

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI EDUKCAPIL MENGUNAKAN METODE CRM

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION WITH ONLINE POPULATION SERVICES THROUGH THE EDUKCAPIL APPLICATION USING CRM METHOD

Rismoko¹, Shofa Shofia Hilabi², Baenil Huda³

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Buana Perjuangan Karawang, Indonesia

si21.rismoko@mhs.ubpkarawang.ac.id, benil88@ubpkarawang.ac.id,

shofa.hilabi@ubpkarawang.ac.id

ABSTRAK

Tujuan analisis kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan kependudukan online dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini termasuk mengevaluasi daya tanggap, kecepatan, dan kejelasan informasi yang diberikan. Sistem Informasi CRM (Customer Relationship Management) yang merupakan suatu sistem informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengendalikan aktivitas-aktivitas pra pelayanan dan pasca pelayanan dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan tujuan sebagai solusi pelayanannya yang didukung oleh teknologi informasi untuk dapat memberikan berbagai kemudahan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat mulai dari sample request, customer trial, customer complaint, customer grouping sampai customer satisfaction. Hasil penelitian menghasilkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan online edukcapil yang disediakan disdukcapil kabupaten karawang diperlukan pengembangan sistem yang lebih baik

Kata Kunci: Perkembangan Teknologi Informasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Online, Kependudukan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

The development of information and communication technology (ICT) has had a significant impact on the delivery of public services at various levels, from the local to the national level. Edukcapil is an online population document submission application developed by the Karawang Regional Government to help people easily process population documents without having to come to the Disdukcapil office. This will allow people to easily process their residency documents using any device or computer that they can complete from home. The problem that occurs in the field is that not all people respond well to the online application for submitting population documents (edukcapil) due to the different backgrounds of the people of Karawang, so their reactions to the Edukcapil online service are also different. The purpose of community satisfaction analysis is to measure the extent to which the quality of online population services can meet community expectations and needs. This includes evaluating the responsiveness, speed, and clarity of the information provided. CRM (Customer Relationship Management) Information System which is an integrated information system used to plan, schedule and control pre-service and post-service activities in an organization to increase customer satisfaction with the aim of providing a service solution supported by information technology to can provide various conveniences and improve the quality of service to the community starting from sample requests, customer trials, customer complaints, customer grouping to customer satisfaction.

Keywords: *Development of Information Technology, Public Services, Online Services, Population, Community Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan dampak yang signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di

berbagai tingkatan, mulai dari tingkat lokal hingga nasional. Pemanfaatan teknologi baru seperti kecerdasan buatan (AI), big data, dan Internet of Things (IoT) menciptakan peluang inovasi dalam pelayanan publik. Mengembangkan pelayanan yang lebih personal, adaptif, dan efektif sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan mengintegrasikan TIK ke dalam pemberian layanan publik, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi masyarakat, dan kualitas layanan secara keseluruhan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat (Erti, 2015).

Pelayanan public yang baik merupakan salah satu upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Prabowo et al., 2021). Terkait dengan pemberlakuan UU 32/2004 tentang Pemerintahan Daerah, sejumlah daerah terbukti mampu memanfaatkan peluang yang diberikan dengan baik serta berhasil dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya dan dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakatnya (Rifqi, 2014). Penggunaan aplikasi website semakin berkembang dalam hal akses informasi (Tukino et al., 2021). Dikarenakan pentingnya membangun kepercayaan kepada konsumen untuk membangun hubungan jangka Panjang (Oktavia et al., 2020). Saat ini aplikasi dagang berbasis platform digital banyak digunakan dikalangan masyarakat perkotaan, sehingga tidak menutup kemungkinan masyarakat pedesaan pun bisa menggunakannya. Namun harus terlebih dahulu ada yang mensosialisasikan dan memberikan arahan langsung ke aplikasi tersebut (Manusia, 2022). Era digital telah membawa internet

dan revolusi digital ke tingkat yang baru. Dengan tersedianya internet dan kemudahan akses terhadap teknologi, seperti ponsel pintar dan perangkat pintar lainnya, masyarakat menghabiskan banyak waktu online, termasuk di media sosial. Internet telah memberikan berbagai manfaat bagi penggunanya di seluruh dunia dengan memungkinkan interaksi yang mudah (Simatupang, 2022).

Edukcapil merupakan aplikasi pengajuan dokumen kependudukan secara online yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Karawang untuk membantu masyarakat dengan mudah mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Hal ini akan memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah memproses dokumen kependudukan mereka menggunakan perangkat atau komputer apa pun yang dapat mereka selesaikan dari rumah. Permasalahan yang terjadi di lapangan adalah tidak semua masyarakat merespon baik adanya aplikasi pengajuan dokumen kependudukan secara online (edukcapil) tersebut dikarenakan latar belakang masyarakat Karawang yang berbeda-beda, sehingga reaksi mereka terhadap layanan online Edukcapil juga berbeda-beda. Perkembangan pesat teknologi informasi yang dipercepat dengan kehadiran internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi ini seoptimal mungkin. Pemanfaatan internet dalam aspek-aspek pemerintahan mendorong terwujudnya e-government, yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakatnya dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan (Informasi & Riau, 2017). Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masa kini menjadi suatu hal yang tidak bisa terpisahkan dari kebutuhan hidup manusia, termasuk di Indonesia. Pertumbuhan internet di Indonesia sangat pesat, pada tahun 2011

pengguna internet di Indonesia mencapai 39,6 juta jiwa atau sekitar 16,1% dari total pengguna internet diseluruh dunia yang menjadikan Indonesia masuk dalam 20 besar negara berpengguna internet terbanyak di dunia dan menduduki peringkat ke 5 di Asia setelah China, Jepang, India, dan Korea Selatan (Webqual et al., 2017). Salah satu dampak dari kemajuan teknologi sistem informasi saat ini adalah perkembangan situs web atau yang lebih dikenal sebagai website (Technology & Science, 2021).

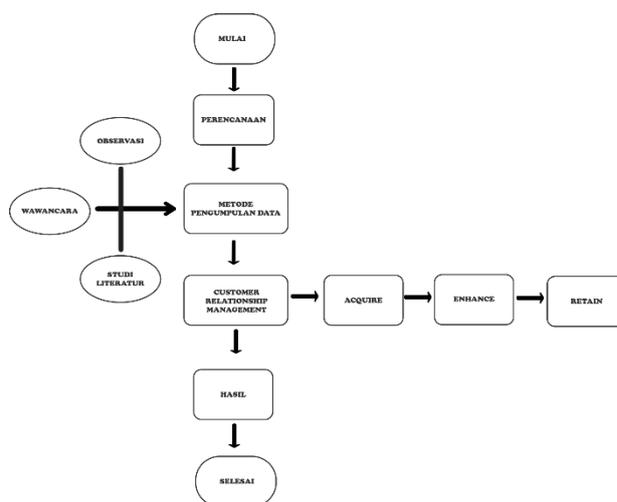
Tujuan analisis kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan kependudukan online dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini termasuk mengevaluasi daya tanggap, kecepatan, dan kejelasan informasi yang diberikan. Analisis kepuasan masyarakat dapat menentukan sejauh mana layanan kependudukan online meningkatkan efisiensi proses pengelolaan terkait kependudukan, seperti pengurusan KTP, perubahan data, atau pelayanan lainnya. Data kepuasan masyarakat dapat digunakan oleh pemerintah dan lembaga terkait untuk mengambil keputusan mengenai peningkatan dan pembangunan layanan. Informasi ini membantu mengidentifikasi bidang-bidang yang memerlukan perbaikan atau di mana inovasi dapat diterapkan. Tujuan utamanya adalah mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan kependudukan online. Ini mencakup aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, daya tanggap, dan ketersediaan informasi yang diperlukan. Tujuan analisis adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Apakah terkait dengan kualitas layanan, kecepatan pemrosesan, atau fitur tambahan yang diinginkan pengguna? Hasil analisis digunakan untuk meningkatkan layanan dan merancang strategi pengembangan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memperbaiki

kekurangan yang diidentifikasi selama analisis. Sistem Informasi CRM (Customer Relationship Management) yang merupakan suatu sistem informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengendalikan aktivitas-aktivitas pra pelayanan dan pasca pelayanan dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan tujuan sebagai solusi pelayanannya yang didukung oleh teknologi informasi untuk dapat memberikan berbagai kemudahan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat mulai dari sample request, customer trial, customer complaint, customer grouping sampai customer satisfaction (Talón-Ballester, dkk., 2018). Memahami pola pikir masyarakat yang berbeda, menggunakan strategi implementasi manajemen hubungan pelanggan (CRM) untuk membangun hubungan pelanggan yang baik dan mempertahankan pelanggan yang ada dapat membantu perusahaan mengelola hubungan pelanggan mereka (Riski & Azise, 2023). CRM ialah sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan konsumen sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya (Suhari et al., 2023). Kemajuan teknologi Informasi dan Komunikasi serta meluasnya perkembangan infrastruktur informasi teknologi telah mengubah cara dan pola pikir serta aktivitas organisasi, industri, bahkan pemerintahan. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan organisasi akan keberadaan teknologi informasi untuk dapat mencapai tujuan strategis dan proses bisnis organisasi menjadi salah satu faktor pendorong pentingnya teknologi informasi (Hilabi et al., 2019). Berdasarkan penelitian di atas yang telah disampaikan maka penelitian kali ini akan dilakukan dengan cara penerapan pada aplikasi edukapil dengan metode *Customer Relationship Management* untuk analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan online kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Karawang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap layanan kependudukan online. Penelitian ini bersifat kuantitatif karena mengumpulkan data yang dapat diukur dan dihitung untuk memberikan gambaran yang lebih obyektif. Orang yang pernah menggunakan layanan kependudukan online dalam jangka waktu tertentu. Sampel dipilih secara acak dari populasi yang relevan dan mencakup berbagai kelompok umur, tingkat pendidikan, dan latar belakang demografi. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang bertujuan untuk mengukur kepuasan penduduk terhadap layanan kependudukan online. Survei tersebut mencakup pertanyaan mengenai kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kecepatan layanan, dan aspek terkait lainnya. Kuesioner akan disebarkan kepada responden melalui berbagai saluran seperti media sosial, email, dan website resmi pemerintah. Selain survei, Anda dapat melakukan wawancara terstruktur dengan banyak responden untuk mendapatkan pemahaman mendetail tentang pengalaman dan perspektif mereka. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif seperti frekuensi, mean, dan persentase untuk menggambarkan sebaran dan karakteristik data dan analisis regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh antara variabel kepuasan masyarakat (X) dan Pelayanan Online (Y). Hasil wawancara dapat dianalisis secara Deskriptif untuk mendapatkan gambaran rinci mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pendekatan sistematis untuk setiap tahap penelitian dikenal sebagai metodologi penelitian (Djaka Permana et al., 2023). Penelitian ini disusun berdasarkan hasil dari analisis terhadap model penelitian yang akan digunakan yaitu metode *Customer Relationship Management*

(CRM), maka digunakan diagram alur pada metodologi penelitian ini (Baenil Huda & Saepul Apriyanto, 2019).



Gambar 1. Prosedur Metode Penelitian

2.1. *Customer Relationship Management (CRM)*

Customer Relationship Management merupakan proses membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan pelanggan melalui penyediaan pelayanan yang bernilai dan yang memuaskan mereka (Putra & Matondang, 2020).



Gambar 2. Tahapan Dalam CRM (Putra & Matondang, 2020)

2.2. **Memperoleh pelanggan baru (*acquire*).**

Pada fase ini, strategi untuk memperoleh pelanggan baru harus dimiliki oleh suatu perusahaan. Strategi itu bisa berupa pemberian kemudahan dalam mendapatkan informasi, inovasi terkini

dan pelayanan yang menarik (Putra & Matondang, 2020).

2.3. Menaikkan hubungan yang telah ada (*enhance*).

Tahap *enhance* merupakan tahap untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada. Perusahaan berusaha menjalin hubungan dengan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang baik terhadap pelanggannya (*customer service*). Penerapan *cross selling* atau *up selling* pada tahap kedua dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dan mengurangi biaya (*Dengan Menggunakan Crm (Customer Relationship Management) Pada Amigo Photo Studio Caruban Kabupaten Madiun Sales Information System By Using Crm (Customer Relationship Management) Onamigo Photo Studio Caruban Direct Madiun, 2017*).

2.4. Menjaga pelanggan (*retain*).

Pada fase ini, tingkat loyalitas yang tinggi dari para pelanggan harus didapatkan oleh perusahaan. Salah satu cara adalah dengan menerima masukan-masukan dan memenuhi apa yang menjadi keinginan pelanggan (Putra & Matondang, 2020). Penerapan *Customer Relationship Management* sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, maka disarankan untuk IKM Crystal Aksesoris tetap

menjaga, mempertahankan, dan bila perlu meningkatkan strategi agar mampu meningkatkan jumlah pelanggan yang loyal dan mempertahankan pelanggan loyal yang sudah ada (Penjualan et al., 2023).

Ketiga tahapan diatas saling terkait dan saling menguntungkan bagi perusahaan, akan tetapi tidaklah mudah dalam melakukan ketiga fase itu, sehingga perusahaan harus memilih fase yang paling utama atau yang paling penting untuk dilakukan. Pemilihan fase yang tepat sangatlah penting karena dapat berpengaruh pada strategi pembangunan infrastruktur teknologi yang menjadi pendukung CRM (Putra & Matondang, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Dari hasil pengamatan yang telah dilakukan melalui survey kuesioner secara online dan offline mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan online kependudukan melalui edukapil menggunakan metode CRM di tunjukan pada tabel 1 berikut:

Tabel.1 Hasil pengujian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aplikasi edukapil yang dilakukan secara offline

No	Pelayanan secara off;ine	PILIHAN JAWABAN												TOTAL SKOR	SKOR IDEAL	%
		STS		TS		CS		S		SS						
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N					
1	Persyaratan	3	3	2	4	11	33	46	184	0	0	224	315	71.1		
2	Prosedur/ Proses Pelayanan	3	3	1	2	10	30	49	196	0	0	231	315	73.3		
3	Kecepatan waktu dalam pelayanan	3	3	3	6	14	42	42	168	0	0	219	315	69.5		
4	Pemungutan Biaya	2	2	0	0	1	3	60	240	0	0	245	315	77.8		
5	Kesesuaian dokumen yang dicetak dengan permohonan/ pengajuan Bapak/Ibu	3	3	1	2	6	18	52	208	0	0	231	315	73.3		
6	Kemampuan/kompeten petugas dalam memberikan pelayanan	3	3	2	4	6	18	52	216	0	0	241	315	76.5		
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	3	3	3	6	10	30	48	192	0	0	231	315	73.3		
8	Sarana dan Prasarana (seperti Gedung, kursi tunggu, toilet dan lainnya)	3	3	1	2	12	36	44	176	0	0	217	315	68.9		
9	Penanganan perbaikan/pengaduan/komplain	2	2	2	4	6	18	52	208	1	5	237	315	75.2		
10	Apakah Bapak/Ibu Puas terhadap Pelayanan Disdukcapil Kabupaten	3	3	2	4	9	27	48	192	0	0	226	315	71.7		

Karawang?

Berdasarkan hasil pengujian mengenai kepuasan masyarakat dapat dijelaskan bahwa persyaratan dalam pelayanan edukapil memiliki presentase sebesar 71.1% dapat di simpulkan bahwa persyaratan yang di buat sudah baik karena melebihi 50% dari presentase yang ada. Prosedur atau pelayanan yang tersedia melalui pelayanan offline memiliki nilai presentase 73.3 yang artinya prosedur offline yang dimiliki oleh edukapil sudah baik. Kecepatan waktu pelayanan secara offline memiliki presentase 69.5% yang artinya sudah baik, meskipun sudah baik namun perlu menjadi perbaikan untuk kembali meningkatkan pelayanan dalam waktu yang lebih cepat lagi. Pada indikator pemungutan biaya saat pelayanan secara offline memiliki presentase sebesar 77.8% yang artinya baik, sehingga dapat di simpulkan biaya yang dikenakan dalam pelayanan secara offline tidak memberatkan masyarakat. Pada indikator mengenai Kesesuaian dokumen yang dicetak dengan permohonan memiliki nilai presentase sebesar 73.3% dapat dikategorikan baik. kemudian indikator kemampuan/ kompeten petugas dalam membeikan pelayanan memiliki nilai presentase sebesar 76.5% yang artinya petugas sudah memiliki kompetensi atau kemampuan yang baik dalam melakukan pelayanan. Pada indikator sarana pra sarana dalam

pelayanan offline seperti gedung, tempat menunggu, toilet dan prasarana lainnya memiliki nilai presentase nilai sebesar 68.9% yang artinya sudah baik dan layak dalam pelayanan. Pada indikator penanganan, perbaikan, pengaduan dan komplain pada pelayanan offline di dukcapil memiliki nilai 75.2% yang artinya pelayanan, penanganan dan pengaduan yang dilakukan sudah baik dijalankan oleh petugas kepada masyarakat. Pada indikator tanggapan masyarakat terhadap disdukcapil kabupaten karawang memiliki nilai presentase sebesar 71.7% yang artinya sudah baik dan masyarakat sudah merasa terbantu dengan pelayanan offline.

Dari hasil wawancara dan kuesioner mengenai pelayanan disdukcapil secara offline dari semua indikator memiliki presentase di atas 50% yang artinya pelayanan secara offline yang dilakukan terhadap masyarakat sudah baik dijalankan. Kemudian selain pelayanan secara offline disdukcapil kabupaten karawang juga saat ini memiliki pelayanan secara online yang dinamakan aplikasi edukapil, berikut merupakan hasil kuesioner yang dilakukan secara online kepada masyarakat kabupaten karawang dapat dilihat pada tabel 2

Tabel.1 Hasil pengujian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aplikasi edukapil yang dilakukan secara online

No	Pelayanan Online	PILIHAN JAWABAN										TOTAL SKOR	SKOR IDEAL	%
		STS		TS		CS		S		SS				
		F	N	F	N	F	N	F	N	F	N			
1	Persyaratan	2	2	2	4	12	36	47	188	0	0	230	315	73.0
2	Prosedur/ Proses Pelayanan	2	2	2	4	11	33	48	192	0	0	231	315	73.3
3	Kecepatan waktu dalam pelayanan	1	1	6	12	12	36	45	180	0	0	229	315	72.7
4	Pemungutan Biaya	2	2	0	0	0	0	61	244	0	0	246	315	78.1
5	Kesesuaian dokumen kependudukan yang diterima dengan permohonan/ pengajuan Bapak/Ibu	2	2	0	0	7	21	54	216	0	0	239	315	75.9
6	Kecepatan respons petugas pelayanan WhatsApp atau kecepatan respons dalam membuka halaman, pencarian informasi, unduh/unggah pada website e-dukcapil	2	2	3	6	25	75	34	136	0	0	219	315	69.5

	Kemudahan dalam pengajuan/													
7	permohonan dokumen kependudukan	2	2	1	2	13	39	47	188	0	0	231	315	73.3
8	Kualitas informasi yang diberikan	2	2	1	2	13	39	47	188	0	0	231	315	73.3
Penanganan														
9	perbaikan/pengaduan/komplain	2	2	2	4	12	36	45	180	0	0	222	315	70.5
Apakah Bapak/Ibu Puas terhadap Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Karawang?														
10	Karawang?	2	2	2	4	6	18	52	208	1	5	237	315	75.2

Berdasarkan hasil pengujian mengenai kepuasan masyarakat dapat dijelaskan bahwa persyaratan dalam pelayanan edukcapil memiliki presentase sebesar 73% dapat di simpulkan bahwa persyaratan yang di buat sudah baik karena melebihi 50% dari presentase yang ada. Prosedur atau pelayanan yang tersedia melalui pelayanan offline memiliki nilai presentase 73.3 yang artinya prosedur offline yang dimiliki oleh edukcapil sudah baik. Kecepatan waktu pelayanan secara offline memiliki presentase 72.7% yang artinya sudah baik, kecepatan dalam pelayanan yang dilakukan melalui online sangat cepat sehingga tidak memerlukan waktu yang lama. Pada indikator pemungutan biaya saat pelayanan secara offline memiliki presentase sebesar 78.1% yang artinya baik, sehingga dapat di simpulkan biaya yang dikenakan dalam pelayanan secara offline tidak memberatkan masyarakat. Pada indikator mengenai Kesesuaian dokumen yang dicetak dengan permohonan memiliki nilai presentase sebesar 75.9% dapat dikategorikan baik. kemudian indikator kecepatan respon petugas dalam melakukan pelayanan secara online atau dalam membuka situs web dalam membeikan pelayanan memiliki nilai presentase sebesar 69.5% yang artinya kecepatan petugas dalam memberikan layanan pada masyarakat

kabupaten karawang mengenai aplikasi edukcapil sudah baik. Pada indikator kemudahan dalam pengajuan dan permohonan yang dilakukan secara online memiliki nilai presentase nilai sebesar 73.3% yang artinya sudah baik dalam memberikan pelayanan. Pada indikator kualitas informasi yang diberikan pada aplikasi edukcapil memiliki nilai 73.3% yang artinya informasi yang diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi edukcapil sudah baik. Pada indikator penanganan dan perbaikan serta komplain yang di ajukan melalui aplikasi edukcapil memiliki nilai presentase sebesar 70.5% yang artinya sudah baik. Pada indikator tanggapan masyarakat terhadap disdukcapil kabupaten karawang memiliki nilai presentase sebesar 75.2% yang artinya sudah baik dan masyarakat sudah merasa terbantu dengan pelayanan offline.

Dari hasil wawancara dan kuesioner mengenai pelayanan disdukcapil secara online dari semua indikator memiliki presentase di atas 50% yang artinya pelayanan secara online yang dilakukan terhadap masyarakat sudah baik dijalankan.

Kemudian untuk melihat nilai mean, frekuensi peneliti melakukan pengujian deskriptif menggunakan Spss. Berikut merupakan hasil pengujian deskriptif dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil pengujian deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Masyarakat	63	10	40	36.51	6.418
Pelayanan Online	63	10	40	36.70	5.601
Valid N (listwise)	63				

Sumber: Spss 25 data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil pengujian dari tabel 3, dapat diketahui bahwa nilai N yaitu 63. Artinya data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 63 responden.

Kepuasan masyarakat dari hasil pengolahan data tersebut, terdapat nilai rata-rata 36.51, dengan nilai standar deviasi sebesar 6.418. sedangkan nilai minimum kepuasan masyarakat sebesar 10 dan nilai maximum kepuasan masyarakat sebesar 40.

Pelayanan online dari hasil pengolahan data tersebut terdapat nilai rata-rata 36.70, dengan nilai standar deviasi sebesar 5.601. sedangkan nilai minimum kepuasan masyarakat sebesar 10 dan nilai maximum kepuasan masyarakat sebesar 40.

PEMBAHASAN

pemerintah Indonesia padadasarnya telah melakukan beberapa perubahan mendasar untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Pada saat ini pelayanan publik secara bertahap melakukan perubahan untuk memudahkan masyarakat serta memanfaatkan teknologi.

Pergeseran pelayanan yang dilakukan tang awalnya tatap muka menuju pemanfaat teknologi terus menjadi tuntutan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah di era modernisasi saat ini, tidak terlepas dari pemerintah kabupaten karawang. Berbagai aplikasi dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat ditengah kondisi moderen saat ini terus mengoptimalkan fungsinya. Agar masyarakat tetap masih bisa mendapatkan pelayanan yang baik meskipun dengan cara yang tidak seperti biasanya, dengan cara tatap muka.

Disdukcapil Kabupaten Karawang menjadi penyelenggara urusan pemerintah bidang kependudukan dan catatan sipil. Pelayanan yang diselenggarakan oleh disdukcapil Kabupaten Karawang meliputi pencatatan penduduk dan pencatatan sipil. Pencatatan

penduduk meliputi pembuatan kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik atau E-KTP, Kartu pindah penduduk dan kartu identitas Anak (KIA). Sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta cerai, pencatatan [ersetujuan adopsi anak, perubahan nama atau perubahan warga negara. (<http://dukcapil.karawangkab.go.id/>).

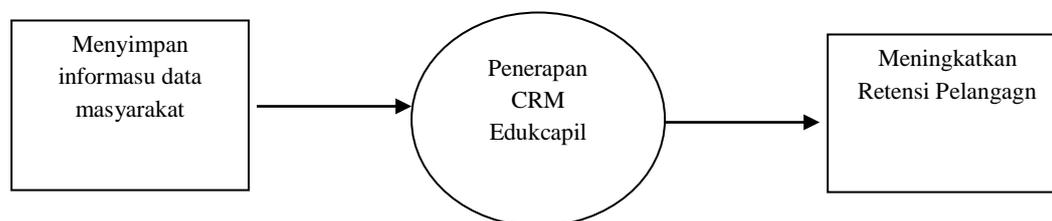
Memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk e-government, Dinas Dukcapil Kabupaten Karawang berupaya untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat, bahkan di masa pandemi. Bagi masyarakat umum yang selalu mencari pelayanan yang cepat, akurat, efektif, dan efisien, hal ini menjadi sarana untuk meningkatkan kinerja pelayanan (Podungge & Solihin, 2020,)Hal ini hampir sama dengan apa yang dikatakan oleh (Tjiptono, 2012) mengenai standar pelayanan publik, yang meliputi: (1) ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu proses dan waktu tunggu; (2) akurasi pelayanan, yang meliputi kinerja yang bebas dari kesalahan; (3) keramahan dan kesopanan dalam pemberian pelayanan; dan (4) kemudahan akses terhadap pelayanan, seperti banyaknya petugas yang bertugas dan banyaknya fasilitas komputer. (5) Kenyamanan dalam mengakses layanan, termasuk ketersediaan tempat parkir, lokasi layanan, dan faktor-faktor terkait lainnya; (6) Fitur layanan tambahan, seperti ruang tunggu ber-AC dan kebersihan, dan sebagainya.

Pada dasarnya pelayanan berbasis online bertujuan untuk mempermudah dalam memberikan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan online menjadi salah satu alternatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era modern saat ini. Salah satu situs web yang digunakan dalam pelayanan online disdukcapil kabupaten karawang yaitu situs web <https://edukcapil.karawangkab.go.id/> yang

merupakan salah satu upaya dalam menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat saat ini.

Customer Relationship Management (CRM)

Mind map tujuan CRM yang merupakan strategi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan online pada masyarakat kabupaten karawang melalui edukcapil dapat disajikan sebagai berikut.



Gambar 2. Mind Map Tujuan CRM bagi Edukcapil Kabupaten Karawang

Sumber: Data Penulis

Mind Map diatas dapat dijelaskan berikut:

1. Perlunya penerapan CRM di edukcapil kabupaten karawang, hal ini dipandang sangat penting dengan melihat banyaknya antusias masyarakat yang menggunakan aplikasi edukcapil, dimana dibutuhkan strategi untuk mempertahankan pelayanan online dengan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Menyimpan informasi data masyarakat, dengan menyimpan data masyarakat akan memudahkan petugas atau pegawai disdukcapil untuk melakukan komunikasi maupun memberikan informasi mengenai disdukcapil kepada masyarakat kabuapten karawang
3. Meningkatkan retensi masyarakat, tidak lepas dari cara Lembaga disdukcapil menerima masukan dan keluhan dari masyarakat dengan baik tentunya memberikan nilai tersendiri dihati masyarakat mengenai pelayanan online yang disediakan disdukcapil. Dimana hal ini akan membuat mereka nyaman dan merasa dihargai sebagai masyarakat yang telah mempercayai disdukcapil sebagai dinas tempat mengurus catatan kependudukan dan catatan sipil.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasn yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa , untuk menghasilkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan online edukcapil yang disediakan disdukcapil kabupaten karawang diperlukan pengembangan sistem yang lebih baik serta. Hasil pengujian yang dilakukan melalui uji deskriptif dengan 63 responden semua jawaban pada indikator survei termasuk dalam kriteria baik dengan nilai presentase diatas 60% sehingga aplikasi edukcapil yang sudah digunakan dalam disdukcapil untuk memenuhi pelayanan masyarakat sangat diperlukan. hanya saja disdukcapil perlu melakukan perkembangan pelayanan lagi untuk terus meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat kabupaten kaarawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Baenil Huda, & Saepul Apriyanto. (2019). Aplikasi Sistem Informasi Lowongan Pekerjaan Berbasis Android Dan Web Monitoring (Penelitian Dilakukan Di Kab. Karawang). *Buana Ilmu*, 4(1), 11–24.
<https://doi.org/10.36805/Bi.V4i1.808>
- Dengan Menggunakan Crm (Customer Relationship Management) Pada Amigo Photo Studio Caruban Kabupaten Madiun Sales Information*

- System By Using Crm (Customer Relationship Management) Onamigo Photo Studio Caruban Direct Madiun.* (2017).
- Djaka Permana, M., Lia Hananto, A., Novalia, E., Huda, B., & Paryono, T. (2023). Klasterisasi Data Jamaah Umrah Pada Tanurmutmainah Tour Menggunakan Algoritma K-Means. *Jurnal Komtekinfo*, 10, 15–20. <https://doi.org/10.35134/komtekinfo.V10i1.332>
- Erti, L. (2015). *Analisis Pelayanan Pengurusan Ktp Pada Kantor Camat Kampar Kiri Hulu Kabupaten Kampar.* 0761.
- Hilabi, S. S., Buana, U., Karawang, P., Huda, B., Buana, U., Karawang, P., & Support, P. (2019). TechnoXplore *Jurnal Ilmu Komputer & Teknologi Informasi* Issn : 2503-054x Vol 4 No: 1, April 2019. *Jurnal Ilmu Komputer & Teknologi Informasi*, 4(1), 28–37.
- Informasi, P. S., & Riau, U. I. N. S. (2017). *Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar.* 3(2), 17–22.
- Manusia, S. D. (2022). *E-Issn : 2798-2580 Universitas Buana Perjuangan Karawang.* 202–206.
- Oktavia, I., Irfan, D., Imanuel, T., Negeri Padang, U., & Hang Tuah Pekanbaru, S. (2020). Customer Relationship Management (Crm) Online Booking Application To Improve Customer Satisfaction And Optimize Customer Relationship Management (Crm). *Journal Of Information Technology And Computer Science (IntecomS)*, 3(2).
- Penjualan, P., Ikm, P., Aksesoris, C., & Sidoarjo, K. (2023). *Analisis Inovasi Produk Dan Crm (Customer Relationship Management) Terhadap Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Dr . Soetomo Surabaya Email : Rizkeika85@Gmail.Com.* 207–214.
- Podungge, A. W., & Solihin, D. I. Y. (2020). Posisi Tawar Pelanggan Terhadap Akurasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Sgd Di Era Pandemi Covid-19 Pada Samsat Kota Gorontalo. *Publik Adiministration Journal Of Research*, 2(4).
- Prabowo, S., Hartomi, D., & Padma, A. (2021). *Pelayanan Kelurahan Di Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal Tahun 2020.* 5(1), 39–51.
- Putra, Y. H., & Matondang, M. I. (2020). Analisa Dan Perancangan Crm Sebagai Strategi Peningkatan Dan Memepertahankan Jumlah Mahasiswa Pada Stmik Dharma Negara. *Jurnal Tata Kelola Dan Kerangka Kerja Teknologi Informasi*, 6(2), 72–78. <https://doi.org/10.34010/jtk3ti.V6i2.5543>
- Rifqi, A. (2014). *Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Upt Dinas Pendapatan Provinsi Riau.*
- Riski, F., & Azise, N. (2023). *G-Tech : Jurnal Teknologi Terapan.* 7(3), 1071–1082.
- Simatupang, M. (2022). E-Issn : 2798-2580 Universitas Buana Perjuangan Karawang. *Konferensi Nasional Penelitian Dan Pengabdian (Knpp) Ke-2*, 1299–1309.
- Suhari, Y., Prasetyo Utomo, A., Nugroho, I., Pradana, R. A., & Semarang, U. S. (2023). Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Toko Herbal (Studi Kasus: Stokis Herbal Hni Cabang Semarang) Implementation Of Customer Relationship Management (Crm) In Herbal Shops (Case Study: Hni Herbal Stokis Semarang Branch). *Journal Of Information Technology And Computer Science (IntecomS)*, 6(2).
- Technology, I., & Science, C. (2021). 1, 2, 3 123. 4, 1–8.
- Tukino, Baenil Huda, Faqih Pratama Muthi, & Adittia Agustian. (2021). *Sistem Informasi Layanan*

Terintegrasi Dengan Menggunakan Model Desain User Experience Dilingkungan Perpustakaan Kabupaten Karawang. *Buana Ilmu*, 6(1), 98–110.
<https://doi.org/10.36805/Bi.V6i1.1989>

Webqual, M., Wibowo, S. A., Rokhman, M. M., & Pranoto, Y. A. (2017). *Benchmarking Website E-Commerce*. 3(2), 1–8.