

## Pengaruh Penerapan CRM dalam Meningkatkan Kepuasan Warga Kelurahan Wonorejo Rungkut

### *The Effect of CRM Implementation in Increasing the Satisfaction of Wonorejo Rungkut Village Residents*

Brigita Febi Valensiana<sup>1</sup>, Sulastrirbayuni<sup>2</sup>

UPN Veteran Jawa Timur

Korespondensi penulis : [brigitavalensiana@gmail.com](mailto:brigitavalensiana@gmail.com)  
[lastree27@ymail.com](mailto:lastree27@ymail.com)

#### Article History:

Received: 30 Mei 2023

Revised: 24 Juni 2023

Accepted: 25 Juli 2023

**Keywords:** Revitalization, Tourist attraction, Appropriate technology

**Abstract:** CRM (Customer Relationship Management) is a strategy for a company or organization that aims to manage interactions with customers. The benefit of implementing CRM is to maintain reciprocal relationships with customers so that they can increase benefits for the company and increase customer satisfaction itself. In the context of public services and population administration, residents are considered as customers. One agency that implements CRM in its service process is the Wonorejo Rungkut sub-district. CRM helps manage the relationship between the Wonorejo Rungkut sub-district and residents so that it can improve service quality and citizen satisfaction in terms of population administration. The forms of CRM carried out by the Wonorejo Rungkut sub-district are by conducting services at RW halls, utilizing the use of social media, putting up leaflets, and conducting outreach. The method used in this journal is a qualitative and quantitative approach. The research results were obtained from the distribution of questionnaires and the author's observation of the events that occurred. The conclusion of this journal is that the CRM method implemented by the Wonorejo Rungkut sub-district has an impact on increasing the satisfaction felt by residents when managing population administration.

**Keywords:** CRM, population administration services, residents satisfaction

#### Abstrak

CRM (Customer Relationship Management) adalah strategi pada perusahaan atau organisasi yang bertujuan mengelola interaksi dengan pelanggan. Manfaat dari diterapkannya CRM adalah untuk memelihara hubungan timbal balik dengan pelanggan sehingga dapat meningkatkan manfaat bagi perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan itu sendiri. Dalam konteks pelayanan publik dan administrasi kependudukan, warga dianggap sebagai pelanggan. Salah satu instansi yang menerapkan CRM pada proses pelayanannya adalah kelurahan Wonorejo Rungkut. CRM membantu mengelola hubungan antara kelurahan Wonorejo Rungkut dengan warga sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan warga dalam hal administrasi kependudukan. Bentuk-bentuk CRM yang dilakukan oleh kelurahan Wonorejo Rungkut adalah dengan melakukan pelayanan di balai-balai RW, memanfaatkan penggunaan media sosial, memasang selebaran, dan melakukan sosialisasi. Metode yang digunakan dalam jurnal ini adalah metode pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner dan pengamatan penulis terhadap peristiwa yang terjadi. Kesimpulan dari jurnal ini adalah metode CRM yang diterapkan oleh kelurahan Wonorejo Rungkut berdampak pada peningkatan kepuasan yang dirasakan oleh warga saat mengurus administrasi kependudukan.

**Kata kunci:** CRM, pelayanan administrasi kependudukan, kepuasan masyarakat

## **PENDAHULUAN**

Perusahaan yang berhasil melakukan CRM secara tepat akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Binsar Kristian P. & Panjaitan, 2014). CRM (Customer Relationship Management) adalah strategi bisnis yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang sudah ada dan menarik pelanggan baru. Tujuan dari CRM itu sendiri adalah untuk meningkatkan hubungan bisnis antara perusahaan dan pelanggan serta meningkatkan keuntungan. Jika dikaitkan dengan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wonorejo Rungkut, maka warga dapat dianggap sebagai pelanggan. Dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, dibutuhkan penggunaan teknologi yang memadai agar pelayanan berjalan lebih efektif dan efisien. Dibutuhkan pula strategi peningkatan pelayanan publik agar kebutuhan masyarakat terkait administrasi kependudukan dapat dipenuhi.

Dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan, kendala yang dialami adalah kurang tersebarnya informasi terkait layanan yang diberikan oleh kelurahan. Selain itu, pelayanan yang diberikan dianggap kurang efektif karena tidak bisa memberikan kemudahan dalam proses pengajuan administrasi kependudukan. media komunikasi dengan pihak kelurahan pun terbatas akibatnya, banyak warga yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kelurahan. Hal ini membuat warga menjadi malas saat harus mengajukan permohonan administrasi kependudukan. Dengan adanya penerapan CRM, hal itu dapat diatasi karena CRM dapat mempercepat proses penyebaran informasi serta jalur komunikasi dengan warga juga semakin mudah sehingga pelayanan yang diberikan kepada warga dapat semakin ditingkatkan. Penerapan CRM yang dilakukan oleh kelurahan wonorejo rungkut sendiri adalah dengan: menyebarkan konten administrasi kependudukan melalui @kel\_wonorejorungkut, melakukan pelayanan di balai-balai rw, membuka saluran komunikasi melalui whatsapp sesuai jam kerja, menerapkan penggunaan website Survei Kepuasan Masyarakat, memasang selebaran di kelurahan dan balai-balai rw

### **CRM (*Customer Relationship Management*)**

Dalam dunia bisnis, dikenal dengan istilah manajemen hubungan pelanggan atau yang disebut dengan CRM (*Customer Relationship Management*). CRM merupakan strategi yang sering digunakan oleh banyak perusahaan atau organisasi untuk mengelola hubungan mereka dengan pelanggan. Pengimplementasian CRM dilakukan dengan mengumpulkan dan mengelola data yang kita miliki terkait pelanggan. Dengan data tersebut, kita dapat memahami apa yang pelanggan butuhkan dan inginkan sehingga kita dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang maksimal.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, yang dimaksud dengan pelanggan adalah warga. CRM bertujuan untuk memelihara, membangun komunikasi yang baik dengan warga, dan meningkatkan kepuasan warga. CRM yang dilaksanakan secara optimal akan meningkatkan kepercayaan warga dengan Kelurahan Wonorejo Rungkut. Hal ini akan meningkatkan partisipasi aktif warga dalam mengurus administrasi kependudukan mereka. Selain itu, manfaat melakukan CRM bagi kelurahan adalah agar dapat menangani keluhan warga secara lebih maksimal, menyediakan layanan dukungan warga secara penuh, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Metode yang dilakukan kelurahan untuk melakukan manajemen hubungan adalah dengan melakukan komunikasi 2 arah secara langsung dengan warga dan komunikasi melalui media sosial yang dimiliki oleh kelurahan.

Komponen dari manajemen hubungan sendiri terdiri dari 3 komponen penting, yaitu:

- manajemen, pihak-pihak yang melakukan interaksi dengan warga dan bagaimana strategi yang tepat dalam menjalankan komunikasi yang baik
- hubungan, cara untuk meningkatkan efektifitas pelayanan kepada warga dan memberikan solusi yang efektif dalam setiap permasalahan warga
- warga, pusat dari keseluruhan sistem manajemen hubungan. Warga yang dimaksud juga termasuk dalam tentang bagaimana caranya mempertahankan kepercayaan warga.

### **III.3.2 Kepuasan Warga**

Menurut Djaslim Saladin (2003), konsep kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan citranya terhadap keefektifan produk (hasil) dan harapannya. Jika diartikan dalam hal pelayanan warga, kepuasan warga, berarti warga mendapat jawaban atas permasalahan yang dimiliki dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan semakin meningkat loyalitas warga. Loyalitas warga ini akan berdampak pada warga yang akan terus setia mendukung segala program pemerintahan. Cara untuk menilai kepuasan warga sendiri dengan cara menerima kritik dan saran dari warga dan melakukan survey kepuasan pelanggan.

### **III.3.3 Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan adalah seperangkat kegiatan struktural dan pengendalian penerbitan dokumen dan informasi kependudukan melalui pendaftaran juga kependudukan, register kependudukan dan pengelolaan data kependudukan. Pemanfaatan hasilnya nanti untuk pelayanan publik, pengelolaan dan pembangunan. Kualitas pelayanan publik dalam bidang adalah ruang dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dll lingkungan yang memenuhi bidang pengelolaan kependudukan.

Dalam pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan warga Surabaya, Disdukcapil mengeluarkan web aplikasi KLAMPID (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang). Berbasis teknologi, inovasi KLAMPID diciptakan agar pelayanan administrasi kependudukan semakin efektif dan efisien. Web ini juga bisa diakses langsung oleh warga sehingga segala proses pencatatan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah. Klampid melayani berbagai macam layanan administrasi kependudukan, yaitu akta kelahiran, akta perceraian, akta perkawinan, akta kematian, perubahan biodata, pemutakhiran gelar, pindah datang dan keluar, pecah kartu keluarga, cetak kartu keluarga, pengajuan KTP-el, pengajuan KIA, dan masih banyak lagi.

## METODE

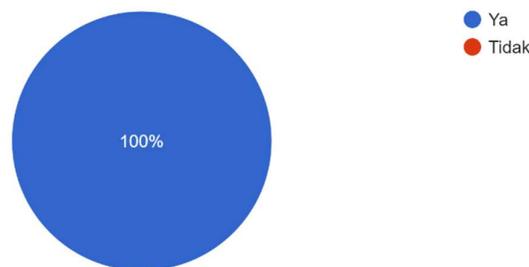
Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan dengan mengamati permasalahan yang terjadi dan mengumpulkan data berdasarkan pengamatan tersebut. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh warga yang berdomisili di area yang masih termasuk dalam jangkauan kelurahan Wonorejo Rungkut. Kemudian sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah warga kelurahan Wonorejo Rungkut yang datang ke kelurahan untuk mengurus administrasi kependudukan mereka dari bulan Maret hingga Mei dan bersedia untuk mengisi kuesioner yang dibagikan, tepatnya 32 warga. Jenis dari penelitian ini adalah data primer yang diambil langsung oleh peneliti primer diambil menggunakan teknik penyebaran kuesioner kepada para warga yang mengurus permohonan administrasi kependudukan di kelurahan Wonorejo Rungkut. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari pengamatan penulis terhadap fenomena sekitar.

## HASIL

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang dibagikan, ternyata seluruh warga memanfaatkan metode-metode penerapan CRM yang dilakukan oleh kelurahan Wonorejo Rungkut.

Apakah Anda pernah menggunakan media CRM yang diterapkan oleh kelurahan?

32 jawaban

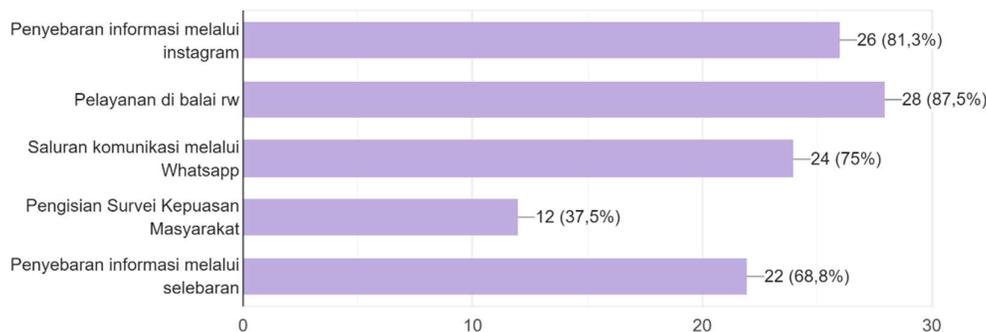


Gambar 1. Diagram Persentase Penggunaan Media CRM

Metode penerapan CRM yang paling efektif dan bermanfaat adalah pelayanan di balai-balai RW.

Jika ya, bentuk pelayanan CRM apa yang pernah Anda dapatkan atau lakukan?

32 jawaban

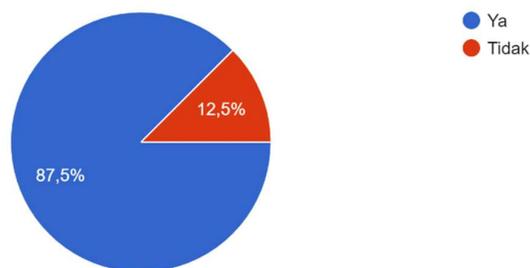


Gambar 2. Grafik Persentase Bentuk Pelayanan CRM yang Digunakan oleh Warga

Metode ini dipilih oleh 28 warga dengan persentase 87,5%. Pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan setiap hari Senin- Jumat dari pk 09.00 – 15.00 oleh petugas kelurahan di masing-masing balai RW dipilih warga sebagai metode yang paling efektif karena dengan adanya pelayanan di balai RW, warga tidak perlu datang ke kelurahan karena dapat melakukan pelayanan di lokasi yang lebih dekat, yaitu balai RW. Selain itu, warga dapat lebih leluasa bertanya kepada para petugas di balai RW karena tidak perlu menunggu antrian seperti di kelurahan.

Anda pernah mengajukan keluhan terkait pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh petugas kelurahan wonorejo rungkut

32 jawaban

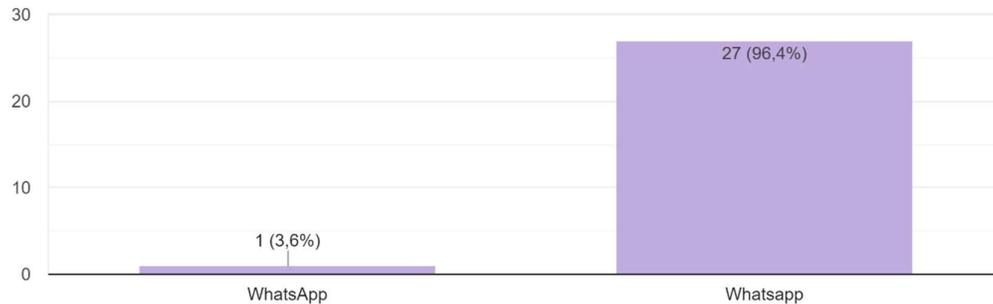


Gambar 3. Diagram Persentase Pengajuan Keluhan Warga

Kemudian, sebanyak 28 warga dengan persentase 87,5% ternyata pernah mengajukan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan.

Jika ya, media apa yang Anda gunakan untuk mengirimkan keluhan dan apa keluhan Anda?

28 jawaban

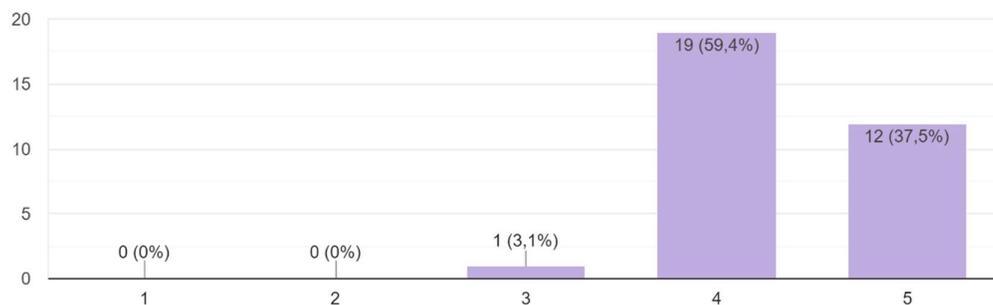


Gambar 4. Grafik Persentase Media yang Digunakan Warga untuk Mengajukan Keluhan

Dan dalam proses pengajuan keluhan, warga lebih memilih untuk menggunakan whatsapp kelurahan yang aktif dihubungi sesuai dengan jam kerja. Media ini dipilih oleh 27 warga dengan persentase sebesar 96,4%. Hal ini karena, proses pengajuan keluhan melalui Whatsapp dianggap paling efektif karena lebih cepat ditanggapi dibandingkan media lain. Dengan adanya penerapan CRM yang dilakukan oleh kelurahan, warga merasa dapat lebih mudah dalam memperoleh informasi warga kelurahan wonorejo rungkut.

Anda dapat mengetahui informasi mengenai layanan administrasi kependudukan dengan mudah dengan adanya penerapan CRM

32 jawaban

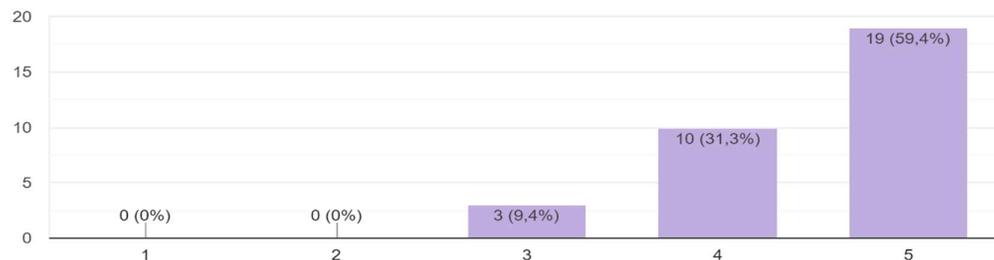


Gambar 5. Grafik Persentase Warga Mengalami Kemudahan dalam Proses Pelayanan dengan Adanya CRM

Hal ini didukung oleh 12 warga dengan persentase 37,5% yang memilih sangat setuju, 19 warga dengan persentase 59,4% yang memilih setuju, dan 1 warga dengan persentase 3,1% yang memilih cukup setuju. Kemudian, metode penerapan CRM yang dilakukan juga membuat proses pelayanan menjadi lebih efektif karena dianggap menjadi jauh lebih mudah. Hal ini didukung oleh 20 warga dengan persentasi 62,5% yang memilih sangat setuju, 11 warga dengan persentase 34,4% yang memilih setuju, dan 1 warga dengan persentase 3,1%.

Dengan adanya kemudahan dalam proses pengajuan permohonan administrasi kependudukan, hal ini dapat meningkatkan kepuasan warga.

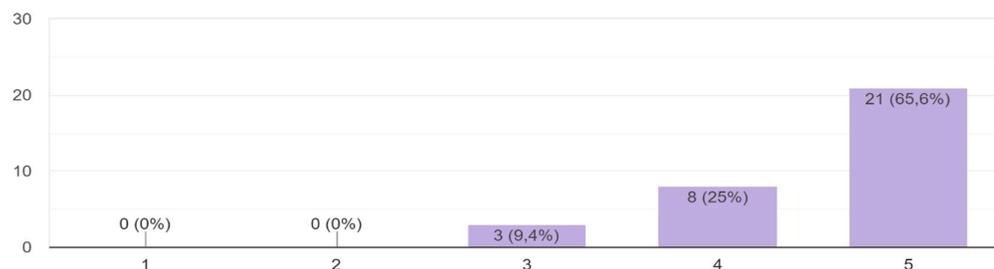
Metode penerapan CRM yang digunakan kelurahan wonorejo rungkut sudah cukup untuk meningkatkan kepuasan warga dalam hal pelayanan adminduk  
32 jawaban



Gambar 6. Grafik Persentase Metode Penerapan CRM Sudah Cukup dalam Meningkatkan Kepuasan Warga

Terbukti dengan 19 waga dengan persentase 59,4% yang sangat setuju dengan hal tersebut, 10 warga dengan persentase 31,3% yang memilih setuju, dan 3 warga dengan persentase 9,4% yang memilih cukup setuju.

Dengan meningkatnya efektifitas dalam proses pengajuan, Anda menjadi semakin ingin tertib dalam mengurus administrasi kependudukan  
32 jawaban



Gambar 7. Grafik Persentase Meningkatnya Efetifitas Pelayanan sehingga Warga Menjadi Semakin Ingin Tertib dalam Mengurus Administrasi Kependudukan

Warga yang puas terhadap pelayanan yang diberikan, akan membuat rasa ingin tertib dalam administrasi kependudukan juga meningkat. Hal ini dapat dilihat dari data yang menunjukkan bahwa sebanyak 21 warga dengan persentase 65,6% yang memilih sangat setuju, 8 warga dengan persentase 25% yang memilih setuju, dan 3 warga dengan persentase 9,4% yang memilih cukup setuju.

Dengan adanya metode-metode penerapan CRM yang dilakukan oleh petugas kelurahan Wonorejo Rungkut, dapat ditemukan fakta bahwa penerapan CRM membawa dampak positif bagi pelayanan administrasi kependudukan, yakni dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan adanya penerapan CRM secara optimal, warga merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan karena memudahkan mereka dalam mengurus administrasi kependudukan. (Omaka et al., n.d.)

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan yang bisa penulis sampaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu

1. CRM adalah strategi yang dilakukan untuk mengolah hubungan dengan pelanggan untuk mempertahankan pelanggan yang ada dan mendapatkan pelanggan baru. CRM juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Di kelurahan Wonorejo Rungkut, penerapan CRM digunakan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sehingga dapat meningkatkan kepuasan warga.

Metode-metode penerapan CRM yang dilakukan oleh kelurahan terbukti dapat meningkatkan kepuasan warga saat mengurus administrasi kependudukan dan membuat warga semakin ingin tertib dalam administrasi kependudukan

## **DAFTAR REFERENSI**

- Binsar Kristian P., F. A., & Panjaitan, H. (2014). Analysis of Customer Loyalty through Total Quality Service, Customer Relationship Management, and Customer Satisfaction. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 3(3). <https://doi.org/10.11591/ijere.v3i3.6191>
- Omaka, O. A., Godwinokoubi, L. O., & Chibuzor, O. (n.d.). Customer Relationship Management (CRM) as a Conflicting Concept: Nguyen And Mutun's (2012) Definition in Focus. In *International Journal of Management and Marketing Systems* [journals@arcnjournals.org](mailto:journals@arcnjournals.org). [www.arcnjournals.org](http://www.arcnjournals.org)