

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) MEMBANTU
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA DENGAN PERBAIKAN
SOP PENGADUAN DAN EVALUASI KINERJA**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN



Oleh:

MARETA PUTRI WARDHANA
NPM. 21083010002

**PROGRAM STUDI SAINS DATA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2024

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) MEMBANTU
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENDAFTARAN SIPIL KOTA SURABAYA DENGAN PERBAIKAN
SOP PENGADUAN DAN EVALUASI KINERJA**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN



Oleh:

MARETA PUTRI WARDHANA
NPM. 21083010002

**PROGRAM STUDI SAINS DATA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2024**

*acc 2024
13/01*

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) MEMBANTU
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA DENGAN PERBAIKAN
SOP PENGADUAN DAN EVALUASI KINERJA KARYAWAN**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN



Oleh:

MARETA PUTRI WARDHANA
NPM. 21083010002

**PROGRAM STUDI SAINS DATA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2024

**LEMBAR PENGESAHAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Judul : CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
MEMBANTU MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA
SURABAYA DENGAN PERBAIKAN SOP PENGADUAN DAN
EVALUASI KINERJA KARYAWAN

Oleh : MARETA PUTRI WARDHANA
NPM : 21083010002

Menyetujui

Dosen Pembimbing

Pembimbing Lapangan


Dr. Ir. I Gede Susrama Mas Diyasa, S.T., M.T.,

IPU

NIP. 197006192021211009


Nurul Hidayah S.Si
NIP. 198311292010012019

Mengetahui

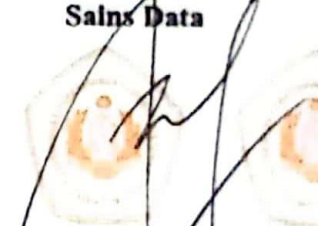
Dekan

Fakultas Ilmu Komputer


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT

NIP. 196811261994032001

**Koordinator Program Studi
Sains Data**


Dr. Eng. Ir. Dwi Arman Prasetya, ST, MT, IPU,

Asean Eng

NIP. 198312052005011002

SURAT PERNYATAAN SELESAI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mareta Putri Wardhana
NPM : 21083010002

Menyatakan bahwa kegiatan PKL yang saya lakukan memang benar-benar telah saya lakukan di perusahaan/instansi:

Nama Perusahaan/Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Surabaya
Alamat : Gedung *Mall* Pelayanan Publik Siola, jalan
Tunjungan No.1-3, Surabaya

Valid, dan perusahaan/instansi tempat kami PKL benar adanya dan dapat dibuktikan kebenarannya. Jika kami menyalahi surat pernyataan yang kami buat maka kami siap mendapatkan konsekuensi akademik maupun non-akademik. Berikut surat pernyataan kami buat sebagai syarat laporan PKL di prodi Sains Data,FIK, UPN "Veteran" Jawa Timur.

Hormat Saya,



1000
SERUPUH RIBU RUPIAH
5EC40ALX001266358

Mareta Putri Wardhana

NPM. 21083010002

Judul : Customer Relationship Management (CRM) Membantu Meningkatkan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Dengan Perbaikan SOP Pengaduan Dan Evaluasi Kinerja Karyawan

Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Penulis : Mareta Putri Wardhana

Pembimbing : Dr. Ir. I Gede Susrama Mas Diyasa, S.T., M.T., IPU

Abstrak

Meningkatkan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui optimalisasi Customer Relationship Management (CRM) dengan perbaikan SOP pengaduan dan evaluasi kinerja karyawan di Indonesia mencerminkan responsifitas pemerintah terhadap tuntutan akan layanan publik yang lebih efisien. Fokus pada efisiensi ini sejalan dengan kesadaran akan pentingnya memberikan layanan yang cepat, mudah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Rumusan masalah mencakup bagaimana proses perbaikan SOP pengaduan dan evaluasi kinerja karyawan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Tujuannya adalah agar penulis dan pembaca dapat memahami bagaimana perbaikan proses bisnis dan evaluasi kinerja karyawan dapat berkontribusi terhadap terwujudnya pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan berkualitas. Hasil dari perubahan ini diharapkan dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif dan efisien, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat kepercayaan terhadap instansi pemerintah.

Kata kunci: Customer Relationship Management (CRM), Pelayanan Publik, SOP, Evaluasi Kinerja

Title : *Customer Relationship Management (CRM) Assists in Improving Public Services of the Civil Registration and Population Office of Surabaya City through the Enhancement of Complaint SOP and Employee Performance Evaluation.*

Study Case : *Civil Registration and Population Office of Surabaya City*

Writer : *Mareta Putri Wardhana*

Mentor : *Dr. Ir. I Gede Susrama Mas Diyasa, S.T., M.T., IPU*

Abstract

Enhancing Public Services of the Civil Registration and Population Office in Surabaya through the optimization of Customer Relationship Management (CRM) with improvements in complaint Standard Operating Procedures (SOP) and employee performance evaluation in Indonesia reflects the government's responsiveness to demands for more efficient public services. The focus on efficiency aligns with the awareness of the importance of providing fast, easy, and responsive services to meet the needs of the community. The research problem encompasses how the process of improving SOP for complaints and evaluating employee performance can enhance the effectiveness and efficiency of services in the Civil Registration and Population Office in Surabaya. The goal is to enable the author and readers to understand how the improvement of business processes and employee performance evaluation can contribute to the realization of more efficient, responsive, and quality services. The results of these changes are expected to create more responsive and efficient public services, improve citizen satisfaction, and strengthen trust in government institutions

Keywords: *Customer Relationship Management (CRM), Public Services, SOP, Performance Evaluation*

KATA PENGANTAR

Dengan segala Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan dan memberikan pengalaman praktisi kepada mahasiswa, maka dilaksanakanlah kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Salah satu kegiatan PKL yang dilaksanakan mahasiswa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah perbaikan SOP pengaduan dan evaluasi kinerja karyawan. Dimana hal tersebut dilakukan dalam upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam melayani aduan masyarakat yang masuk, serta meningkatkan kecepatan pelayanan dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Dengan bimbingan dan arahan dari para profesional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, mahasiswa diharapkan dapat menggali pengetahuan lebih dalam lingkup dunia kerja sekaligus dapat berkontribusi secara nyata dalam melayani masyarakat khususnya warga Kota Surabaya.

Penulis menyatakan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan terlibat dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) penulis. Semoga upaya ini membawa dampak positif dalam bidang pengembangan layanan masyarakat di Indonesia khususnya Kota Surabaya.

Surabaya, 15 Januari 2024

Penulis

Mareta Putri Wardhana

NPM. 21083010002

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan kegiatan PKL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan baik. Penyelesaian laporan ini terwujud atas bantuan, arahan dan bimbingan dari banyak pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti kegiatan PKL ini.
2. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan moral dan finansial selama penulis melakukan kegiatan PKL.
3. Ibu Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasie, MT. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Bapak Dr. Eng Ir. Dwi Arman Prasetya, S.T., M.T., IPU selaku Koordinator Prodi Sains Data.
5. Bapak Dr. Ir. I Gede Susrama Mas Diyasa, S.T., M.T., IPU selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali penulis.
6. Ibu Nurul Hidayah S.SI selaku Pembimbing Lapangan di Divisi CRM (Customer Relationship Management) Reaction Officer.
7. Seluruh senior CRM (Customer Relationship Management) Reaction Officer yang selalu memberikan bimbingan dan arahan selama magang.
8. Seluruh teman-teman magang CRM (Customer Relationship Management) Reaction Officer yang mendukung dan membantu dalam proses kegiatan PKL ini.
9. Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan PKL ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dalam penyempurnaan penulisan laporan magang ini. Semoga laporan PKL ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi referensi yang baik bagi pembaca.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN SELESAI PRAKTIK KERJA LAPANGAN	iv
Abstrak.....	v
<i>Abstract</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat.....	7
1.4.1 Manfaat bagi UPN “Veteran” Jawa Timur.....	7
1.4.2 Manfaat bagi Mitra Penyelenggara MBKM	7
1.4.3 Manfaat bagi Mahasiswa.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM TEMPAT PKL	9
2.1 Latar Belakang Instansi.....	9
2.2 Visi dan Misi	12
2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ...	12
BAB III PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN	18
3.1 Waktu dan Tempat PKL.....	18
3.2 Pembahasan.....	18
3.2.1 Pembahasan Metodologi	18
3.2.2 Pembahasan Hasil	27
BAB IV PENUTUP	38
4.1 Kesimpulan	38
4.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.0.1 Logo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	9
Gambar 2.0.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	13
Gambar 3.0.1 Proses Penyelesaian Tugas	19
Gambar 3.0.2 SOP Pengaduan Melalui Call Center	28
Gambar 3.0.3 SOP Pengaduan Melalui Instagram	29
Gambar 3.0.4 SOP Pengaduan Melalui Email	30
Gambar 3.0.5 SOP Pengaduan Melalui Aplikasi Wargaku	31
Gambar 3.0.6 SOP Pengaduan Melalui X	33
Gambar 3.0.7 Hasil Analisis Statistik Min, Max, Mean, dan Standar Deviasi Bulan Maret	34
Gambar 3.0.8 Hasil Analisis Statistik Min, Max, Mean, dan Standar Deviasi Bulan Juni	34
Gambar 3.0.9 Hasil Analisis Statistik Min, Max, Mean, dan Standar Deviasi Bulan Oktober	35

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Catatan Harian Kegiatan PKL.....	25
--	----