”.

Proses pencarian dilakukan dengan menerapkan filter tahun publikasi 2020 hingga 2025, bahasa Indonesia, dan artikel dari sumber jurnal nasional. Dari hasil pencarian awal, diperoleh sebanyak 18.820 artikel. Selanjutnya dilakukan proses penyaringan (screening) berdasarkan judul dan abstrak untuk memastikan relevansi dengan topik, sehingga diperoleh 24 artikel. Setelah evaluasi lebih lanjut terhadap isi full-text, dipilih 7 artikel yang memenuhi kriteria untuk dianalisis.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah: (1) artikel yang diterbitkan pada periode 2020–2025, (2) artikel berbahasa Indonesia, dan (3) artikel merupakan hasil penelitian asli (*original research*) yang fokus pada tema penyebab keluhan pasien di rumah sakit. Adapun kriteria eksklusi meliputi artikel yang hanya membahas penanganan keluhan atau sistem pelayanan tanpa mengulas faktor penyebabnya.

Analisis data dilakukan dengan membaca secara mendalam (*in-depth reading*) ketujuh artikel yang terpilih, kemudian mengidentifikasi dan menyintesis tema-tema utama yang berkaitan dengan penyebab keluhan pasien di rumah sakit. Data dari masing-masing artikel dirangkum dalam bentuk tabel untuk mendukung penyusunan sintesis naratif.

Proses seleksi artikel yang telah dilakukan divisualisasikan dalam diagram alir PRISMA pada Gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Diagram Alir PRISMA Proses Seleksi Artikel

Gambar 1 menunjukkan tahapan seleksi artikel yang dilakukan pada studi ini. Dari hasil pencarian awal sebanyak 18.820 artikel, sebanyak 17 artikel dieliminasi pada tahap eksklusi karena merupakan duplikasi atau tidak relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, setelah proses screening judul dan abstrak, diperoleh 24 artikel yang dievaluasi full-text. Dari jumlah tersebut, sebanyak 7 artikel dipilih karena memenuhi kriteria inklusi dan memiliki relevansi langsung dengan faktor penyebab komplain pasien di rumah sakit. Artikel-artikel terpilih ini kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema utama dalam kajian narrative review.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil tinjauan literatur ini diperoleh dari analisis terhadap tujuh artikel nasional yang dipublikasikan pada periode 2020–2025. Ketujuh artikel tersebut dipilih karena memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan, yaitu membahas faktor-faktor penyebab komplain pasien di rumah sakit. Setiap artikel dianalisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memicu keluhan pasien serta konteks rumah sakit tempat penelitian dilakukan. Rangkuman hasil telaah literatur tersebut disajikan pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Review Jurnal

No	Judul Penelitian	Penulis	Metode	Hasil Penelitian
1	Analisis Faktor Penyebab Komplain Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RS X	Tasmiami Manzilah & Risky Kusuma Hartono 2025	Kualitatif	Komplain disebabkan oleh buruknya pelayanan SDM, waktu tunggu, fasilitas, dan komunikasi yang tidak jelas.
2	Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan di RSUD M. Natsir Solok	Nurul Fuada, Elsi Susanti, Sisca Oktarini 2022	Kualitatif	Komplain disebabkan oleh fasilitas sempit, AC rusak, antrian panjang, komunikasi yang kurang, dan pelayanan yang lambat.
3	Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Komplain Pasien Rawat Jalan di Poli THT	Septian A. Putra, Maryana, Agustin 2020	Kuantitatif	Terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu, pelayanan SDM, dan munculnya komplain pasien.
4	Penanganan Komplain di Rumah Sakit	Irene Waine, Andreasta Meliala, Valentina D. Y. Siswianti 2020	Kualitatif	Komplain terjadi karena masalah komunikasi, sikap petugas, dan keterbatasan fasilitas seperti antrian, kamar mandi, parkir.
5	Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pasien di RS Bedah Ropanasuri Padang	Fadhil ahmad, ernita arief. 2022	Kualitatif	Komunikasi petugas yang tidak jelas dan tidak empatik menjadi penyebab utama keluhan pasien.
6	Strategi Edukatif dalam Penanganan Komplain Pasien Berbasis Budaya Jawa	Sissigi, darmastuti 2023	Kualitatif	Identifikasi awal komplain pasien berasal dari tidak terpenuhinya ekspektasi layanan secara kultural dan emosional.
7	Analisis Penanganan Keluhan Pasien di RS Al Islam Bandung	Raudha A. Sapriyana, Supriyadi 2023	Kualitatif	Komplain muncul karena pelayanan tidak sesuai ekspektasi, keterbatasan informasi dari petugas, dan hambatan komunikasi.

Hasil narrative literature review ini diperoleh dari analisis terhadap 7 artikel nasional yang dipublikasikan pada periode 2020–2025. Ketujuh artikel tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi

faktor-faktor penyebab komplain pasien di rumah sakit Tabel 1. Secara umum, hasil telaah menunjukkan bahwa komplain pasien dipicu oleh tiga faktor utama, yaitu kualitas sumber daya manusia (SDM), kondisi fasilitas rumah sakit, dan efektivitas komunikasi antara petugas dengan pasien.

Dalam penelitian oleh (Manzilah, 2025), ditemukan bahwa sikap petugas yang kurang ramah, pelayanan yang lambat, serta minimnya empati menjadi penyebab utama ketidakpuasan pasien. Temuan serupa dilaporkan oleh (Ahmad et al., 2025), yang menyebutkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal tenaga medis yang rendah berperan dalam memicu keluhan pasien. Penulis berpendapat bahwa masalah SDM ini memperlihatkan pentingnya peningkatan soft skill tenaga kesehatan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih empatik dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Selain itu, keluhan pasien juga banyak dipengaruhi oleh beberapa factor yakni, pertama, faktor Fasilitas Rumah Sakit, Aspek sarana dan prasarana rumah sakit juga berkontribusi signifikan terhadap munculnya komplain. (Fuada et al., 2022) mengidentifikasi bahwa keterbatasan fasilitas seperti ruang perawatan yang sempit, AC yang tidak berfungsi, antrean panjang, dan kebersihan kamar mandi yang buruk sering menjadi keluhan utama. Selain itu, (Waine et al., 2020) menemukan bahwa keterbatasan tempat parkir dan sistem antrean yang tidak tertata dengan baik memperburuk persepsi pasien terhadap mutu layanan. Berdasarkan temuan ini, perbaikan fasilitas fisik rumah sakit menjadi salah satu prioritas penting untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

Kedua, faktor Komunikasi, Komunikasi yang tidak efektif antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi faktor penting lain yang memicu komplain. (Sapriyana & Supriyadi, 2023) melaporkan bahwa banyak pasien mengeluh karena informasi pelayanan yang diberikan petugas tidak lengkap atau tidak jelas. Sementara itu, (Sissigi & Darmastuti, 2023) menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman tenaga medis terhadap nilai-nilai budaya dan ekspektasi emosional pasien dapat menyebabkan kesalahpahaman yang memicu ketidakpuasan. Penulis menekankan bahwa pelatihan komunikasi interkultural bagi tenaga kesehatan sangat penting untuk meminimalkan risiko konflik dan keluhan.

Ketiga, komplain sebagai Sumber Evaluasi, Ternyata komplain pasien tidak hanya menunjukkan adanya kelemahan pada sistem pelayanan, tetapi juga dapat dimanfaatkan sebagai indikator awal (*early warning system*) untuk memperbaiki kualitas layanan rumah sakit. (Putra et al., 2022) menekankan bahwa manajemen keluhan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan citra positif rumah sakit di mata masyarakat.

Penulis berpendapat bahwa kemampuan rumah sakit dalam membuka diri terhadap keluhan, mencatatnya secara sistematis, dan meresponsnya dengan tindakan yang tepat mencerminkan kematangan institusi dalam membangun sistem pelayanan yang bertanggung jawab dan terbuka. Dengan demikian, keluhan seharusnya diposisikan sebagai sarana evaluatif dan pemicu inovasi layanan, bukan semata-mata dianggap sebagai laporan atas kesalahan yang terjadi.

## KESIMPULAN

Hasil narrative literature review ini menunjukkan bahwa penyebab utama komplain pasien di rumah sakit dapat dikelompokkan ke dalam tiga aspek, yaitu kualitas sumber daya manusia (SDM), kondisi fasilitas rumah sakit, dan efektivitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Faktor-faktor tersebut meliputi pelayanan yang

lambat, sikap petugas yang kurang ramah, keterbatasan sarana prasarana seperti ruang perawatan yang sempit dan fasilitas yang tidak memadai, serta penyampaian informasi yang tidak jelas dan kurang empatik. Selain itu, ketidakmampuan tenaga kesehatan dalam memahami ekspektasi emosional dan nilai-nilai budaya pasien turut menjadi pemicu keluhan.

Komplain pasien sebaiknya dipandang sebagai masukan penting untuk perbaikan layanan, bukan sebagai ancaman terhadap reputasi rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan komunikasi efektif dan pelayanan empatik, memperbaiki sarana prasarana pendukung, serta membangun sistem pengelolaan keluhan yang responsif dan transparan agar mutu pelayanan semakin optimal.

## REFERENSI

- Ahmad, F., Arif, E., & Sarmiati. (2025). Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri Kota Padang. *Journal Publicuho*, 8(1), 155–163. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v8i1.639>
- Ariadi, H. (2019). Komplain Pasien di Pelayanan Rumah Sakit (Patient Complaints In Hospital Services). *Caring Nursing Journal*, 3(1), 7–13.
- Fuada, N., Susanti, E., & Oktarini, S. (2022). Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan Di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok. *Menara Medika*, 4(2). <https://doi.org/10.31869/mm.v4i2.3077>
- Manzilah, T. (2025). Analisis Faktor Penyebab Komplain Pasien pada Pelayanan Rawat Inap: Studi Kasus di Rumah Sakit X Tahun 2024. *Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 11(1). <https://doi.org/10.7454/arsi.v11i1.1201>
- Marliana, L. (2017). Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di Rsud. Am. Parikesit Tenggara. *Jurnal Administrative Reform*, 5(2), 69. <https://doi.org/10.52239/jar.v5i2.724>
- Nangi, M. G., Program, H., Kesehatann, S., Stikes, M., & Kendari, M. W. (2020). The Relationship of The Aspect of Handling Patient's Complaints With Patient Satisfaction In Poasia Public Health Centers Of Kendari City. *MIRACLE Journal of Public Health*, 3(1).
- Putra, M. Y., Dwiantoro, L., & Arso, S. P. (2022). Hubungan Kelengkapan Isi Asesmen Awal Pasien dan Tema Komplain Pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(1), 43–48. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.1.2022.43-48>
- Sapriyana, R. A., & Supriyadi. (2023). Analisis Penanganan Keluhan Pasien Di RS Al Islam Bandung. *Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 6681(6), 364–371.
- Sasongko, D., Suprpto, sentot imam, & Indasah. (2019). Analysis of Patients Complaints Reviewed from Human Resources Factors, Health and Private Facilities Services. *Journal for Quality in Public Health*, 3(1), 29–35. <https://doi.org/10.30994/jqph.v3i1.44>
- Setiyani, L., & Tjandra, E. (2021). Analisis Kebutuhan Fungsional Aplikasi Penanganan Keluhan Mahasiswa Studi Kasus:STMIK Rosma Karawang (Vol. 2, Issue 1). <http://ejournal.stkip-mmb.ac.id/index.php/JIPTI>
- Sissigi, D., & Darmastuti, R. (2023). Strategi Penanganan Komplain Humas Marketing Rs Panti Rahayu Purwodadi Melalui Edukasi Dengan Pendekatan Budaya Jawa. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 8(3), 458–468. <https://doi.org/10.52423/jikuho.v8i3.60>
- Waine, I., Meliala, A., & Siswiantai, valentina dwi yuli. (2020). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), 127–132. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i04.4253>