

Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Sistem CRM Di Kelurahan Kalisari

Mohammad Rezza Fahlevvi¹, Cantika Dwi Putri Mendrofa²

¹² Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ARTICLE INFO

Article history:

Received Mei, 2025

Revised Mei, 2025

Accepted Mei, 2025

Available online Mei, 2025

rezza@ipdn.ac.id

dwiputrimendrofa@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Pelayanan publik di tingkat kelurahan merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Namun, masih banyak kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif, seperti prosedur yang rumit, antrian panjang, serta keterbatasan sarana dan sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik di Kelurahan Kalisari melalui implementasi sistem Customer Relationship Management (CRM) yang terintegrasi dengan teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner dan observasi lapangan, serta analisis data kuantitatif dan kualitatif untuk mengukur efektivitas implementasi CRM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem CRM mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, mempermudah akses layanan, serta mengurangi waktu tunggu dan antrian. Selain itu, sistem CRM juga meningkatkan transparansi dan komunikasi dua arah antara aparat kelurahan dan

warga. Meskipun terdapat tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan adaptasi SDM serta masyarakat, solusi berupa pelatihan intensif dan peningkatan infrastruktur teknologi dapat mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi CRM merupakan strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan dan merekomendasikan pengembangan sistem serta pelatihan berkelanjutan untuk mendukung keberlanjutan optimalisasi pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Customer Relationship Management, Kepuasan Masyarakat, Teknologi Informasi, Kelurahan Kalisari

ABSTRACT

Public service at the urban village level is the frontline of government administration that directly interacts with the community. However, many challenges remain in providing fast, transparent, and responsive services, such as complicated procedures, long queues, and limited facilities and human resources. This study aims to optimize public services in Kelurahan Kalisari through the implementation of an integrated Customer Relationship Management (CRM) system supported by information technology. The research method used is a survey with primary data collection through questionnaires and field observations, along with quantitative and qualitative data analysis to measure the effectiveness of CRM implementation. The results indicate that the CRM system enhances community satisfaction in managing population administration, facilitates service access, and reduces waiting times and queues. Furthermore, CRM improves transparency and two-way communication between village officials and residents. Despite challenges such as infrastructure limitations and adaptation by human resources and the community, solutions like intensive training and technological infrastructure improvement can overcome these barriers.

*Corresponding author

E-mail addresses: rezza@ipdn.ac.id

This study concludes that CRM implementation is an effective strategy to improve public service quality at the village level and recommends system development and continuous training to support sustainable service optimization.

Keywords: Public Service, Customer Relationship Management, Community Satisfaction, Information Technology, Kelurahan Kalisari.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik di tingkat kelurahan merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terkecil bertugas memberikan layanan administrasi kependudukan dan pelayanan sosial yang menjadi kebutuhan dasar warga, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, surat keterangan domisili, dan berbagai dokumen penting lainnya (Badan Pusat Statistik, 2024). Kualitas pelayanan publik di kelurahan sangat menentukan kepuasan masyarakat dan citra pemerintah daerah. Namun, berdasarkan hasil kajian Ombudsman Republik Indonesia, pelayanan publik di banyak kelurahan masih belum optimal karena berbagai kendala, termasuk rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM), keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan (Ombudsman RI, 2023).

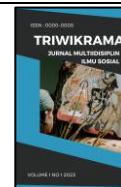
Rendahnya kompetensi SDM menjadi faktor utama yang memengaruhi buruknya kualitas layanan di kelurahan. Banyak petugas yang belum memahami secara memadai dasar hukum administrasi dan standar pelayanan publik, sehingga pelayanan menjadi lambat dan kurang responsif (Ombudsman RI, 2023). Selain itu, minimnya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, sarana pengaduan yang efektif, dan pelayanan prioritas untuk warga berkebutuhan khusus juga menjadi hambatan signifikan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Ombudsman RI, 2023). Kondisi ini juga tercermin dalam penelitian di beberapa kelurahan lain seperti Kelurahan Kapuas Kiri Hilir dan Kelurahan Cipaganti yang menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi petugas dan pengadaan sarana teknologi informasi untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi (Oktafiyana & Apriani, 2022; Sofyani & Ardiyanto, 2023).

Tabel 1
Indikator Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Kalisari (2023)

Indikator	Persentase Kepuasan Masyarakat (%)	Keterangan
Kepuasan terhadap kecepatan layanan	62%	Masih ada keluhan mengenai waktu tunggu lama
Kepuasan terhadap keramahan petugas	70%	Petugas dinilai ramah namun kurang komunikatif
Kemudahan akses informasi layanan	55%	Informasi layanan kurang transparan
Ketersediaan sarana teknologi	40%	Minim fasilitas digital dan antrian online
Responsivitas pengaduan	50%	Pengaduan belum tertangani secara optimal

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota, 2023

Dalam menghadapi tantangan tersebut, penerapan Customer Relationship Management (CRM) menjadi solusi strategis untuk mengoptimalkan pelayanan publik. CRM adalah sistem manajemen yang berfokus pada pengelolaan hubungan antara penyelenggara layanan dengan pelanggan, dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Melalui CRM, kelurahan dapat mengelola data warga secara terintegrasi, mempermudah proses administrasi melalui digitalisasi layanan, serta meningkatkan komunikasi dan feedback yang efektif antara aparat kelurahan dan masyarakat (Khan et al., 2021). Implementasi CRM memungkinkan pelayanan yang



lebih cepat, transparan, dan responsif, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik (Alam & Noor, 2020).

Kelurahan Kalisari, sebagai salah satu wilayah administrasi di perkotaan, menghadapi permasalahan serupa seperti lambatnya proses administrasi, kurangnya akses informasi layanan yang mudah, dan minimnya interaksi yang efektif antara petugas kelurahan dan warga. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan publik terhadap pelayanan kelurahan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota, 2023). Pandemi COVID-19 juga mempercepat kebutuhan akan transformasi digital dalam pelayanan publik, sehingga mendorong perlunya implementasi sistem CRM yang terintegrasi dengan teknologi informasi untuk mendukung layanan yang lebih adaptif dan inklusif (Santoso & Wijaya, 2022).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengoptimalkan pelayanan publik di Kelurahan Kalisari melalui penerapan sistem CRM yang dapat meningkatkan kualitas interaksi antara aparat kelurahan dan masyarakat, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan model pelayanan publik berbasis teknologi informasi di tingkat kelurahan dan menjadi referensi kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Fauzi & Hidayat, 2021).

TINJAUAN PUSTAKA

Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi manajemen yang berfokus pada pengelolaan hubungan dan interaksi antara organisasi dengan pelanggan atau masyarakat secara sistematis dan terintegrasi. CRM tidak hanya berupa teknologi atau perangkat lunak, tetapi juga mencakup proses bisnis yang mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun loyalitas jangka panjang. Dalam konteks pelayanan publik, CRM digunakan untuk mempermudah komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, baik melalui media online maupun offline. Contohnya, Kelurahan Darmo di Kecamatan Wonokromo mengimplementasikan CRM untuk mempererat hubungan dengan warga melalui kemudahan akses layanan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat lebih tertib dalam memperbarui dokumen kependudukan mereka. CRM di sektor publik berfungsi sebagai alat untuk mengelola pengaduan, permintaan, dan feedback masyarakat secara real-time, yang memungkinkan pemerintah daerah memberikan respons yang cepat dan tepat. Sistem CRM juga mendukung kolaborasi antar unit kerja dalam pemerintah daerah, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan terkoordinasi.

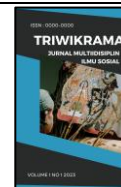
Selain itu, CRM dapat dikategorikan menjadi tiga jenis utama:

- Operational CRM: Otomatisasi proses pelayanan dan interaksi harian dengan masyarakat.
- Analytical CRM: Analisis data untuk memahami kebutuhan dan perilaku masyarakat.
- Collaborative CRM: Memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi antar unit dalam organisasi pemerintahan untuk pelayanan terpadu.

Implementasi CRM di pemerintahan, terutama di tingkat kelurahan, sangat relevan untuk mendukung transformasi digital dan smart city, yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi informasi dan komunikasi.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, cepat, dan berkualitas. Pelayanan publik yang optimal harus mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat agar



tercipta good governance. Pemanfaatan CRM dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Sistem CRM memungkinkan pemerintah kelurahan untuk mengelola data masyarakat secara terpusat, memonitor keluhan dan permintaan layanan, serta memberikan solusi yang cepat dan tepat sasaran. Contoh nyata implementasi CRM dalam pelayanan publik adalah aplikasi Citizen Relation Management (CRM) di Jakarta Smart City yang menjadi kanal pengaduan masyarakat. Aplikasi ini memudahkan masyarakat melaporkan permasalahan dan mendapatkan tindak lanjut dari pemerintah daerah secara responsif. Kecepatan dan ketanggapan petugas menjadi faktor kunci keberhasilan program ini. Pelayanan publik yang didukung CRM juga mempermudah koordinasi antar instansi dan unit kerja, sehingga pelayanan menjadi lebih terintegrasi dan tidak terfragmentasi. Hal ini penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah indikator utama keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan ini diukur dari sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan antara lain kualitas layanan, kecepatan respon, kemudahan akses, dan sikap petugas pelayanan. Penelitian di Disdukcapil Palembang menunjukkan bahwa penerapan CRM dalam layanan digital mampu meningkatkan kepuasan masyarakat hingga lebih dari 90%, dengan variabel utama berupa komitmen terhadap teknologi informasi, komunikasi yang efektif, dan kualitas layanan. CRM memungkinkan pelayanan yang lebih personal dan tepat sasaran karena data masyarakat tersimpan dan dianalisis secara sistematis. Hal ini mengurangi kesalahan dan mempercepat penyelesaian masalah, sehingga masyarakat merasa lebih dihargai dan dilayani dengan baik. Selain itu, keberhasilan CRM juga ditentukan oleh komitmen pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan dan memastikan keamanan data masyarakat agar privasi terjaga. Kepuasan masyarakat yang tinggi pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan daerah.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada warga yang sedang mengurus administrasi kependudukan di Kelurahan Kalisari. Kuesioner berisi pertanyaan tertutup dan terbuka yang mengukur aspek penggunaan CRM, kepuasan pelayanan, serta kendala yang dialami warga selama proses pelayanan. Selain itu, observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati proses pelayanan secara langsung, termasuk penggunaan media komunikasi CRM dan pelayanan di balai RW. Data sekunder juga dikumpulkan dari dokumen resmi kelurahan, laporan pelayanan, dan hasil wawancara dengan petugas kelurahan. Analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan dan penggunaan CRM, serta analisis kualitatif untuk menginterpretasi data observasi dan jawaban terbuka dalam kuesioner. Pendekatan ini memungkinkan penilaian menyeluruh terhadap efektivitas implementasi CRM dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Kalisari.

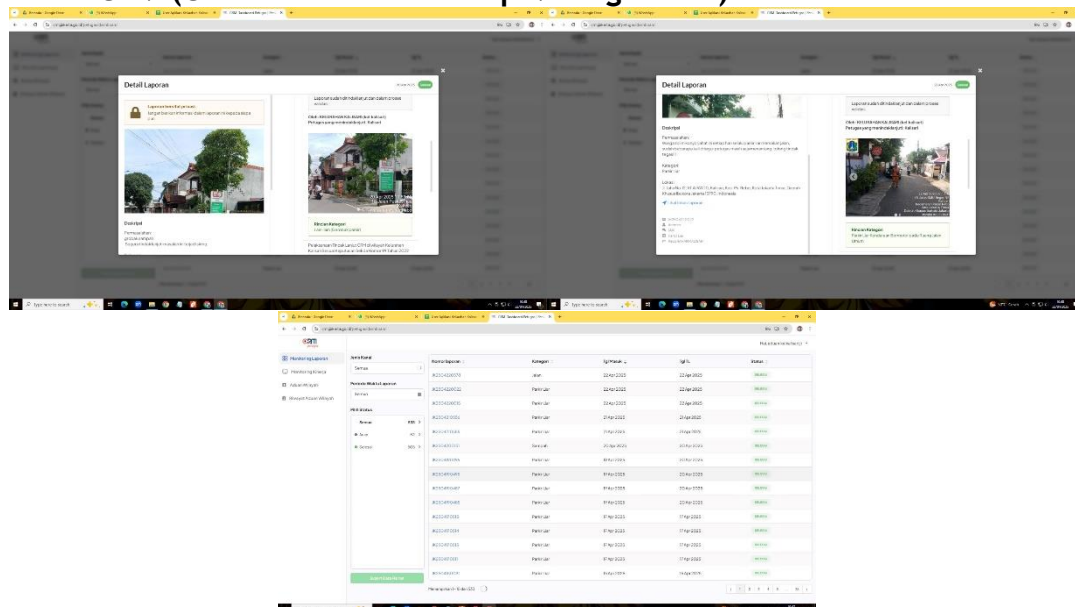
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Sistem CRM di Kelurahan Kalisari

Implementasi sistem Customer Relationship Management (CRM) di Kelurahan Kalisari merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi. Sistem CRM ini dirancang untuk mempermudah komunikasi dua arah antara aparat kelurahan dan masyarakat, mempercepat

proses pengaduan dan penyelesaian masalah, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

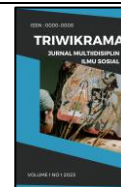
Gambar 1.
Sistem CRM (Customer Relationship Management) di Kelurahan Kalisari



Gambar di atas menunjukkan antarmuka sistem CRM yang digunakan untuk memantau dan mengelola laporan pengaduan masyarakat di Kelurahan Kalisari. Dalam sistem ini, laporan yang masuk dikategorikan berdasarkan jenis masalah, seperti "Parkir Liar" dan "Jalan", serta dicatat dengan nomor unik untuk memudahkan pelacakan. Setiap laporan dilengkapi dengan informasi penting seperti tanggal masuk dan tanggal tindak lanjut (Tgl TL), yang menunjukkan seberapa cepat laporan ditangani. Status laporan, yang mayoritasnya berlabel "SELESAI", mengindikasikan bahwa pengaduan telah berhasil diproses dan diselesaikan. Fitur filter pada sistem memungkinkan pemilihan laporan berdasarkan periode waktu dan status, memberikan fleksibilitas dalam pemantauan kinerja pelayanan. Sistem ini juga menyediakan opsi untuk mengekspor data harian, memungkinkan analisis lebih lanjut. Dengan implementasi sistem CRM ini, Kelurahan Kalisari dapat mengoptimalkan pelayanan publiknya melalui pengelolaan pengaduan yang lebih efisien, transparan, dan responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sistem CRM di Kelurahan Kalisari mengadopsi platform digital yang memungkinkan warga melakukan pendaftaran layanan administrasi secara online, sehingga mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor kelurahan. Melalui dashboard pengguna yang interaktif, petugas kelurahan dapat memantau dan mengelola laporan pengaduan masyarakat secara real-time. Dashboard ini menampilkan berbagai kategori pengaduan, seperti "Parkir Liar", "Jalan Rusak", dan kategori lain yang relevan dengan permasalahan warga (Dinas Komunikasi dan Informatika Jakarta Timur, 2023).

Setiap laporan yang masuk ke sistem CRM diberikan nomor unik sebagai identitas untuk memudahkan pelacakan dan monitoring. Informasi penting yang tercatat meliputi tanggal masuk laporan, tanggal tindak lanjut (Tgl TL), serta status penanganan laporan. Mayoritas laporan yang tercatat berstatus "SELESAI", menunjukkan bahwa pengaduan telah berhasil ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh aparat kelurahan. Fitur filter pada sistem memungkinkan petugas untuk memilih



laporan berdasarkan periode waktu dan status penyelesaian, sehingga memudahkan evaluasi kinerja pelayanan (Dinas Komunikasi dan Informatika Jakarta Timur, 2023).

Selain itu, sistem menyediakan opsi ekspor data harian, yang sangat berguna untuk analisis lebih lanjut dan pelaporan kepada pimpinan. Dengan data yang terstruktur dan mudah diakses, kelurahan dapat melakukan evaluasi berkala dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Pelayanan di Balai RW dan Komunikasi Dua Arah

Selain platform digital utama, Kelurahan Kalisari juga mengimplementasikan pelayanan di balai RW sebagai bagian dari strategi CRM. Pelayanan di balai RW ini bertujuan mendekatkan layanan kepada masyarakat, terutama bagi warga yang kesulitan mengakses kantor kelurahan secara langsung. Dengan demikian, warga dapat mengurus administrasi kependudukan dan menyampaikan pengaduan di tingkat RW, yang kemudian terintegrasi ke sistem CRM kelurahan (Dedikasi, 2024).

Komunikasi dua arah juga difasilitasi melalui media sosial dan aplikasi WhatsApp resmi kelurahan. Saluran ini memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan, bertanya, dan mendapatkan informasi layanan secara cepat dan mudah. Pendekatan ini meningkatkan responsivitas petugas dan mempermudah koordinasi antar unit pelayanan di kelurahan.

Implementasi sistem CRM di Kelurahan Kalisari telah membawa dampak positif yang signifikan. Pertama, sistem ini meningkatkan efisiensi penanganan pengaduan masyarakat dengan proses yang lebih cepat dan terstruktur. Kedua, transparansi pelayanan meningkat karena warga dapat memantau status pengaduan secara online, sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kelurahan (Dinas Komunikasi dan Informatika Jakarta Timur, 2023).

Ketiga, integrasi data dan komunikasi yang lebih baik memungkinkan aparat kelurahan melakukan koordinasi yang efektif dengan dinas terkait untuk penyelesaian masalah warga. Hal ini mendukung prinsip good governance dalam pelayanan publik, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, dan akuntabel (Fauzi & Hidayat, 2021).

Keempat, pelayanan di balai RW dan penggunaan media sosial sebagai kanal komunikasi mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan partisipasi aktif warga, dan menurunkan beban kantor kelurahan. Dengan demikian, sistem CRM tidak hanya menjadi alat teknologi, tetapi juga sarana pemberdayaan masyarakat dalam pelayanan publik.

3.2 Dampak Implementasi CRM terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kalisari

Implementasi sistem Customer Relationship Management (CRM) di Kelurahan Kalisari diharapkan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, kemudahan akses layanan, dan pengurangan antrian. Untuk mengukur dampak ini secara akurat, penelitian perlu dilakukan dengan metode survei yang valid dan reliabel.

1. Peningkatan Kepuasan Warga

Survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada warga yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kalisari setelah implementasi CRM. Kuesioner harus mencakup pertanyaan-pertanyaan yang mengukur tingkat kepuasan warga terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan pelayanan, kemudahan akses informasi, keramahan petugas, dan efektivitas penanganan keluhan. Skala pengukuran dapat menggunakan skala Likert (misalnya, 1 = Sangat Tidak Puas, 5 = Sangat Puas) untuk memudahkan analisis kuantitatif.

Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan di Kelurahan Wonorejo Rungkut menunjukkan bahwa penerapan CRM berdampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan warga. Hasil survei menunjukkan bahwa 37,5% warga sangat setuju dan 59,4% setuju bahwa dengan adanya CRM, proses pelayanan menjadi lebih mudah. Selain itu, 59,4% warga sangat setuju dan 31,3%



setuju bahwa metode penerapan CRM sudah cukup dalam meningkatkan kepuasan mereka. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas warga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan setelah implementasi CRM.

Analisis lebih lanjut dapat dilakukan dengan menghitung skor rata-rata kepuasan untuk setiap aspek pelayanan dan membandingkannya dengan data sebelum implementasi CRM (jika tersedia) atau dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Uji statistik seperti uji t atau ANOVA dapat digunakan untuk menguji perbedaan signifikan antara skor kepuasan sebelum dan sesudah implementasi CRM.

2. Kemudahan Akses Layanan

Implementasi CRM diharapkan mempermudah akses warga terhadap layanan administrasi kependudukan. Hal ini dapat diukur dengan melihat tingkat penggunaan berbagai kanal pelayanan yang disediakan, seperti pendaftaran online, pelayanan di balai RW, dan penggunaan aplikasi mobile (jika ada). Data penggunaan kanal-kanal ini dapat diperoleh dari sistem CRM dan dianalisis untuk melihat kanal mana yang paling banyak digunakan oleh warga dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Sebagai contoh, penelitian di Kelurahan Wonorejo Rungkut menunjukkan bahwa pelayanan di balai RW merupakan metode penerapan CRM yang paling efektif dan bermanfaat menurut warga. Sebanyak 87,5% warga memilih pelayanan di balai RW karena lebih dekat, mudah diakses, dan tidak perlu antri seperti di kelurahan. Data ini menunjukkan bahwa mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui balai RW merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kemudahan akses layanan.

Selain itu, perlu juga diukur tingkat literasi digital warga dan kendala-kendala yang dihadapi dalam mengakses layanan digital. Informasi ini dapat digunakan untuk merancang program pelatihan dan pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Pengurangan Antrian

Salah satu tujuan utama implementasi CRM adalah mengurangi antrian dan mempercepat proses pelayanan. Dampak ini dapat diukur dengan membandingkan waktu tunggu rata-rata sebelum dan sesudah implementasi CRM. Data waktu tunggu dapat diperoleh dari catatan pelayanan atau melalui survei langsung kepada warga yang sedang mengurus administrasi kependudukan.

Analisis data waktu tunggu dapat dilakukan dengan menghitung rata-rata, median, dan standar deviasi waktu tunggu sebelum dan sesudah implementasi CRM. Uji statistik seperti uji t atau uji Wilcoxon dapat digunakan untuk menguji perbedaan signifikan antara waktu tunggu sebelum dan sesudah implementasi CRM. Selain itu, perlu juga diidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu, seperti jumlah petugas, ketersediaan fasilitas, dan kompleksitas proses pelayanan.

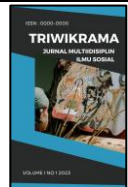
Dengan pengukuran yang akurat dan analisis yang mendalam, dampak implementasi CRM terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kalisari dapat dievaluasi secara objektif dan digunakan sebagai dasar untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan.

3.3 Tantangan dan Solusi dalam Optimalisasi Pelayanan Publik

Implementasi CRM dalam pelayanan publik di Kelurahan Kalisari tidak terlepas dari berbagai tantangan yang perlu diidentifikasi dan diatasi. Tantangan-tantangan ini dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori utama: kendala teknis, sumber daya manusia, dan adaptasi masyarakat.

1. Kendala Teknis:

- Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, seperti jaringan internet yang belum stabil dan perangkat komputer yang kurang memadai.



- Integrasi sistem yang kompleks antara CRM dengan sistem informasi yang sudah ada di kelurahan.
 - Keamanan data dan privasi warga yang perlu dijaga dengan ketat.
2. Sumber Daya Manusia:
- Kurangnya kompetensi petugas dalam menggunakan dan mengelola sistem CRM secara efektif.
 - Resistensi terhadap perubahan dari metode manual ke digital.
 - Keterbatasan jumlah petugas yang terlatih untuk mengoperasikan sistem CRM.
3. Adaptasi Masyarakat:
- Tingkat literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat, terutama pada kelompok usia lanjut.
 - Kurangnya kesadaran masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan sistem CRM.
 - Kesenjangan akses teknologi antara warga perkotaan dan warga di wilayah pinggiran.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, beberapa solusi yang dapat diimplementasikan adalah:

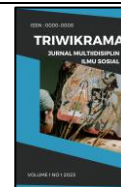
- a. Pemerintah daerah perlu berinvestasi dalam peningkatan infrastruktur teknologi informasi, seperti jaringan internet yang lebih stabil dan perangkat komputer yang memadai di kelurahan.
- b. Pengembangan sistem CRM yang user-friendly dan mudah diakses oleh semua warga.
- c. Implementasi protokol keamanan data yang ketat untuk melindungi privasi warga.
- d. Pelatihan intensif dan berkelanjutan bagi petugas kelurahan tentang penggunaan dan pengelolaan sistem CRM.
- e. Peningkatan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif.
- f. Perekrutan tenaga ahli IT untuk mendukung pengelolaan sistem CRM.
- g. Sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan tentang manfaat dan cara penggunaan sistem CRM melalui berbagai media, seperti website, media sosial, dan pertemuan warga.
- h. Penyediaan layanan bantuan teknis bagi warga yang kesulitan mengakses layanan digital.
- i. Kerjasama dengan tokoh masyarakat dan organisasi kemasyarakatan untuk menjangkau kelompok-kelompok masyarakat yang rentan.

Dengan mengatasi tantangan-tantangan tersebut secara efektif, implementasi CRM di Kelurahan Kalisari dapat dioptimalkan sehingga memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi yang efektif dalam mengoptimalkan pelayanan publik di Kelurahan Kalisari dengan meningkatkan hubungan dan komunikasi antara kelurahan dan masyarakat. Melalui implementasi sistem CRM, kelurahan mampu mengelola interaksi dengan warga secara lebih terstruktur dan responsif, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, tepat, dan transparan sesuai dengan tujuan CRM dalam pelayanan publik. Dampak positif dari penerapan CRM ini terlihat dari peningkatan kepuasan warga dalam mengurus administrasi kependudukan, kemudahan akses layanan, serta pengurangan antrian yang selama ini menjadi kendala utama pelayanan di tingkat kelurahan. Sistem CRM tidak hanya mempermudah warga dalam mengajukan permohonan dan pengaduan melalui kanal digital seperti WhatsApp dan website resmi kelurahan, tetapi juga memungkinkan petugas untuk



memantau dan menindaklanjuti laporan secara efektif sehingga meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Untuk mendukung keberlanjutan optimalisasi pelayanan publik melalui CRM, diperlukan pengembangan sistem yang terus diperbarui dan pelatihan intensif bagi petugas kelurahan agar mampu mengoperasikan dan memaksimalkan fungsi CRM secara optimal. Pelatihan ini penting untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi standar pelayanan prima dan meningkatkan loyalitas masyarakat terhadap pelayanan kelurahan. Dengan demikian, integrasi teknologi CRM dalam pelayanan publik di Kelurahan Kalisari menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai implementasi sistem Customer Relationship Management (CRM) di Kelurahan Kalisari, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas dan keberlanjutan pelayanan publik:

1. Pengembangan Sistem CRM Secara Berkelanjutan

Kelurahan Kalisari perlu terus mengembangkan fitur dan kapabilitas sistem CRM, seperti penambahan modul layanan baru, integrasi dengan aplikasi pemerintah lain, serta peningkatan keamanan data. Hal ini penting untuk memastikan sistem tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

2. Peningkatan Kompetensi SDM

Diperlukan pelatihan intensif dan berkelanjutan bagi seluruh aparatur kelurahan terkait penggunaan sistem CRM dan pelayanan berbasis teknologi informasi. Pelatihan ini juga harus mencakup aspek komunikasi efektif dan penanganan pengaduan masyarakat secara profesional.

3. Peningkatan Infrastruktur Teknologi

Pemerintah daerah perlu mendukung kelurahan dengan penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai, seperti jaringan internet yang stabil, perangkat komputer, dan sarana pendukung lainnya. Hal ini akan memperlancar operasional sistem CRM dan memastikan akses layanan yang optimal bagi warga.

4. Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat

Sosialisasi penggunaan sistem CRM kepada masyarakat perlu ditingkatkan melalui berbagai media, seperti media sosial, website, dan kegiatan tatap muka di lingkungan RW/RT. Edukasi ini bertujuan agar masyarakat memahami manfaat, cara penggunaan, dan pentingnya partisipasi aktif dalam sistem pelayanan digital.

5. Evaluasi dan Monitoring Berkala

Kelurahan perlu melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap pelaksanaan sistem CRM, baik dari sisi teknis, kepuasan masyarakat, maupun efektivitas penanganan pengaduan. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar perbaikan dan inovasi layanan di masa mendatang.

6. Kolaborasi dengan Pihak Eksternal

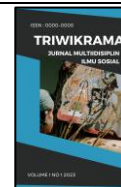
Untuk mempercepat transformasi digital, kelurahan dapat menjalin kerja sama dengan perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, atau pihak swasta dalam pengembangan aplikasi, pelatihan SDM, serta advokasi literasi digital bagi masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

Alam, S., & Noor, M. (2020). Implementasi CRM dalam Pelayanan Publik. Jakarta: Prenadamedia.

*Corresponding author

E-mail addresses: rezza@ipdn.ac.id



- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. London: Routledge.
- Dedikasi. (2024). "Implementasi CRM untuk Menunjang Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kelurahan Darmo." *Jurnal Dedikasi*, 4(2), 123-135.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Jakarta Timur. (2023). *Laporan Bulanan Sistem CRM Kelurahan Kalisari*. Jakarta Timur: Dinas Komunikasi dan Informatika.
- Fauzi, A., & Hidayat, R. (2021). "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik di Indonesia." *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 10(1), 45-60.
- Khan, M., et al. (2021). "Digital CRM for Public Sector: Enhancing Citizen Satisfaction." *International Journal of Public Administration*, 44(7), 567-579. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1713364>
- Kumparan. (2019). "Aplikasi CRM: Tempat Warga Jakarta Mengadu, Cepat Tertangani." *Kumparan.com*. Diakses pada 30 April 2025 dari <https://kumparan.com/berita/aplikasi-crm-tempat-warga-jakarta-mengadu-cepat-tertangani-1xXyZ>
- Oktafiyana, S., & Apriani, G. (2022). "Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Kapuas Kiri Hilir." *Jurnal FISIP Universitas Kapuas*, 8(1), 78-89.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Evaluasi Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Putra, D., & Wibowo, T. (2020). "Good Governance dan Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(3), 201-215.
- Rahmawati, L., & Suryani, E. (2021). "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kelurahan." *Jurnal Manajemen Publik*, 9(2), 150-162.
- Santoso, B., & Wijaya, R. (2022). "Dampak Pandemi terhadap Digitalisasi Pelayanan Publik." *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11(4), 300-315.
- Sari, N. (2019). "Peran Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan." *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(2), 99-110.
- Sewagati. (2023). "Pengaruh Penerapan CRM dalam Meningkatkan Kepuasan Warga Kelurahan Wonorejo Rungkut." *Jurnal Sewagati*, 2(3), 156-165.
- Sofyani, R., & Ardiyanto, A. (2023). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Cipaganti." *Jurnal Professional*, 5(1), 45-60.
- Valensiana, B. F., & Irbayuni, S. (2023). "Pengaruh Penerapan CRM dalam Meningkatkan Kepuasan Warga Kelurahan Wonorejo Rungkut." *SEWAGATI*, 2(3), 156-165.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota. (2023). "Laporan Pelayanan Publik Kelurahan Kalisari." *Situs Resmi Dinas Dukcapil Kota*. Diakses pada 30 April 2025 dari <https://dukcapil.kota.go.id/laporan-pelayanan-kalisari>