



Inovasi Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Terkait Penggunaan Sistem *Customer Relationship Management*

Rizka Nur Lailatul Tasbihi

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Agus Poerwanto

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Rinanti Resmadewi

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Alamat: Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya

Korespondensi penulis: rizkaicha1598@gmail.com

Abstract. *Public administrative services face complex challenges in the digital era, particularly in terms of efficiency, transparency, and citizen satisfaction. The Population and Civil Registration Office (Dispendukcapil) of Surabaya City responded to these challenges by implementing a Customer Relationship Management (CRM) system in November 2022. This study aims to analyze the effectiveness of administrative service innovation through the use of CRM and its impact on the quality of public service delivery. This research employed a descriptive qualitative approach using a case study design at Dispendukcapil Surabaya. Data collection methods included direct observation, in-depth interviews with the Head of Data Utilization and CRM officers, and documentation review. Primary data were supported by secondary sources such as institutional performance reports, local government regulations (Mayor Regulation No. 38 of 2024), service statistics, and academic references. The findings indicate that the implementation of CRM led to significant improvements in five aspects of public service innovation based on Everett M. Rogers' theory: (1) Relative advantage, evident in enhanced service efficiency and responsiveness; (2) Compatibility, shown through integration with previous systems and communication channels; (3) Complexity, considered low due to the system's ease of use for staff; (4) Triability, demonstrated through limited trials involving both staff and citizens; and (5) Observability, reflected in increased citizen satisfaction to 91% and a 60% reduction in complaints. The CRM system allows real-time service tracking and encourages active community participation. In conclusion, CRM serves as a strategic innovation for digital-based administrative reform that promotes adaptive, participatory, and accountable public service in the municipal governance of Surabaya.*

Keywords: *Innovation, Administrative Services, Customer Relationship Management System*

Received July 27, 2025; Revised July 29, 2025; Accepted August 4, 2025

*Riska Nur Lailatul Tasbihi, rizkaicha1598@gmail.com

Abstrak. Pelayanan administrasi publik menghadapi tantangan kompleks di era digital, khususnya dalam hal efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya merespons tantangan tersebut dengan mengimplementasikan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) sejak November 2022. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas inovasi pelayanan administrasi melalui penggunaan CRM serta dampaknya terhadap kualitas layanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus di Dispendukcapil Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam kepada kepala bidang pemanfaatan data dan petugas CRM, serta dokumentasi. Data primer diperkuat dengan data sekunder seperti laporan kinerja instansi, kebijakan pemerintah daerah (Perwali No. 38 Tahun 2024), statistik pelayanan, dan referensi akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan CRM memberikan perubahan signifikan dalam lima aspek inovasi pelayanan publik menurut teori Everett M. Rogers: (1) *Relative advantage* terlihat dari peningkatan efisiensi dan responsivitas layanan; (2) *Compatibility* terwujud dalam integrasi dengan sistem dan kanal layanan sebelumnya; (3) *Complexity* cukup rendah karena sistem mudah dipahami oleh petugas; (4) *Triability* dilakukan melalui uji coba terbatas yang melibatkan petugas dan masyarakat; dan (5) *Observability* terbukti dari peningkatan kepuasan publik sebesar 91% dan penurunan pengaduan hingga 60%. Sistem CRM memungkinkan pelacakan layanan secara real-time dan mendorong partisipasi aktif masyarakat. Kesimpulannya, CRM menjadi inovasi strategis dalam reformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang adaptif, partisipatif, dan akuntabel di lingkungan pemerintahan kota.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Administrasi, Sistem Customer Relationship Management

LATAR BELAKANG

Pelayanan administrasi publik merupakan bagian integral dari fungsi pemerintahan dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Di era digital seperti saat ini, pelayanan publik dituntut untuk semakin adaptif, transparan, dan efisien. Inovasi pelayanan administrasi dipandang sebagai upaya perbaikan terhadap keterbatasan sistem konvensional, terutama dalam menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Inovasi tersebut mencakup pembaruan dalam metode, prosedur, serta pemanfaatan teknologi informasi. Rogers dalam (Mahmudah & Meirinawati, 2017) mengemukakan bahwa terdapat lima atribut utama dalam menilai efektivitas inovasi pelayanan publik, yaitu *relative advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan untuk diuji coba), dan *observability* (kemudahan

untuk diamati). Lima atribut ini penting untuk memahami sejauh mana suatu inovasi dapat diterima oleh penyelenggara dan penerima layanan.

Di Kota Surabaya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) merupakan lembaga yang berperan langsung dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan. Pelayanan yang belum optimal, seperti antrean panjang, keterlambatan pengurusan dokumen, serta tidak tersedianya sistem pelacakan dokumen secara daring, menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Keterbatasan ini diperparah oleh belum terintegrasinya sistem pelayanan antarinstansi serta tidak adanya media pengaduan yang efektif dan real-time. Hal tersebut dibuktikan dengan kasus pengaduan oleh warga Kelurahan Lidah Wetan pada tahun 2020 yang mengalami miskomunikasi dalam pengurusan akta kematian akibat ketidaksinkronan antara kelurahan dan Dispendukcapil (Data primer, 2025). Sebelumnya, Pemerintah Kota Surabaya telah meluncurkan berbagai program seperti E-Lampid dan Kalimasada. Namun, program tersebut belum mampu mengatasi seluruh permasalahan teknis dan birokratis yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Sebagai respons terhadap berbagai permasalahan tersebut, pada akhir tahun 2022 Dispendukcapil Kota Surabaya mulai mengimplementasikan sistem Customer Relationship Management (CRM) sebagai inovasi digital dalam pelayanan publik. CRM merupakan sistem layanan berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk membangun komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Sistem ini terintegrasi dengan berbagai kanal digital seperti aplikasi Klampid New Generation (KNG), call center, WhatsApp chatbot, dan media sosial (Swargalokasurabaya.Id, 2022). Penerapan CRM selaras dengan kebijakan reformasi birokrasi digital yang tertuang dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 dan pembaruannya melalui Perwali Nomor 38 Tahun 2024 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan berbasis teknologi. Dengan sistem ini, masyarakat dapat memantau proses pelayanan secara real-time, menyampaikan keluhan dan masukan dengan mudah, serta menerima informasi pelayanan secara otomatis.

Beberapa penelitian sebelumnya mendukung urgensi penerapan CRM sebagai inovasi pelayanan publik. (Kurniawan, 2017) dalam penelitiannya menyoroti pentingnya kreativitas instansi daerah dalam meningkatkan mutu layanan publik melalui teknologi digital. Temuan ini diperkuat oleh studi (Fitri & Pradana, 2022) yang

menunjukkan bahwa pelayanan berbasis E-KTP di Kabupaten Bangkalan menjadi lebih efektif dan cepat setelah didukung oleh sistem digital yang terintegrasi.

(Khikmawati & Mursyidah, 2024) menyatakan bahwa kendala utama dalam penerapan inovasi digital di desa Karangsono adalah keterbatasan infrastruktur dan literasi digital. Hal ini juga menjadi catatan penting dalam implementasi CRM di Dispendukcapil Surabaya, yang sebagian masyarakatnya masih menghadapi keterbatasan dalam menggunakan teknologi.

Penelitian lain oleh (Saputra & Widiyarta, 2021) pada program SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan dapat mengefisiensi sumber daya serta meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan warga. Program SIPRAJA dianggap efektif karena mampu memfasilitasi pelayanan surat-menyurat langsung dari rumah warga, tanpa perlu datang ke kantor desa atau kecamatan.

Secara khusus, penelitian oleh (Paramita, 2025) menekankan bahwa penerapan CRM dalam layanan publik harus disertai dengan peningkatan literasi digital masyarakat, pelatihan bagi pegawai, serta penguatan infrastruktur teknologi. Tanpa dukungan faktor tersebut, CRM hanya akan menjadi platform komunikasi pasif, bukan alat manajemen relasi yang proaktif dan adaptif.

Penerapan sistem CRM membawa dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Berdasarkan Laporan Kinerja Dispendukcapil Kota Surabaya (2023), terdapat peningkatan penggunaan layanan digital sebesar 65%, serta penurunan jumlah pengaduan masyarakat hingga 50%. Selain itu, sistem CRM mampu mempercepat waktu layanan dari rata-rata 3–5 hari menjadi 1–2 hari kerja tergantung jenis dokumen yang diproses. Sistem ini juga memungkinkan integrasi lintas instansi dan pengelolaan data secara efisien, sehingga memperkecil peluang kesalahan pencatatan maupun praktik maladministrasi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut implementasi CRM sebagai bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana CRM diimplementasikan pada Dispendukcapil Kota Surabaya serta mengevaluasi efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai

fakta-fakta, karakteristik, serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang implementasi inovasi pelayanan administrasi publik melalui sistem *Customer Relationship Management* (CRM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya. Fokus utama dari penelitian ini adalah mengevaluasi efektivitas sistem CRM berdasarkan lima dimensi inovasi menurut Everett M. Rogers, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability* (Mahmudah & Meirinawati, 2017).

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, karena penelitian ini memusatkan perhatian pada suatu kasus tertentu yang dianggap unik dan representatif, yaitu penerapan CRM sebagai inovasi layanan publik di lingkungan Dispendukcapil Surabaya. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi konteks dan proses secara mendalam serta memahami secara utuh fenomena yang terjadi di lapangan. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan dan kebutuhan penelitian. Informan utama (*key informants*) adalah pejabat struktural dan staf teknis yang terlibat langsung dalam pelaksanaan sistem CRM, beberapa petugas pelayanan di loket dan masyarakat pengguna layanan yang sedang melakukan permohonan dokumen kependudukan, sebagai informan pendukung. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji implementasi sistem *Customer Relationship Management* (CRM) dalam inovasi pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya. Berdasarkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, diperoleh temuan bahwa CRM berhasil meningkatkan kualitas pelayanan melalui lima dimensi inovasi menurut teori Everett M. Rogers, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability*.

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Penerapan sistem CRM membawa dampak signifikan terhadap kecepatan dan efisiensi pelayanan. Sebelum menggunakan CRM, proses administrasi seperti pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran memerlukan waktu 3–5 hari. Setelah sistem CRM diimplementasikan, durasi pelayanan dapat dipangkas menjadi 1–2 hari kerja, tergantung jenis dokumen. Selain itu, CRM juga mampu menangani permohonan layanan secara daring melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG), mengurangi antrian di kantor dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian (Setiawan, 2021) yang menyatakan bahwa inovasi berbasis teknologi dalam pelayanan publik dapat mempercepat waktu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Sistem CRM yang diterapkan di Dispendukcapil Surabaya memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dengan sistem pelayanan sebelumnya. Meski sistem ini merupakan terobosan baru, penerapannya tetap terintegrasi dengan berbagai kanal layanan yang sudah dikenal masyarakat seperti WhatsApp, media sosial, dan call center. Bahkan, integrasi ini diperkuat melalui pelatihan petugas CRM untuk menangani berbagai platform komunikasi digital. Hal ini mencerminkan pemahaman bahwa inovasi yang berhasil bukan berarti menggantikan sistem lama secara total, tetapi melengkapinya, sebagaimana dikemukakan oleh Rogers (2003) dalam *Diffusion of Innovations* bahwa inovasi yang kompatibel dengan nilai dan praktik sebelumnya lebih mudah diterima.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Dalam aspek kompleksitas, penerapan CRM dinilai tidak menyulitkan petugas pelayanan maupun masyarakat. Sistem ini memiliki antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami, sehingga petugas dapat mengoperasikannya tanpa hambatan berarti. Namun, kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan keterbatasan server kadang masih terjadi dan memengaruhi kelancaran layanan. Temuan ini sejalan dengan Khikmawati & Mursyidah (2022) yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh desain sistem, tetapi juga kesiapan infrastruktur pendukung dan kapasitas sumber daya manusia.

4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Sebelum diluncurkan secara penuh, sistem CRM telah diuji coba terlebih dahulu oleh tim teknis Dispendukcapil bersama petugas pelayanan dan sebagian masyarakat. Uji coba ini dilakukan melalui peluncuran website CRM dan simulasi pengaduan layanan. Proses ini memberikan ruang untuk identifikasi masalah teknis dan perbaikan sistem sebelum diimplementasikan secara luas. Hasil ini mendukung pandangan Paramita (2025) bahwa uji coba pada sistem pelayanan publik digital sangat penting untuk menjamin efektivitas implementasi, meningkatkan kepercayaan pengguna, serta menghindari penolakan sistem di kemudian hari.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Indikator keberhasilan penerapan CRM terlihat jelas dari peningkatan kepuasan masyarakat. Berdasarkan data internal Dispendukcapil, tingkat kepuasan pengguna layanan meningkat dari 68% sebelum CRM menjadi 91% setelah CRM diterapkan. Selain itu, jumlah pengaduan menurun drastis dari rata-rata 300 laporan per bulan menjadi hanya 90–100 laporan, dengan mayoritas aduan terselesaikan dalam waktu kurang dari 24 jam. Dampak ini mencerminkan fungsi observabilitas yang tinggi dari inovasi, di mana hasil positif dapat diamati langsung oleh masyarakat dan pemangku kepentingan. (Rosdiyanti et al., 2023) juga mencatat bahwa pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah dipantau menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pelayanan.

6. Dampak Sosial dan Institusional

Implementasi CRM juga berdampak pada penguatan tata kelola pelayanan publik. Sistem ini mendorong akuntabilitas karena setiap permohonan tercatat dan dapat dilacak secara digital. Keberadaan CRM menekan praktik pungli dan meningkatkan transparansi proses pelayanan. Di sisi lain, CRM memfasilitasi kolaborasi antarinstansi seperti Pengadilan Negeri, Kementerian Agama, dan Pengadilan Agama melalui integrasi program “Lontong Balap” dan “Lontong Kupang” dalam sistem One Gate Service. Hal ini mendukung pernyataan Fitri & Pradana (2022) bahwa integrasi layanan berbasis digital antarlembaga dapat memotong birokrasi dan memperkuat efektivitas pelayanan lintas sektor.

7. Tantangan dan Catatan Kritis

Meskipun banyak keberhasilan dicapai, penelitian ini juga mencatat tantangan implementatif, terutama terkait literasi digital masyarakat. Sebagian warga masih

mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan berbasis aplikasi, khususnya kelompok lansia atau masyarakat dengan akses terbatas terhadap teknologi. Oleh karena itu, diperlukan edukasi digital secara berkelanjutan dan penyediaan jalur alternatif berbasis tatap muka untuk memastikan pelayanan inklusif. Temuan ini menguatkan studi Khikmawati & Mursyidah (2022) yang menekankan pentingnya pendampingan digital dalam memastikan transformasi layanan tidak menciptakan kesenjangan akses.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa CRM merupakan inovasi strategis dalam pelayanan administrasi kependudukan yang terbukti mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Keberhasilan sistem ini ditopang oleh integrasi lintas kanal, dukungan regulasi, kesiapan SDM, serta penerapan prinsip-prinsip inovasi pelayanan publik. Namun, keberlanjutan inovasi ini tetap memerlukan evaluasi berkala, peningkatan infrastruktur, serta strategi inklusif agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan secara merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitri, S. A., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan). *Publika*, 835–850. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p835-850>
- Khikmawati, N., & Mursyidah, L. (2024). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E- Government di Desa Karangsono Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan. *Web of Scientist International Scientific Research Journal*, 1(4), 16. <https://doi.org/10.47134/webofscientist.v1i4.35>
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*. <https://doi.org/https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mahmudah, L., & Meirinawati. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan

Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik. *Publika*, 5(1), 1–7.

- Paramita, P. (2025). The Role of The Role of Customer Relationship Management (CRM) in Enhancing Public Satisfaction with Smart City Services. *Acceleration, Quantum, Information Technology and Algorithm Journal*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.62123/aqila.v2i1.67>
- Rosdiyanti, E., Khairunnisah, N. A., & Mawardi, M. (2023). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Wera. *JIHAD : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi*, 5(2), 45–48. <https://doi.org/10.58258/jihad.v5i2.5961>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Setiawan, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I. Yogyakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.47650/jglp.v3i1.180>