

**OPTIMALISASI PENERAPAN *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DALAM
PENANGANAN KELUHAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH H. ABDUL MANAP JAMBI**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata-1 (S-1) Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

PUTERI ANGELA SARI

07031282126124

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

OPTIMALISASI PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DALAM PENANGANAN KELUHAN (STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. ABDUL MANAP JAMBI)

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh:

Puteri Angela Sari
07031282126124

Pembimbing I

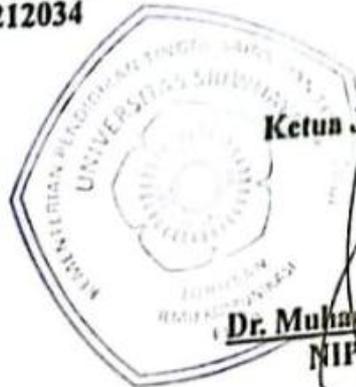


Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR.
NIP. 199205312019032018

Pembimbing II



Misni Astuti, S. Sos., M.I.Kom.
NIP. 198503102023212034



Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si.
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**OPTIMALISASI PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DALAM PENANGANAN KELUHAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
H. ABDUL MANAP JAMBI**

SKRIPSI

Oleh:

**Puteri Angela Sari
07031282126124**

**Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji
Pada tanggal 27 Mei 2025
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

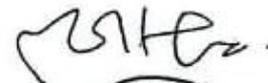
KOMISI PENGUJI

**Dyah Hapsari Eko Nugraheni, M. Si
NIP. 196010021992032001
Ketua**

**M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom.
NIP. 199410112022031009
Anggota**

**Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom., AMIPR.
NIP. 199205312019032018
Anggota**

**Misni Astuti, S.Sos., M.I.Kom.
NIP. 198503102023212034
Anggota**



**Mengetahui,
Dekan FISIP UNSRI,**



**Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 196601221990031004**

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,



**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si.
NIP. 196406061992031001**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puteri Angela Sari
Nim : 07031282126124
Tempat dan Tanggal Lahir : Jambi, 29-05-2003
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Optimalisasi Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Jambi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya tulis ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik dari Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan karya ilmiah

Inderalaya, 17 Mei 2025
Yang membuat pernyataan,



Puteri Angela Sari
NIM. 07031282126124

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya,
Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat
(siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”*

(Q.S Al-Baqarah:286)

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya
bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

(Q.S Al-Insyirah:5-6)

*“Waktu terus berjalan, perubahan hanya datang saat kamu berani melangkah.
Beristirahat sejenak bukan berarti menyerah, but it's part of the process to rise
stronger and move forward”*

(Puteri Angela Sari)

PERSEMBAHAN

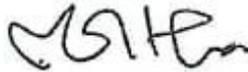
Skripsi ini saya persembahkan kepada alamater saya Universitas Sriwijaya dan program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dan kedua orang tua saya yaitu Ayah dan Mama tercinta yang selalu ada mendukung dan tak henti mendoakan saya selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, serta pada teman-teman dan keluarga yang selalu memberikan dukungan pada saya selama proses penulisan skripsi.

ABSTRACT

The quality of hospital services that have not been optimized is an important concern in an effort to increase patient satisfaction. This study aims to determine the optimization of the application of Customer Relationship Management (CRM) in handling complaints at RSUD H. Abdul Manap Jambi using the IDIC model (Identify, Differentiate, Interact, Customize). The method used is a qualitative case study with data collection techniques in the form of in-depth interviews, observation, and documentation. The results showed that the implementation of Customer Relationship Management (CRM) at RSUD H. Abdul Manap Jambi was not optimal, patient complaint data was not well managed (Identify), there was no grouping of complaints based on urgency (Differentiate), two-way communication was less responsive, especially through the Simantap platform (Interact), and services were not fully tailored to patient needs (Customize).

Keywords: *Customer Relationship Management (CRM), IDIC Model, Complaint Handling, Service Quality, RSUD H. Abdul Manap Jambi.*

Advisor I



Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR.

NIP. 199205312019032018

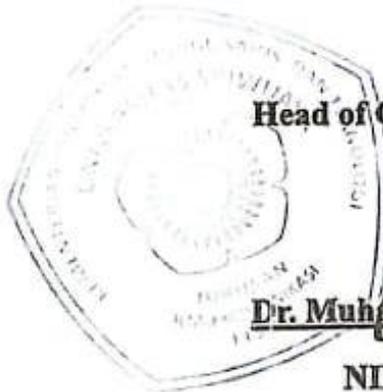
Advisor II



Misni Astuti, S. Sos., M.I.Kom.

NIP. 198503102023212034

Head of Communication Departement



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si.

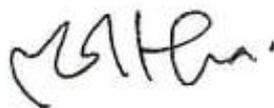
NIP. 196406061992031001

ABSTRAK

Kualitas pelayanan rumah sakit yang belum optimal menjadi perhatian penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi penerapan *customer relationship management* (CRM) dalam penanganan keluhan di RSUD H. Abdul Manap Jambi dengan menggunakan model IDIC (*Identify, Differentiate, Interact, Customize*). Metode yang digunakan adalah studi kasus kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) di RSUD H. Abdul Manap Jambi belum optimal, data keluhan pasien belum terkelola baik (*Identify*), belum ada pengelompokan keluhan berdasarkan urgensi (*Differentiate*), komunikasi dua arah kurang responsif terutama melalui platform Simantap (*Interact*), dan layanan belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan pasien (*Customize*).

Kata kunci: *Customer Relationship Management* (CRM), Model IDIC, Penanganan Keluhan, Kualitas Layanan, RSUD H. Abdul Manap Jambi.

Pembimbing I



Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR.

NIP. 199205312019032018

Pembimbing II



Misni Astuti, S. Sos., M.I.Kom.

NIP. 198503102023212034



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si.

NIP. 196406061992031001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Optimalisasi Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Dalam Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Jambi”. Sebagai salah syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa., SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan fasilitas dan dukungan dalam kegiatan akademik di Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di fakultas ini.
3. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan arahan selama penulis menjalani studi.
4. Ibu Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom., AMIPR. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, arahan, serta masukan selama penulis membuat skripsi.
5. Ibu Misni Astuti, S. Sos., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan saran, arahan, masukan, serta motivasi pada penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan semangat pada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta para Staf Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, yang telah

memberikan pendidikan, ilmu, serta bimbingan yang sangat berharga sejak awal perkuliahan.

8. Mba Elvira Humairah selaku Staff Administrasi Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, yang selalu memberikan informasi, arahan, serta membantu mengurus berbagai keperluan administrasi mahasiswa sejak awal perkuliahan.
9. Keluarga besar peneliti yakni Ayah, Ibu, Adik, Om, Sepupu, dan Nenek, yang senantiasa memberikan semangat serta doa dalam setiap aktivitas selama perkuliahan
10. Teman-teman kost yakni Puja, Suci, Naim, dan Hermalia, yang senantiasa mendukung, memberikan doa dan menemani selama perkuliahan
11. Teman-teman dalam Grup Calon Orang Sukses yang selalu ,e,berikan informasi serta dukungan dan teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2021
12. Terakhir, terima kasih pada Puteri Angela Sari yang tetap berusaha berjuang menyelesaikan studinya di Universitas Sriwijaya, dan tidak melupakan mimpinya untuk membanggakan kedua orang tua.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan pada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih terdapat banyak kekurangan pada berbagai aspek mulai dari penulisan, kualitas, maupun kuantitas dari materi yang disajikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik serta saran yang bersifat membangun untuk kemajuan ilmu pengetahuan pada masa yang akan datang.

Inderalaya, 17 Mei, 2025

Puteri Angela Sari

NIM. 07031282126124

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah	30
1.3 Tujuan Penelitian.....	30
1.4 Manfaat Penelitian	30
1.4.1 Manfaat Teoritis	30
1.4.2 Manfaat Praktis	31
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2 Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Peran dan Fungsi <i>Public Relations</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Kedudukan <i>Public Relations</i> dalam Instansi.....	Error! Bookmark not defined.

2.3	Manajemen Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relationship Management</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Tujuan dan Manfaat Customer Relationship Management.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Tipe Customer Relationship Management.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	<i>Customer Relationship Management</i> dan <i>Public Relations</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.4	Model IDIC dalam <i>Customer Relationship Management</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4	Penanganan Keluhan (<i>Complaint Handling</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Macam-Macam Keluhan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.7	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1.	Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Definisi Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.	Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.	<i>Customer Relationship Management</i> (CRM) ..	Error! Bookmark not defined.
3.2.3.	Penanganan Keluhan (<i>Complaint Handling</i>) ...	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Unit Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Informan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Kriteria Informan	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Informan Kunci (<i>Key Informant</i>)	Error! Bookmark not defined.

3.5.3	Informan Pendukung.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Wawancara Mendalam (<i>In-Depth Interview</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3	Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
3.8.	Teknik Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Jambi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Jambi	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Visi	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Misi	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Motto.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Jambi	Error! Bookmark not defined.
4.4	Unit Pelayanan Pengaduan (UPP).....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Profil Informan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	<i>Identify Customer</i>	Error! Bookmark not defined.
5.1.1	<i>Patient Identification</i>	Error! Bookmark not defined.
5.1.2	<i>Complaint Identification</i>	Error! Bookmark not defined.
5.2	<i>Differentiate Customers</i>	Error! Bookmark not defined.
5.2.1	<i>Value Differentiation</i>	Error! Bookmark not defined.
5.2.2	<i>Needs Differentiation</i>	Error! Bookmark not defined.

5.3	<i>Interact with Customers</i>	Error! Bookmark not defined.
5.3.1	<i>Channels of Interaction</i>	Error! Bookmark not defined.
5.3.2	<i>Complaint Response</i>	Error! Bookmark not defined.
5.4	<i>Customize</i>	Error! Bookmark not defined.
5.4.1	<i>Complaint Resolution Strategy</i>	Error! Bookmark not defined.
5.5	<i>Feedback (Timbal Balik)</i>	Error! Bookmark not defined.
5.6	<i>Evaluasi (Perbaikan)</i>	Error! Bookmark not defined.
5.7	<i>Analisis Penerapan Customer Relationship Management (CRM) dalam Penanganan Keluhan di RSUD H. Abdul Manap Jambi</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
6.1	<i>Kesimpulan</i>	Error! Bookmark not defined.
6.2	<i>Saran</i>	Error! Bookmark not defined.
6.2.1	<i>Saran Praktis</i>	Error! Bookmark not defined.
6.2.2	<i>Saran Teoritis</i>	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		32
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komentar Pasien (Masyarakat) Mengenai Pelayanan di RSUD Periode (Januari-Juni 2024).....	18
Gambar 1. 2 Komentar dan Tanggapan Masyarakat Terkait Isu Pelayanan Yang Terjadi Pada Tanggal 23 Oktober 2024	20
Gambar 2. 1 Model DIDC Don Peppers dan Martha Rogers	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 RSUD H. Abdul Manap Jambi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Informan Kunci Pertama	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Informan Kunci Kedua	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Informan Kunci Ketiga	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5 Informan Pendukung Pertama	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6 Informan Pendukung Kedua	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7 Informan Pendukung Ketiga	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 1 Pemberitahuan Pengaduan Pengajuan Keluhan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 2 Laman Pengaduan Website.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 3 Lembar Laporan Pengaduan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. 4 Laporan Penanganan Keluhan Melalui Buku .	Error! Bookmark not defined.

Gambar 5. 5 Laporan Penanganan Keluhan Melalui Buku . Error! Bookmark not defined.

Gambar 5. 6 Pengelompokkan Keluhan Berdasarkan Jenis Pengaduan Error! Bookmark not defined.

Gambar 5. 7 Keluhan Pasien Tentang Pengalaman Buruk Yang Dialami Error! Bookmark not defined.

Gambar 5. 8 Keluhan Pasien Terbaru Pada Ulasan Rumah Sakit..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Error! Bookmark not defined.

Tabel 3. 1 Fokus Penelitian Error! Bookmark not defined.

Tabel 3. 2 Kriteria Informan Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 1 Nama Tim Unit Pelayanan Pengaduan..... Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 2 Informan Penelitian Error! Bookmark not defined.

Tabel 5. 1 Temuan pada Kategori *Identify Customers* Dalam Subkategori *Patient Identification* Error! Bookmark not defined.

Tabel 5. 2 Temuan pada Kategori *Identify Customers* dalam Subkategori *Complaint Identification* Error! Bookmark not defined.

Tabel 5. 3 Temuan pada Kategori *Differentiation* dalam Subkategori *Value Differentiation* Error! Bookmark not defined.

Tabel 5. 4 Temuan pada Kategori *Differentiation* dalam Subkategori *Needs Differentiation* Error! Bookmark not defined.

Tabel 5. 5 Temuan pada Kategori *Interact with Customers* dalam Subkategori *Channels of Interaction* Error! Bookmark not defined.

Tabel 5. 6 Temuan pada Kategori *Interact with Customers* dalam Subkategori *Complaint Response* Error! Bookmark not defined.

Tabel 5. 7 Temuan pada Kategori *Customize* dalam Subkategori *Complaint Resolution Strategy* Error! Bookmark not defined.

Tabel 5. 8 Temuan pada Kategori *Feedback* Error! Bookmark not defined.

Tabel 5. 9 Temuan pada Kategori *Evaluasi* Error! Bookmark not defined.

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Data Keluhan Pasien (Periode Januari 2021-Januari 2025) 25

Bagan 1. 2 Data Keluhan Pasien Tahun 2022 25

Bagan 1. 3 Data Keluhan Pasien Tahun 2023 26

Bagan 1. 4 Data Keluhan Pasien Periode Januari 2024-Januari 2025 26

Bagan 2. 1 Alur Pemikiran Error! Bookmark not defined.

Bagan 4. 1 Struktur Organisasi RSUD H. Abdul Manap Jambi Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah era globalisasi dan perkembangan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) yang pesat, banyak sektor bisnis, termasuk sektor pelayanan kesehatan, menghadapi persaingan yang semakin tajam. Pilihan layanan yang semakin beragam memberikan masyarakat kebebasan untuk memilih penyedia layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam upaya memenangkan persaingan, organisasi, termasuk rumah sakit, membutuhkan strategi yang dirancang secara matang, sistematis, dan berorientasi jangka panjang. Strategi ini menjadi kunci untuk memastikan institusi tetap relevan di tengah perubahan yang terus berlangsung, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Pelayanan kesehatan, sebagai kebutuhan mendasar masyarakat, menuntut rumah sakit untuk tidak hanya memberikan layanan medis yang berkualitas tetapi juga memastikan pengalaman yang memuaskan bagi pasien. Ketika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, keluhan pasien menjadi media penting untuk menyampaikan ketidakpuasan. Penanganan keluhan secara profesional dan terstruktur tidak hanya mampu meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga berperan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap institusi kesehatan. Dengan demikian, kemampuan rumah sakit untuk merespons tantangan tersebut menjadi aspek penting dalam memperkuat reputasi dan keberlanjutan institusi di tengah persaingan yang semakin ketat.

Rumah sakit merupakan institusi yang bergerak dalam pelayanan kesehatan dengan menyediakan layanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Arus globalisasi yang terus berkembang telah menyebabkan berbagai perubahan kebijakan pada tingkat global, regional, dan lokal, sehingga menuntut setiap institusi, termasuk rumah sakit, untuk dapat beradaptasi. Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang dapat memenuhi standar saat ini dan mengikuti perubahan tersebut. Namun, saat ini masih terdapat kelemahan pada sejumlah penyedia layanan kesehatan di Indonesia, termasuk rumah sakit, yaitu belum optimalnya penyelesaian dan kemudahan dalam menangani keluhan pasien (Millani et al., 2019).

Penanganan keluhan yang baik dari rumah sakit merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga hubungan baik dengan pasien. Melalui penanganan keluhan yang efektif, akan menghasilkan dampak yang positif bagi rumah sakit maupun pasien seperti meningkatkan citra rumah sakit, dan peningkatan kepercayaan masyarakat. Selain itu, dengan adanya penanganan keluhan memungkinkan rumah sakit untuk melakukan perbaikan dalam sistem pelayanannya. Terutama pada rumah sakit daerah yang digunakan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan suatu daerah seperti Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Jambi.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Abdul Manap Jambi merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah Kota Jambi. Sejak didirikan pada tahun 2009, dan mulai beroperasi pada tanggal 25 Maret 2009. Rumah sakit yang berlokasi di Jalan Sk. Rd. Syahbuddin, Mayang, Kota Jambi ini, setiap tahunnya selalu mengalami perkembangan terutama pada tahun 2015. Pada

tahun tersebut, RSUD H. Abdul Manap berhasil menjadi rumah sakit rujukan regional untuk wilayah Kota Jambi. Namun, dibalik perkembangannya yang pesat, hingga saat ini RSUD H. Abdul Manap Jambi masih mendapatkan beberapa komentar negatif mengenai sistem pelayanannya.



Gambar 1. 1 Komentar Pasien (Masyarakat) Mengenai Pelayanan di RSUD H. Abdul Manap Jambi Periode (Januari-Juni 2024)

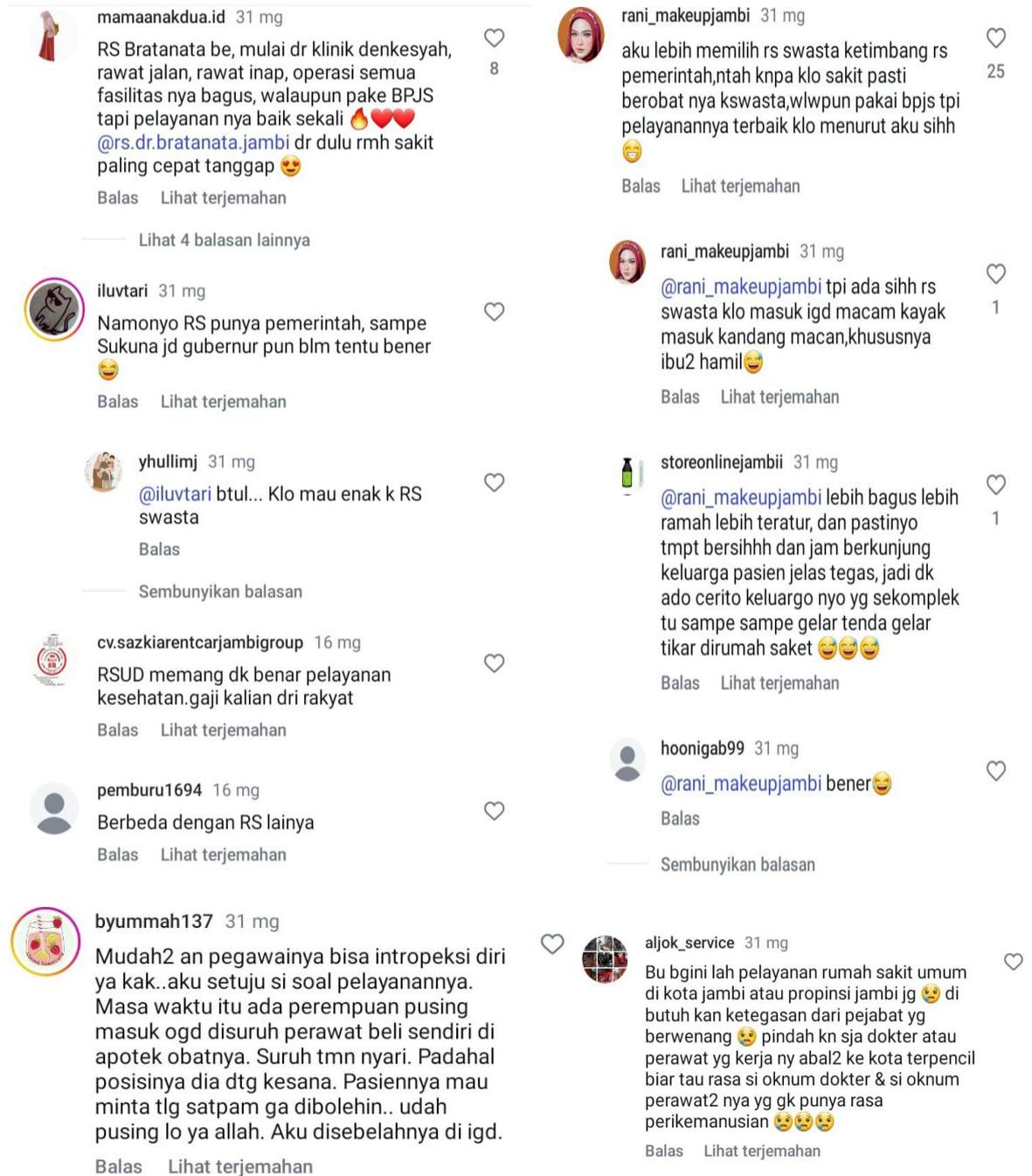
Sumber: Diolah Peneliti Dari Ulasan Rumah Sakit H. Abdul Manap

Melalui komentar-komentar diatas dapat diketahui bahwa hingga saat ini keluhan yang sering muncul pada RSUD H. Abdul Manap Jambi yaitu mengenai pelayanannya yang lambat, perilaku staf yang kurang baik, antriannya yang panjang, dan sebagainya. Keluhan-keluhan tersebut menggambarkan rasa ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang telah disediakan oleh rumah sakit, sehingga diperlukan penanganan segera akan perihal tersebut.

Selain itu, melalui hasil monitoring selama periode Januari-Oktober 2024 terdapat beberapa permasalahan mengenai pelayanan pada RSUD H. Abdul Manap Jambi yang sempat ramai diperbincangkan. Permasalahan *pertama*, mengenai kekurangan stok obat-obatan yang terjadi pada bulan Mei-Juli 2024 lalu. Kasus ini sangat ramai diperbincangkan dan pemberitaan mengenai kasus tersebut telah dipublikasi oleh 25 dari 64 media pemberitaan daerah Jambi seperti Tribun Jambi, Jambi One, Update Jambi, Antar News, dan sebagainya. Tidak hanya itu, dengan adanya permasalahan kekurangan stok obat-obatan ini, mengakibatkan munculnya berbagai keluhan masyarakat serta sempat menjadi perhatian pemerintah daerah Jambi yang meminta agar permasalahan tersebut dapat segera terselesaikan, serta meminta pihak rumah sakit untuk melakukan evaluasi agar tidak terulang kembali permasalahan yang serupa pada masa mendatang.

Permasalahan *kedua*, yang menjadi perhatian adalah keluhan pasien terkait pelayanan yang diberikan oleh RSUD H. Abdul Manap Jambi, yang sempat viral di media sosial Instagram pada 23 Oktober 2024 lalu. Kasus ini memicu berbagai reaksi dari masyarakat, terutama masyarakat di wilayah Jambi, yang ikut memberikan komentar mereka melalui kolom komentar postingan tersebut. Selain

itu, kasus ini juga sempat masuk dalam pemberitaan online daerah Jambi seperti Jambi One dan Dradio.Id.



Gambar 1. 2 Komentar dan Tanggapan Masyarakat Terkait Isu Pelayanan Yang Terjadi Pada Tanggal 23 Oktober 2024

Sumber: Diolah Peneliti Dari Instagram Info Jambi 2024

Melalui komentar dalam video yang diunggah, terlihat adanya campuran komentar positif dan negatif. Komentar positif sebagian besar datang dari pasien atau keluarga pasien yang merasa puas dengan pelayanan rumah sakit, seperti keramahan petugas dan kecepatan dalam menangani kasus darurat. Namun, komentar negatif jauh lebih dominan, dengan keluhan yang beragam, mulai dari lamanya waktu tunggu, sikap petugas yang dinilai kurang ramah, hingga masalah fasilitas yang dianggap belum memadai. Kejadian ini menunjukkan bahwa pandangan masyarakat terhadap pelayanan RSUD H. Abdul Manap Jambi masih bercampur, dengan adanya sejumlah besar masyarakat yang merasa belum puas.

Kedua permasalahan tersebut menunjukkan bahwa belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh RSUD H. Abdul Manap Jambi pada pasiennya. Hal ini akan dapat mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap rumah sakit terutama rumah sakit pemerintah, selain itu dapat pula mengakibatkan menurunnya kepercayaan masyarakat akan rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, pihak rumah sakit tidak hanya menyediakan layanan untuk pelayanan penyediaan keluhan, tetapi perlu juga untuk mengoptimalkan kinerjanya.

Menurut George R. Terry, mengatakan bahwa, komplain atau keluhan merupakan salah satu bentuk nyata ketidakpuasan pelanggan akan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau organisasi (Ahmad, 2024:2). Keluhan pasien tidak hanya sekedar ungkapan ketidakpuasan, melainkan menjadi salah satu indikator langsung yang menunjukkan kualitas pelayanan yang mereka terima. Saat keluhan pasien dikelola dengan tepat, maka dapat menjadi sumber umpan balik yang berharga bagi instansi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan. Namun sebaliknya, kegagalan dalam menangani keluhan pasien akan berdampak

bagi instansi seperti penurunan citra rumah sakit, dan hilangnya kepercayaan. Maka dari itu, diperlukan penerapan teknik yang tepat untuk menangani hal tersebut, dan dikenal dengan penanganan keluhan (*complaint handling*).

Penanganan keluhan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh setiap instansi dalam menanggapi berbagai keluhan atau komplain yang diberikan pelanggan maupun masyarakat terhadap instansi dan biasa disebut dengan manajemen penanganan keluhan (*Complaint Handling Management*). Menurut Tjiptono yang mengatakan bahwa manajemen penanganan keluhan merupakan mekanisme yang dilakukan oleh perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan yang disebabkan ketidakpuasan pelanggan akan pelayanan yang diberikan (Aesthetika et al., 2021). Penerapan manajemen keluhan ini menggambarkan komunikasi dua arah yang dilakukan antara sebuah instansi dengan pelanggannya melalui permasalahan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut, dan nantinya instansi akan memberikan tanggapan dalam untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Mekanisme penanganan keluhan dalam setiap instansi berbeda, terutama dalam instansi pelayanan kesehatan seperti RSUD H. Abdul Manap Jambi yang menjalankan mekanisme penanganan keluhannya dilakukan oleh divisi humas.

Hubungan masyarakat (*Public Relations*) atau lebih dikenal dengan Humas, merupakan suatu bagian dari manajemen yang berfokus pada membangun, menjaga hubungan positif, serta saling menguntungkan antara organisasi dan publik (masyarakat), yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan sebuah organisasi (Scott M. Cutlip et al., 2016:6). Humas dalam sebuah rumah sakit, berperan penting untuk memastikan komunikasi yang efektif antara rumah sakit dan pasien. Pada RSUD H. Abdul Manap Jambi divisi humas

menjalankan fungsi yang penting dalam membangun hubungan harmonis antara rumah sakit dengan pasiennya, salah satunya yaitu dengan menangani berbagai keluhan yang disampaikan oleh pasiennya.

Melalui pra-riset yang dilakukan oleh penulis pada 14 Oktober 2024, di RSUD H. Abdul Manap Jambi, bahwa salah satu tugas utama divisi humas dalam rumah sakit tersebut ialah menyampaikan informasi mengenai layanan dan kebijakan, serta merespon adanya keluhan yang dirasakan oleh pasien. Kepala divisi humas RSUD H. Abdul Manap Jambi mengatakan:

“Fungsi utama divisi humas ini di RSUD H. Abdul Manap, tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi saja, tetapi berkaitan dengan bagaimana kinerja rumah sakit Abdul Manap. Kami berupaya keras untuk menjaga citra baik rumah sakit di mata masyarakat, terutama karena RSUD ini adalah milik Pemkot Jambi. Jika ada keluhan, dampaknya langsung terhadap reputasi pemerintah kota juga. Untuk mengantisipasi hal-hal yang tak diinginkan, divisi humas dan pihak BPJS daerah Jambi membentuk bagian khusus yang bertugas untuk melayani informasi terkait prosedur pelayanan pasien BPJS dan menangani keluhan-keluhan masyarakat”.

(Bapak LJV, Kepala Divisi Humas RSUD H. Abdul Manap Jambi)

Pernyataan diatas memperlihatkan bahwa divisi humas dan bekerja sama dengan BPJS kesehatan daerah Jambi membentuk unit khusus untuk menangani keluhan masyarakat, sebagai upaya menjaga citra rumah sakit. Unit khusus ini, akan lebih berfokus untuk menangani dan merespon berbagai keluhan yang dirasakan oleh pasien, namun tetap berada dibawah pengawasan divisi humas. Unit khusus tersebut disebut dengan Unit Pelayanan Pengaduan.

Unit Pelayanan Pengaduan (UPP) merupakan suatu unit yang dibentuk pada tahun 2014, di RSUD H. Abdul Manap Jambi. Unit ini berfungsi sebagai alat bagi masyarakat, maupun pasien untuk memberikan saran maupun menyampaikan keluhannya mengenai RSUD H. Abdul Manap Jambi. Menurut pernyataan bapak

Luis, sebagai kepala divisi humas RSUD H. Abdul Manap Jambi, mengatakan bahwa:

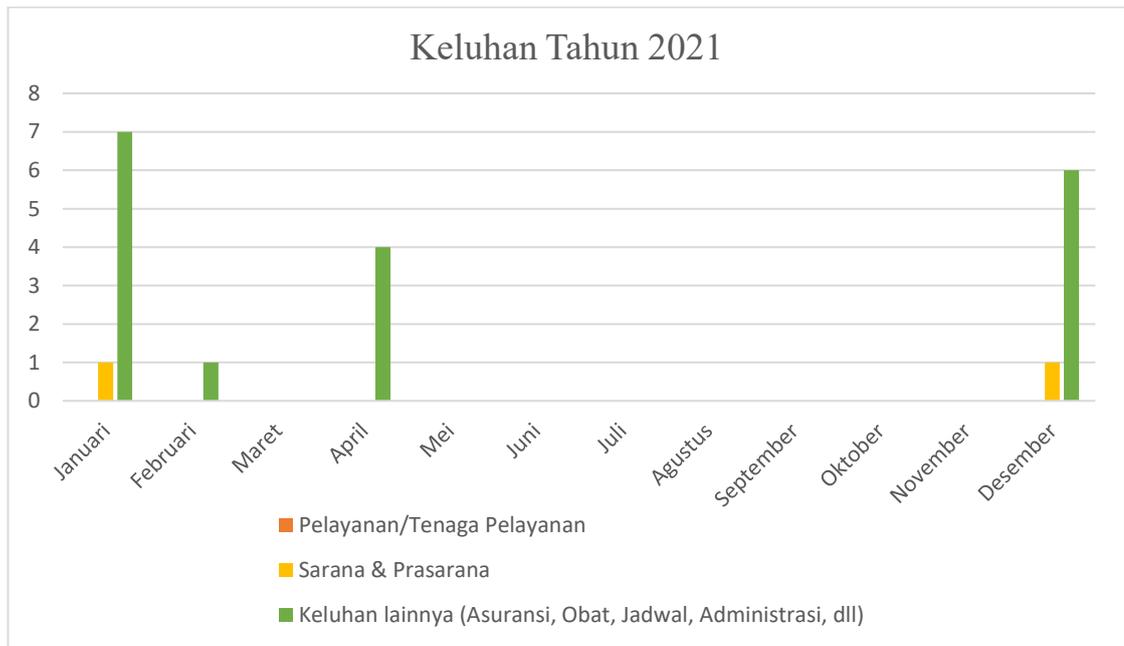
“UPP ini dibentuk karena adanya berbagai keluhan yang disampaikan oleh pasien, namun tidak adanya bagian khusus yang menangani keluhan-keluhan tersebut. Sehingga pada 2014, dibentuklah divisi khusus yang tugasnya untuk menangani dan menampung keluhan-keluhan pasien maupun keluarga pasien. Karena, keluhan itu jika tidak segera ditangani akan berdampak pada rumah sakit”.

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa pentingnya sebuah unit khusus yang dibentuk untuk menampung berbagai keluhan yang dirasakan oleh pasien. Sehingga setiap permasalahan yang dialami oleh pasien, dapat diselesaikan, dan meningkatkan kepercayaan dari pasien pada rumah sakit. Meskipun, Unit Pelayanan Pengaduan (UPP) telah dibentuk dengan tujuan untuk menampung dan menyelesaikan berbagai keluhan pasien, kenyataannya masih belum dapat sesuai dengan yang diharapkan. Terlihat bahwa pembentukan UPP merupakan salah satu strategi yang dilakukan divisi humas berupa penerapan hubungan pelanggan (*customer relations*) untuk menjaga citra dan kepercayaan publik pada RSUD H. Abdul Manap Jambi.

Pada RSUD H. Abdul Manap Jambi, manajemen hubungan pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM) diterapkan untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dengan pasien, serta memastikan bahwa setiap keluhan dan masukan dapat dikelola secara efektif. Pembentukan Unit Pelayanan Pengaduan menjadi contoh nyata penerapan *customer relations*, dimana pasien memiliki saluran khusus untuk menyampaikan keluhan atau saran mereka. Selain itu, proses penanganan keluhan yang diterapkan di RSUD Abdul Manap Jambi dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu datang langsung ke Unit Pelayanan Pengaduan, melalui kotak saran, dan secara *online* melalui web Simanap. Melalui

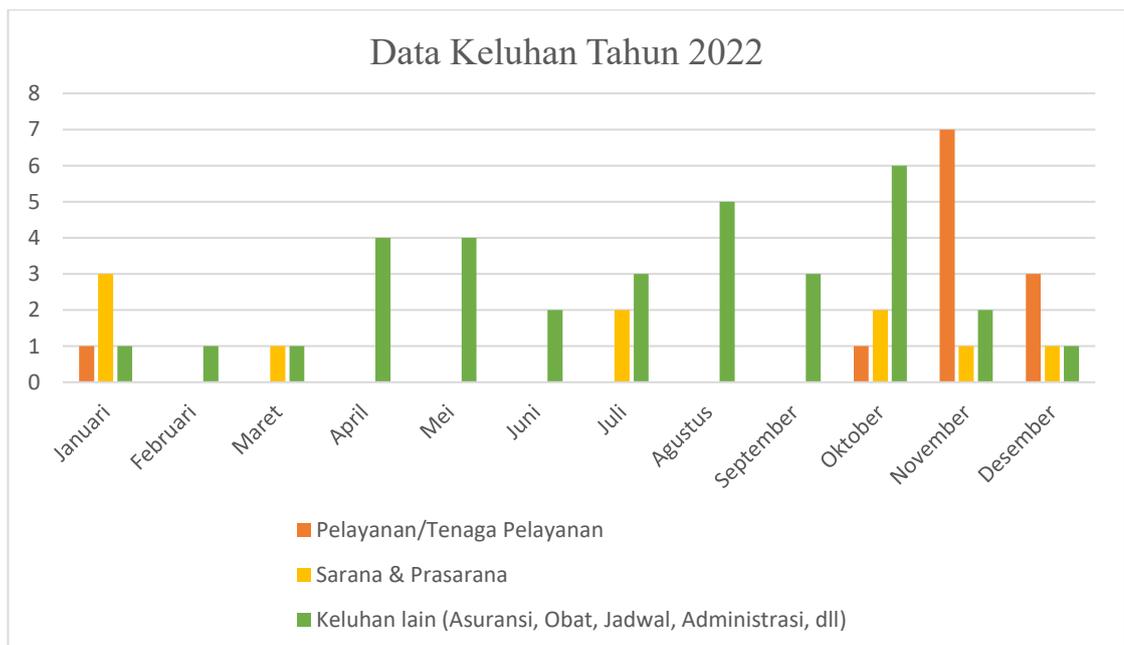
berbagai cara yang telah diberikan oleh pihak RSUD Abdul Manap Jambi untuk memberikan kemudahan dalam menyampaikan keluhan, telah mencakup penerapan *Customer Relationship Management*.

Bagan 1. 1 Data Keluhan Pasien (Periode Januari 2021-Januari 2025)



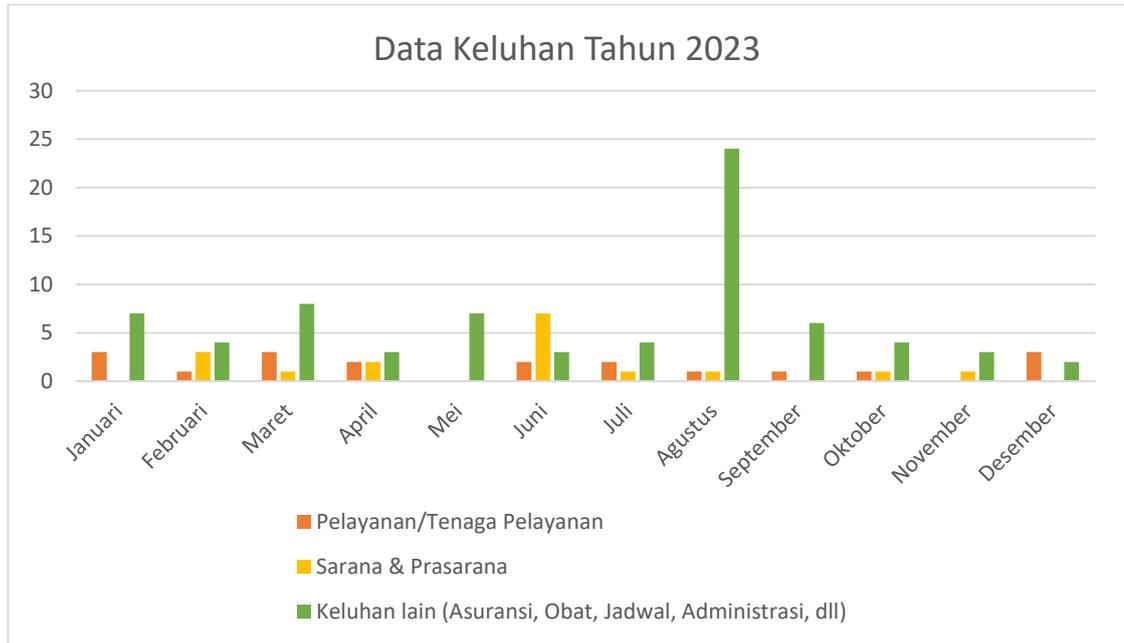
Sumber: Unit Pelayanan Pengaduan RSUD H. Abdul Manap

Bagan 1. 2 Data Keluhan Pasien Tahun 2022



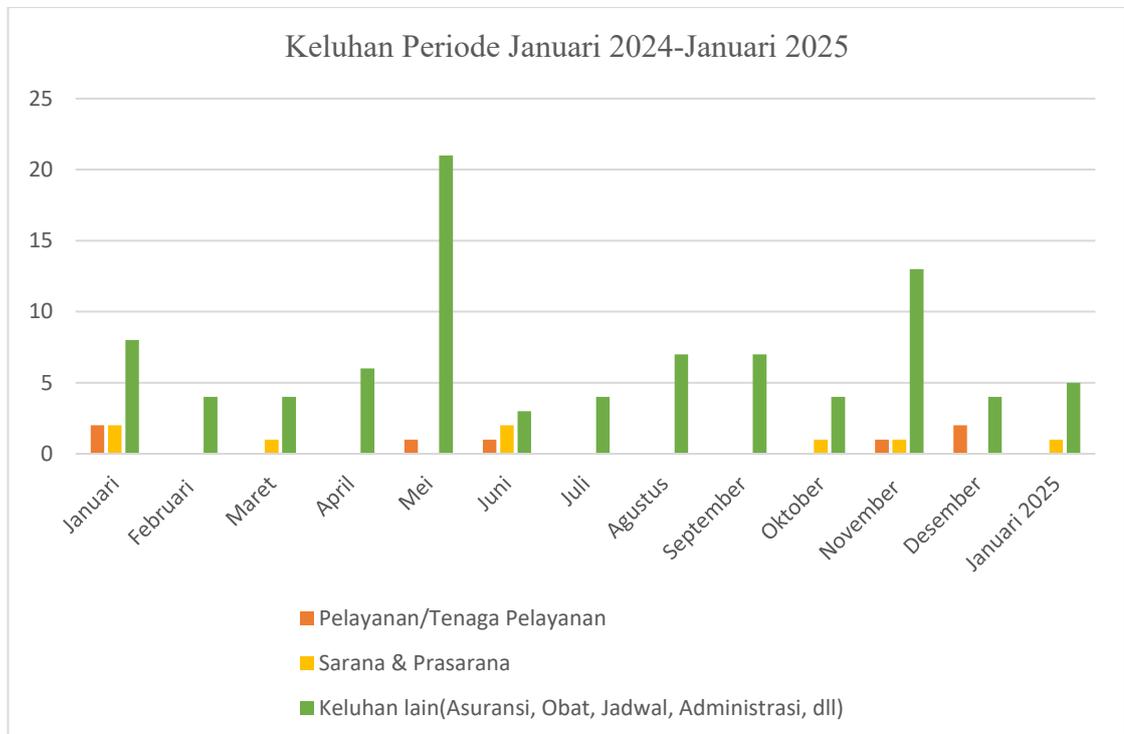
Sumber: Unit Pelayanan Pengaduan RSUD H. Abdul Manap

Bagan 1. 3 Data Keluhan Pasien Tahun 2023



Sumber: Unit Pelayanan Pengaduan RSUD H. Abdul Manap

Bagan 1. 4 Data Keluhan Pasien Periode Januari 2024-Januari 2025



Sumber: Unit Pelayanan Pengaduan RSUD H. Abdul Manap

Pada Bagan 1.1, 1.2, 1.3, dan 1.4 diatas menunjukkan berbagai keluhan pasien di RSUD H. Abdul Manap Jambi dari tahun 2021 sampai Januari 2025. Dari data ini, kita bisa melihat bahwa jumlah keluhan terus meningkat, yang menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit ini masih perlu diperbaiki. Terutama dapat terlihat jelas bahwa keluhan yang sering muncul dan selalu ada setiap tahunnya yaitu keluhan lain seperti lambatnya pelayanan, kekurangan stok obat, sikap petugas yang kurang ramah, dan waktu tunggu yang terlalu lama. Terutama pada bulan Agustus tahun 2023 dan bulan Mei 2023 yang menunjukkan tingginya keluhan terkait permasalahan tersebut dikarenakan krisis kekurangan obat terjadi dan menjadi perhatian publik. Banyak keluhan juga disampaikan lewat platform online seperti Simantap, tetapi sayangnya, masih ada yang belum mendapatkan tanggapan yang memadai. Kondisi ini menegaskan betapa pentingnya mengoptimalkan penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* di rumah sakit ini, khususnya dalam menangani keluhan pasien, agar hubungan antara rumah sakit dan pasien bisa lebih baik dan kepuasan pasien semakin meningkat.

Selain itu, beberapa tindakan atau langkah lain yang telah dilakukan oleh pihak RSUD H. Abdul Manap Jambi untuk memperbaiki dan memaksimalkan pelayanan yang diberikan pada pasien yaitu dengan rutin melakukan rapat evaluasi terkait pelayanan, serta rutin melakukan survei setiap tahunnya terkait pelayanan rumah sakit. Namun, nyatanya hingga saat ini, masih terdapat beberapa keluhan serupa yang disampaikan oleh masyarakat di luar platform yang telah disediakan oleh RSUD Abdul Manap Jambi.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Abdul Manap Jambi karena melihat adanya permasalahan dalam fenomena

ini, yaitu kurangnya maksimalnya penerapan *Customer Relationship Management* dalam proses penanganan keluhan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit. Peneliti menyadari pentingnya komunikasi yang efektif antara rumah sakit dan masyarakat. komunikasi yang jelas dan tepat sangat dibutuhkan sehingga dapat menjaga hubungan antara pihak rumah sakit dan pasiennya, terutama dalam menangani keluhan pasien, agar setiap masalah yang muncul dapat segera terselesaikan. Oleh karena itu, penelitian ini akan berjudul *Optimalisasi Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Penanganan Keluhan Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Jambi*.

Adapun untuk meneliti permasalahan tersebut, penelitian ini akan menggunakan salah satu model penerapan *Customer Relationship Management* (CRM), yaitu Model IDIC, yang dikembangkan oleh Don Peppers dan Martha Rogers pada tahun 2004. Model ini menekankan pentingnya pendekatan yang terstruktur dalam membangun hubungan antara organisasi atau instansi dengan pelanggannya. Model IDIC ini juga dapat membantu mengidentifikasi kekurangan dalam penerapan CRM, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian Mishra dan Malhotra (2019), yang menemukan bahwa penerapan model IDIC memungkinkan evaluasi menyeluruh terhadap kelemahan sistem CRM, termasuk dalam aspek diferensiasi kebutuhan pelanggan dan personalisasi layanan. Dalam konteks Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap, Model IDIC relevan melihat sejauh mana CRM yang diterapkan humas, apakah sudah efektif dalam menangani keluhan serta memperkuat kepuasan dan kepercayaan pasien.

Selain itu, pemilihan model ini sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian, yaitu untuk memahami mengapa penerapan CRM belum optimal dalam mendukung

pelayanan yang berkualitas di rumah sakit. Melalui model ini, penelitian dapat mengeksplorasi pentingnya menjalin hubungan baik melalui pemahaman dan interaksi dengan pasien sebagai bagian dari CRM. Sehingga memungkinkan rumah sakit untuk mengembangkan sistem penanganan keluhan yang lebih responsif dan berorientasi solusi sebagai peluang perbaikan dan penguatan hubungan dengan pasien.

Beberapa penelitian sebelumnya yang membahas perihal atau permasalahan yang serupa dengan penelitian ini yaitu mengenai Penanganan Keluhan di Rumah Sakit. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Fitria Lestari pada tahun 2020 di Rumah Sakit Umum Daerah Soreang, yang berfokus pada evaluasi efektivitas penanganan keluhan. Penelitian ini menggunakan teori *Complaint Handling Management* untuk menganalisis bagaimana penerapan komunikasi dalam proses tersebut. Hasilnya menunjukkan adanya kekurangan dalam penerapan komunikasi yang digunakan, serta menjelaskan bagaimana teori ini dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekurangan tersebut dengan mengeksplorasi penerapan *customer relations* dengan penggunaan komunikasi yang lebih efektif menggunakan model IDIC dan melihat penerapan komunikasi dalam penanganan keluhan (*complaint handling*) yang dilakukan oleh rumah sakit untuk menangani keluhan dari pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menganalisis penerapan *customer relations* yang efektif dalam menangani keluhan di Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Jambi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana optimalisasi penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam penanganan keluhan di rumah sakit umum daerah H. Abdul Manap Jambi?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah: Untuk mengetahui secara mendalam mengenai optimalisasi penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam penanganan keluhan di rumah sakit umum daerah H. Abdul Manap Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka pada penelitian ini terdapat manfaat yang terbagi menjadi dua yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini yaitu diharapkan dapat memperkaya pengembangan model IDIC dalam CRM sebagai kerangka untuk melihat sistem penanganan keluhan, terutama dalam konteks kesehatan. Dengan menggunakan model IDIC yang melibatkan tahapan *Identify*, *Differentiate*, *Interact*, dan *Customize*, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang penerapan CRM yang lebih terstruktur. Model ini menunjukkan bagaimana pendekatan yang personal dan diferensiasi dalam CRM dapat menghasilkan komunikasi yang lebih efektif dan meningkatkan pemahaman

mengenai pentingnya penanganan keluhan yang spesifik dan responsif, sehingga meminimalkan dampak negatif yang mungkin terjadi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini yaitu diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan divisi humas Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Jambi dalam mengembangkan penerapan CRM yang efektif melalui tahapan IDIC. Dengan fokus pada identifikasi kebutuhan pasien, diferensiasi prioritas keluhan, interaksi yang lebih intens, dan kustomisasi solusi, rumah sakit dapat mengelola keluhan secara lebih sistematis dan personal. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi rumah sakit lain dalam menangani permasalahan yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agus, T. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif* (1st ed.). Bintang Pustaka Madani.
- Ardina, M. (2020). *Pengantar Komunikasi Kesehatan*. Pustaka Baru Press.
- Creswell, J. K. (2018). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset (terjemahan)* (4th ed.). Pustaka Pelajar.
- Dr. Sumanto, M. . (2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Center of Academic Publishing Service (CAPS).
- Farid Ahmad. (2024). *Manajemen Komplain dan Customer Care dalam Rumah Sakit* (1st ed.). Cahaya Harapan.
- Francis Buttle, S. M. (2019). *Customer Relationship Management Concepts and Technologies* (4th ed.). Routledge.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi* (1st ed.). CV Jejak.
- Kriyantono Rachmat. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (7th ed.). Kencana: Prenada Media Group.
- Kriyantono Rachmat. (2017). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal* (2nd ed.). Kencana: Prenada Media Group.
- Kriyantono Rachmat. (2021). *Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis Dan Pemerintah: Manajemen Humas, Teknik Produksi Media Publisitas dan Public Relations Writing*. Kencana: Prenada Media Group.
- Kurniawati, O. (2021). *Manajemen Komplain Pelanggan (Studi Internal Perusahaan Telekomunikasi)*.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis_ A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya.
- Morissan. (2014). *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Kencana.
- Morissan. (2017). *Metode Penelitian Survei* (1st ed.). Kencana: Prenada Media Group.
- Peppers, D., & Martha, R. (2022). *Managing Customer Experience and Relationships* (4th ed.). Wiley.
- Ruslan, R. (2014). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi* (6th ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Sa'adah Lailatus., I. S. (2021). *Penerapan Customer Relationship Management*

- Pada CV. Zam-Zam* (1st ed.). LPPM Universitas KH. A Wahab Hasibullah.
- Satoto Budi Dwi., P. N. (2023). *Manajemen Hubungan Pelanggan* (1st ed.). Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Scot M. Cutlip, Center, & B. (2016). *Effective Public Relations* (9th ed.). Kencana.
- Yudha, A., Hamidah, F. K., Lestari, L., Yasmin, A., & Nurita, D. (2021). *Efektivitas Penerapan Customer Relationship Management Melalui Aplikasi Customer Complain Handling (Studi Pada Pt Pos Indonesia Cabang Magelang)*.

Jurnal:

- Asnita, Y., Safitri, A., Tonis, M., Suryandartiwi, W., Kesehatan, F. I., Bros, U. A., & Pekanbaru, K. (2023). Hubungan Penanganan Keluhan (Complain Handling) Dengan Loyalitas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Jurnal)*, 11(September), 552–557.
- Cahyani, R., & Diniati, A. (2024). Strategi Social CRM Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada Instagram Pos Indonesia. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 23(1), 16–27. <https://doi.org/10.32509/wacana.v23i1.3109>
- Hisanuddin, I. I., & Adwitya, I. (2023). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 61–66. <https://ejournal.lppmunidayan.ac.id/index.php/manajemen>
- Krisantus Lou Musu, Chriswardani Suryawati, H. W. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(April), 7–15.
- Lestari, F., & Yuningsih, A. (2020). Strategi Penanganan Keluhan di Rumah Sakit. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 06(2), 211–216. <http://dx.doi.org/10.29313/v6i2.22620>
- Masruroh. (2024). *Pengaruh Customer Feedback Terhadap Peningkatan Service Quality Dimediasi Loyalitas Konsumen Pada PT . Pos Indonesia*. 3(04), 457–464.
- Millani, R. N., Semiarty, R., & Machmud, R. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3), 599. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i3.1047>
- Novianti, D., & Ekoputro, W. (2024). Strategi Customer Relations Dalam Penanganan Handling Complain Terkait Media Customer Care Di Rumah Sakit Bunda Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Kajian Komunikas*, 3(1), 178–196.
- Nugraha, K. A., & Widiyanti, U. D. (2019). Sistem Penanganan Keluhan Dan Pengembangan Produk Di Mutiara Packaging Menggunakan Pendekatan

Crm. *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 8(2), 69–76.
<https://doi.org/10.34010/komputa.v8i2.3052>

Prasetyaningrum, V., & Nur Maghfirah Aesthetika. (2021). Manajemen Komplain Divisi Humas PT. Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo dalam Menangani Keluhan Jamaah Umroh. *Communicator Sphere*, 1(2), 69–74.
<https://doi.org/10.55397/cps.v1i2.12>

Pratiwi, P. D. A., Indrayani, I. G. A. P. W., & Adnyana, I. M. S. (2021). Klasifikasi Keluhan Tamu Mengenai Pelayanan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali Berdasarkan Ulasan pada Tripadvisor. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 72–83. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.620>

Sari, B. A., Nurendah, Y., & Yusdira, A. (2022). Tinjauan Atas Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Uzop Magic Shop. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(2), 197–202. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i2.1335>

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>