

## IMPLEMENTASI CRM UNTUK MENUNJANG KEPUASAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KELURAHAN DARMO

Dimas Rangga Dewantara<sup>1</sup>, Tri Kartika Pertiwi<sup>2</sup>,

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia  
Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294  
[tri.pertiwi.mnj@upnjatim.ac.id](mailto:tri.pertiwi.mnj@upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>, [21012010160@student.upnjatim.ac.id](mailto:21012010160@student.upnjatim.ac.id)<sup>1</sup>

**Abstract:** *Customer Relationship Management (CRM) or what is called a strategy for managing and strengthening relationships with customers. By maintaining good customer relations, the company can find out what customers want for service satisfaction so that it can provide benefits for the company in the long term. Not only in companies that have good relationships with their customers, CRM can also be applied by the government in the public service sector in the field of population administration. In this case, CRM was also implemented in Darmo Village, Wonokromo District to build good relationships with residents. Darmo Village is pursuing CRM by making it easier and closer to residents through online and offline media. It is hoped that the implementation of CRM will make the people of Darmo Village more orderly in updating their population documents. The method used in making this journal uses questionnaires and the author's observations in the field.*

**Keywords:** *CRM, Public service, Population Administration, Resident satisfaction*

**Abstrak:** *Customer Relationship Management (CRM) atau yang disebut dengan strategi untuk mengelola dan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Dengan menjaga hubungan pelanggan yang baik maka perusahaan dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan demi kepuasan pelayanan sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang. Tidak hanya di perusahaan yang menjalin hubungan baik dengan pelanggannya, CRM juga dapat diterapkan pemerintahan pada sektor pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Dalam hal ini CRM juga di implementasikan di Kelurahan Darmo, Kecamatan Wonokromo untuk membangun hubungan baik dengan warga. CRM diupayakan oleh Kelurahan Darmo dengan mempermudah dan menjangkau lebih dekat dengan warga melalui media online maupun offline. Penerapan CRM ini diharapkan agar masyarakat Kelurahan Darmo semakin tertib dalam memperbarui dokumen kependudukannya. Metode yang digunakan dalam pembuatan jurnal ini menggunakan pengisian kusioner dan observasi penulis di lapangan.*

**Kata kunci:** *CRM, Pelayanan publik, Administrasi Kependudukan, Kepuasan Pelayanan*

CRM merupakan strategi atau pendekatan yang digunakan perusahaan untuk membentuk pola interaksi yang baik dengan pelanggannya. Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu proses menggali informasi yang dibutuhkan secara detail dan keseluruhan mengenai kebiasaan – kebiasaan serta kebutuhan pelanggan untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan. (Kotler dan Keller, 2009) Pendekatan ini dilakukan untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan agar menciptakan hubungan timbal balik dan menimbulkan keuntungan jangka panjang. Dengan menjaga hubungan baik dengan pelanggan maka perusahaan cenderung akan lebih mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh pelanggan. Hal itu disebabkan karena dari sisi pelanggan, pelanggan akan merasa lebih nyaman dalam menyampaikan pendapat, saran atau masukan kepada perusahaan, pelanggan merasa mendapatkan perhatian khusus dari perusahaan bukan hanya sekedar hubungan transaksional saja. Strategi-strategi tersebut akan menghasilkan sebuah loyalitas oleh pelanggan yang pasti mendatangkan banyak manfaat untuk perusahaan kedepannya.

Tidak hanya pada sebuah perusahaan, CRM juga dapat diterapkan pada sektor pelayanan publik khususnya di bidang administrasi kependudukan. Pada konteks ini, Masyarakat dianggap sebagai pelanggan dalam suatu perusahaan. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Sudah hakikatnya bagi pemerintah untuk menjalin hubungan yang baik pada masyarakatnya. Pemerintah selayaknya mengupayakan ide-ide untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan fungsi dan perkembangan zaman. Pada struktur pemerintahan di Indonesia, Kelurahan merupakan komponen paling rendah dan merupakan bagian dari pemerintah yang paling mudah dijangkau oleh masyarakat. Kelurahan diberi kewenangan untuk menangani dan melayani permasalahan yang bersifat dasar. Namun terdapat sejumlah kendala yang dialami di lingkup kelurahan terutama dalam sektor pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya pada Kelurahan Darmo, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur. Beberapa permasalahan yang sebelumnya kerap dikeluhkan oleh masyarakat di kelurahan tersebut antara lain ialah pelayanan yang diberikan dianggap kurang efektif karena tidak bisa memberikan kemudahan dalam akses menyediakan pengajuan administrasi kependudukan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut mengakibatkan masyarakat Kelurahan Darmo menjadi malas untuk mengurus dan memperbarui dokumen administrasi kependudukannya. Akan tetapi upaya-upaya juga

diberikan dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas dan memberikan solusi untuk permasalahan masyarakat.

Implementasi CRM dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan sumber daya yang ada dapat menjadi sebuah solusi untuk menjaga hubungan dengan masyarakat melalui pelayanan administrasi kependudukan. Pemanfaatan teknologi akan dapat mempermudah untuk berkomunikasi kepada warga Kelurahan Darmo. Selain itu, Kelurahan Darmo juga memanfaatkan teknologi untuk mengetahui tingkat kepuasan warga terhadap kinerja pelayanan. Beberapa contoh lain yang diberikan sebagai implementasi CRM adalah pelayanan di balai-balai RW serta melakukan pelayanan malam pada hari-hari tertentu untuk warga yang tidak bisa datang ke kantor kelurahan di pagi, siang maupun sore hari.

## **METODE**

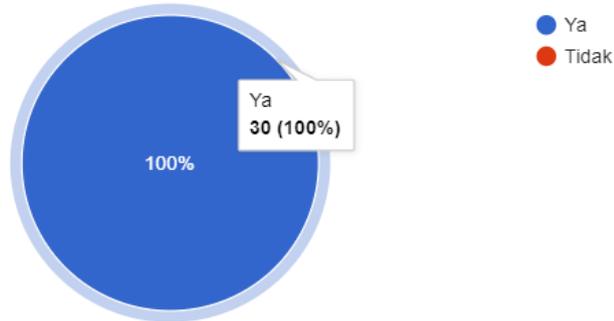
Peneliti mengamati permasalahan yang terjadi dan mengumpulkan data melalui kuesioner berdasarkan pengamatan tersebut. Sampel penelitian terdiri dari warga kelurahan Darmo, Kecamatan Wonokromo yang datang ke kelurahan untuk mengurus administrasi kependudukan mereka selama periode november hingga desember. Sebanyak 30 responden telah mengisi kuesioner yang dibagikan. Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer, di mana peneliti menggunakan teknik penyebaran kuesioner kepada warga yang sedang mengurus permohonan administrasi kependudukan di kelurahan Darmo. Selain itu, data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari pengamatan penulis terhadap fenomena sekitar.

## **HASIL PEMBAHASAN**

Dari sejumlah kuesioner yang telah dibagikan kepada masyarakat Darmo, didapatkan sejumlah data dari warga yang diduga pernah menggunakan bentuk-bentuk metode CRM yang diberikan oleh Kelurahan Darmo.

Apakah anda seorang yang merasakan dampak dari pelayanan administrasi kependudukan kelurahan Darmo yang merupakan bentuk dari strategi CRM Kelurahan?

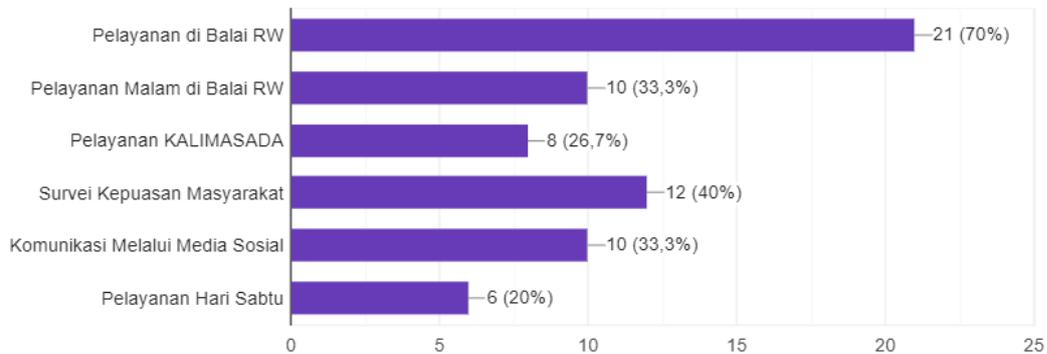
30 jawaban



Menurut hasil kuesioner, metode penerapan CRM yang efektif dan menjangkau lebih banyak pelayanan warga adalah dengan pelayanan di balai-balai RW Kelurahan Darmo.

Jika Iya, Bentuk CRM apa yang pernah anda gunakan saat pengurusan dokumen kependudukan anda?

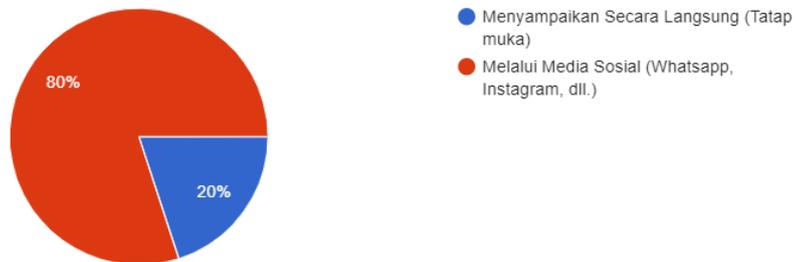
30 jawaban



Strategi CRM pelayanan di balai-balai RW dipilih oleh 21 warga dengan persentase 70%. Pelayanan balai RW sendiri tersedia setiap hari Senin-Jumat mulai dari pukul 09.00 hingga 15.00 WIB oleh petugas kelurahan. Pelayanan di balai RW ini dinilai efektif karena warga tidak perlu jauh mendatangi kantor kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan, hanya mendatangi balai RW setempat maka ada petugas yang siap untuk melayani pemohon. Selain itu di balai RW juga sangat minim antrian sehingga proses akan lebih cepat.

Selain itu, untuk meningkatkan pelayanan dengan mengetahui keluhan-keluhan masyarakat, penting untuk mengetahui media yang terbaik untuk digunakan masyarakat sebagai sarana untuk menyuarakan keluhan.

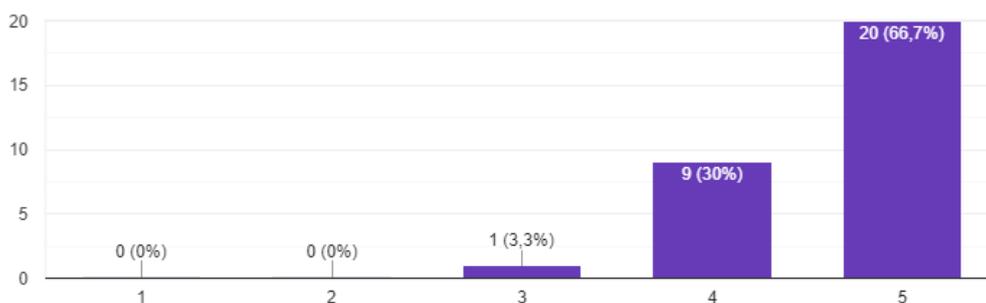
Melalui apa anda akan menyampaikan keluhan anda terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Darmo?



Dari ulasan diatas menerangkan bahwa setidaknya 80% dari 30 responden yang merasakan metode CRM yang diterapkan kelurahan memilih untuk menyampaikan keluhan mereka melalui media sosial. Kemajuan teknologi membuat warga memanfaatkan media sosial terutama whatsapp kelurahan yang aktif selama jam kerja berlangsung, sehingga penyampaian pesan atau informasi menjadi lebih efektif dan efisien. Sementara itu 20% dari 30 responden memilih untuk mengutarakan keluhan secara tatap muka atau langsung.

Dengan adanya implementasi CRM yang dilaksanakan oleh kelurahan, warga Kelurahan Darmo merasa efektif dan efisien dalam memperoleh informasi dan mengurus dokumen kependudukannya.

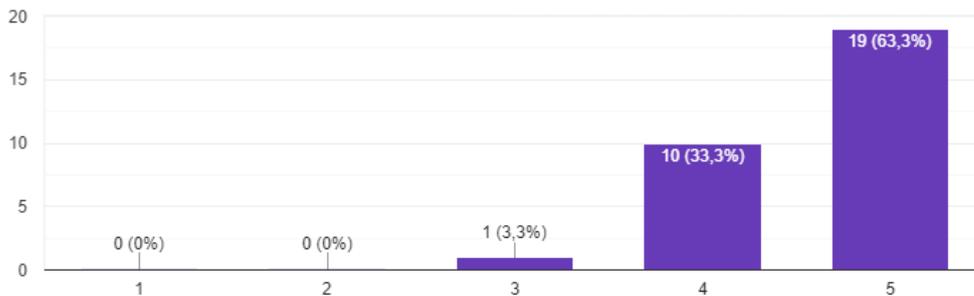
Dengan adanya CRM yang di implementasikan di Kelurahan, apakah membuat anda merasa lebih efektif dan efisien dalam memperoleh informasi dan pengurusan terkait layanan administrasi kependudukan



Pernyataan tersebut didukung dengan persentase 20 warga dengan persentase 66,7% memilih sangat setuju, 9 warga memilih cukup setuju dengan persentase 30% dan 1 warga memilih netral dengan persentase 3.3%

Adanya kemudahan dalam memperoleh informasi dan pengurusan dokumen kependudukan juga meningkatkan kepuasan warga dalam hal pelayanan publik.

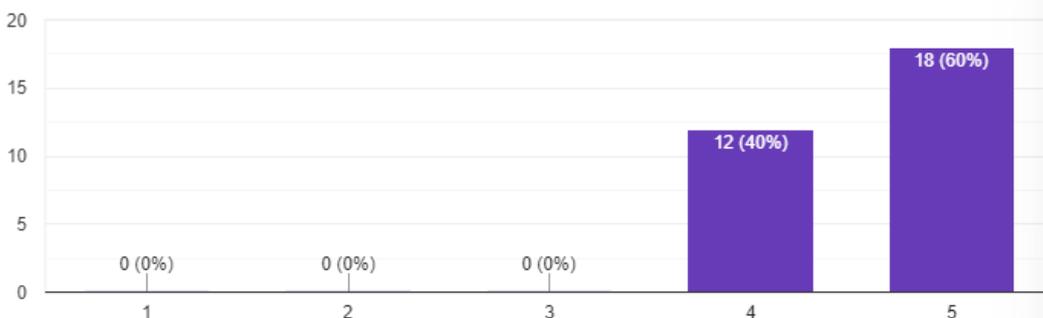
Implementasi metode CRM di Kelurahan Darmo cukup untuk meningkatkan kepuasan warga dalam hal pelayanan administrasi kependudukan



Terbukti dengan 19 warga dengan presentasi 63.3% memilih sangat setuju terhadap pernyataan tersebut, 10 warga dengan presentasi 33.3% yang memilih setuju, dan diikuti 1 warga dengan presentasi 3.3% memilih netral.

Warga yang merasakan kepuasan terhadap pelayanan kelurahan berdampak pada rasa ingin lebih tertib terhadap administrasi kependudukan.

Dengan meningkatnya kepuasan dalam layanan adminduk, anda menjadi ingin lebih tertib dalam memperbaiki administrasi kependudukan



Terhitung sebanyak 18 warga dengan persentase 60% memilih sangat setuju, 12 warga dengan persentase 40% memilih setuju terhadap pernyataan di atas.

Kemudahan dalam menjangkau masyarakatnya melalui metode CRM oleh kelurahan darmo menghasilkan sebuah fakta bahwa penerapan CRM membawa dampak positif bagi masyarakat Darmo. Selain itu, warga juga lebih puas terhadap pelayanan dan penyampaian informasi yang efektif dan efisien serta lebih semangat untuk tertib dalam administrasi kependudukannya. Pengoptimalan CRM akan membawa banyak dampak baik bagi kelurahan maupun masyarakat kedepannya.

## **SIMPULAN**

Kesimpulan yang dihasilkan dari uraian dan penelitian yang dapat diberikan oleh penulis adalah CRM merupakan strategi yang diimplementasikan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan untuk mempertahankan pelanggan yang ada dan mendapatkan pelanggan baru. Dalam konteks ini, Lembaga pemerintahan yakni kelurahan Darmo memanfaatkan metode tersebut untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakatnya di sektor pelayanan administrasi kependudukan. CRM juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Di kelurahan Darmo, bentuk-bentuk implementasi CRM digunakan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sehingga dapat meningkatkan kepuasan warga. Metode-metode penerapan CRM yang diimplementasikan oleh kelurahan terbukti dapat meningkatkan kepuasan warga saat mengurus administrasi kependudukan dan membuat warga semakin ingin tertib dalam administrasi kependudukan. Kepuasan tersebut berdampak positif terhadap ketertiban administrasi kependudukan di Kelurahan Darmo.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan oleh Hendra Teguh dan Ronny Antonius. Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Alvionnita, A. N., Firmansyah, A. U., & Maharani, D. (2021). Implementasi Customer Relationship Management Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Klinik Dinda Berbasis Web. *JUTSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)*, 1(1), 71-78.
- Rahman, A. A., Supaidi, A., Aslamiah, I., & Ibrahim, A. (2018). Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi Bges Pada Pt Telkom Witel Sumsel. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(1), 72-78.
- Valensiana, B. F., & Irbayuni, S. (2023). Pengaruh Penerapan CRM dalam

Meningkatkan Kepuasan Warga Kelurahan Wonorejo Rungkut. *SEWAGATI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(3), 156-165.