

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) menjadi inovasi dalam kebijakan pendidikan tinggi di Indonesia, yang diperkenalkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. MBKM memberikan mahasiswa kesempatan untuk meraih kebebasan belajar dengan mengembangkan bakat dan minat melalui pengalaman langsung di dunia kerja. Terintegrasi dalam visi Merdeka Belajar, program ini menjanjikan lebih dari sekadar kursus akademis, melainkan pengalaman holistik yang mempersiapkan mahasiswa untuk tantangan di dunia nyata.

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. Terdapat sebuah studi yang dilakukan dan menyoroti kondisi bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan publik masih belum optima (Sari et al., 2019).

Kendala utama yang diidentifikasi dalam studi tersebut adalah lambatnya proses pelayanan dan minimnya keterlibatan individu dalam proses administrasi. Lambatnya proses pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan frustrasi di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, upaya untuk mengoptimalkan proses pelayanan, seperti melalui implementasi CRM, menjadi krusial untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. CRM tidak hanya berfokus pada penyederhanaan administrasi, tetapi juga pada peningkatan interaksi dan keterlibatan individu dalam proses, menciptakan pengalaman layanan yang lebih positif.

Perbaikan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) pengaduan juga menjadi langkah penting dalam meningkatkan pelayanan publik. Dengan merinci prosedur pengaduan, pemerintah dapat meningkatkan transparansi,

akuntabilitas, dan tanggapan terhadap masukan dari masyarakat. Evaluasi kinerja karyawan merupakan langkah selanjutnya yang dapat mengidentifikasi area perbaikan dan memastikan bahwa staf terlibat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam konteks ini, penerapan CRM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjadi instrumen strategis dalam mengatasi tantangan yang dihadapi oleh layanan publik di Indonesia. Integrasi teknologi ini bukan hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih erat antara instansi pemerintah dan masyarakat, mendukung visi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas.

Selain mempertimbangkan aspek teknologi, implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) di sektor pelayanan publik, termasuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, juga harus memperhatikan faktor-faktor sosial dan politik yang memengaruhi keberhasilannya. Menurut hasil penelitian, faktor budaya organisasi, dukungan kebijakan, dan ketersediaan sumber daya yang memadai memainkan peran kunci dalam mewujudkan keberhasilan penerapan teknologi dalam pelayanan publik (Hasan, 2019).

Faktor budaya organisasi mencakup nilai-nilai, norma, dan sikap yang dianut oleh individu di dalam organisasi. Budaya yang mendukung inovasi dan adaptasi terhadap perubahan teknologi dapat meningkatkan keberhasilan implementasi CRM. Dukungan kebijakan dari pemerintah juga menjadi elemen penting, karena kebijakan yang mendukung implementasi teknologi dapat memberikan arah dan dukungan resmi. Selain itu, ketersediaan sumber daya yang memadai, termasuk dana, tenaga kerja, dan infrastruktur, menjadi faktor krusial dalam menjamin keberlanjutan dan kesuksesan penggunaan teknologi tersebut.

Oleh karena itu, sebelum menerapkan CRM, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya perlu melakukan evaluasi komprehensif terhadap lingkungan sosial dan politik di sekitarnya. Menilai budaya organisasi, mendapatkan dukungan kebijakan yang sesuai, dan memastikan ketersediaan sumber daya yang memadai akan membantu menciptakan kondisi yang

kondusif untuk implementasi CRM yang sukses. Dengan memahami dan mengatasi faktor-faktor ini, Dinas dapat meminimalkan hambatan dan meningkatkan potensi keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan publik melalui teknologi CRM.

Dari serangkaian informasi yang telah disajikan, nyata bahwa pemerintah sedang fokus pada peningkatan efisiensi dan responsifitas pelayanan publik. Riset yang dilakukan oleh Sari et al. (2019) dan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (2021) menyoroti ketidakefektifan dalam layanan publik, khususnya terkait lambatnya proses pelayanan dan kurangnya efisiensi dalam manajemen data. Penelitian ini memberikan dasar pemahaman yang kuat tentang keadaan yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, penelitian oleh Darmawan et al. (2020) dan Abdullah (2022) menegaskan bahwa implementasi teknologi, seperti Customer Relationship Management (CRM), di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi elemen penting untuk meningkatkan mutu layanan. Integrasi teknologi ini dianggap sebagai solusi strategis yang dapat mengatasi kendala dalam proses pelayanan dan manajemen data yang lambat. Selain itu, pandangan Wirawan et al. (2021) menekankan bahwa integrasi teknologi dengan perbaikan proses bisnis menjadi faktor krusial dalam mencapai tujuan efisiensi dan responsifitas pelayanan.

Tidak hanya dari segi teknologi, tetapi studi-studi tersebut juga menggarisbawahi pentingnya memperhitungkan faktor sosial dan politik dalam implementasi teknologi pelayanan publik. Hasil penelitian oleh Hasan (2019) memberikan gambaran bahwa keberhasilan penerapan teknologi sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi yang mendukung inovasi, dukungan kebijakan yang konsisten, dan ketersediaan sumber daya yang memadai. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap aspek-aspek ini menjadi kunci untuk mencapai kesuksesan dalam transformasi teknologi dalam upaya meningkatkan efisiensi dan responsifitas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, optimalisasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menuntut pendekatan holistik yang mencakup beberapa

dimensi kritis. Pertama-tama, penerapan teknologi, seperti Customer Relationship Management (CRM), menjadi langkah penting dalam memodernisasi dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan. Teknologi tidak hanya mempercepat alur kerja, tetapi juga memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang lebih efektif, membantu dalam mengidentifikasi area perbaikan dan meningkatkan akurasi administrasi kependudukan. Perbaikan proses bisnis juga menjadi landasan utama dalam menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan mengevaluasi dan menyempurnakan prosedur administratif, Dinas dapat mengeliminasi hambatan yang memperlambat pelayanan dan meningkatkan efisiensi keseluruhan. Selain itu, evaluasi kinerja karyawan menjadi unsur kunci dalam memastikan bahwa staf terlibat secara optimal dan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pentingnya mempertimbangkan faktor lingkungan sosial dan politik tak bisa diabaikan. Lingkungan sosial yang mendukung inovasi dan partisipasi masyarakat, bersama dengan dukungan politik yang konsisten, akan memberikan fondasi yang kuat untuk implementasi perubahan. Oleh karena itu, penyesuaian terhadap dinamika sosial dan politik lokal menjadi strategi yang tak dapat dihindari dalam mencapai pelayanan publik yang lebih efisien, responsif, dan berkualitas. Dengan merangkul pendekatan holistik yang mencakup teknologi, perbaikan proses bisnis, evaluasi kinerja karyawan, dan penyesuaian terhadap lingkungan sosial dan politik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat membentuk fondasi yang kokoh untuk memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat secara lebih efektif dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses perbaikan SOP Pengaduan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?

2. Bagaimana evaluasi kinerja karyawan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan Magang Bersertifikat ini antara lain sebagai berikut:

1. Mendapatkan pengalaman mengenai dunia kerja sekaligus meningkatkan softskill dan hardskill.
2. Membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam manajemen kinerja internal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, khususnya dalam menangani pengaduan keluhan atas pelayanan administrasi kependudukan.
3. Meningkatkan kapasitas layanan pengaduan dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan kendala proses administrasi kependudukan.
4. Mahasiswa dapat menguasai prinsip Customer Relationship Management (CRM) dan konsep Omnichannel dalam mengembangkan layanan pengaduan di bidang pelayanan sektor publik.
5. Memperluas koneksi dan relasi dengan pihak yang relevan dengan karir yang diinginkan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan dari penulisan topik ini antara lain sebagai berikut:

1. Memahami Peran Teknologi dalam Pelayanan Publik

Dengan penulisan topik tersebut, penulis dan pembaca dapat menggali pemahaman mendalam mengenai peran teknologi, khususnya Customer Relationship Management (CRM), dalam meningkatkan efisiensi dan responsifitas layanan publik. Kemudian mempelajari bagaimana integrasi teknologi

dapat memberikan dampak positif terhadap proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Menganalisis Tantangan dalam Pelayanan Publik

Penulis dan pembaca juga dapat mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan publik, seperti lambatnya proses pelayanan dan minimnya keterlibatan individu dalam administrasi, faktor-faktor sosial dan juga faktor lainnya.

3. Merumuskan Solusi dan Perbaikan

Penulis juga dapat mengembangkan ide-ide dan solusi terkait perbaikan SOP pengaduan dan evaluasi kinerja karyawan dalam konteks pelayanan publik.

4. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Dengan penulisan topik tersebut, penulis dan pembaca dapat memahami bagaimana perbaikan proses bisnis dan evaluasi kinerja karyawan dapat berkontribusi terhadap terwujudnya pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan berkualitas.

5. Memberikan Kontribusi Positif pada Pelayanan Publik

Dengan topik tersebut, penulis dan pembaca dapat menetapkan tujuan untuk memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan publik melalui penelitian dan pemikiran kritis. Serta mengidentifikasi cara di mana hasil penelitian dapat diimplementasikan untuk meningkatkan praktik dan kebijakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Dengan merumuskan tujuan-tujuan tersebut, penulisan topik ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami, menganalisis, dan meningkatkan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dan dengan adanya Customer Relationship Management (CRM) diharapkan dapat membantu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat dan responsif.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat bagi UPN “Veteran” Jawa Timur

1. Magang bersertifikat dapat membuat UPN “Veteran” Jawa Timur memberikan kesempatan mahasiswanya untuk mengasah keterampilan praktis yang relevan dengan bidang *Customer Relationship Management* (CRM).
2. Kegiatan Magang Bersertifikat ini dapat meningkatkan kompetensi mahasiswa melalui pengalaman lapangan sehingga dapat meningkatkan daya saing mahasiswa di pasar kerja.

1.4.2 Manfaat bagi Mitra Penyelenggara MBKM

1. Adanya *Customer Relationship Management* (CRM) Reaction Officer sangat membantu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat dan responsif.
2. Melalui magang bersertifikat, mitra penyelenggara MBKM dan menjadikan ini sebagai momentum penyambung hubungan baik dengan UPN “Veteran” Jawa Timur

1.4.3 Manfaat bagi Mahasiswa

1. Memahami bagaimana manajemen kinerja internal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, khususnya dalam menangani pengaduan keluhan atas pelayanan administrasi kependudukan.
2. Melalui program magang ini penulis dapat menangani permasalahan seperti mengidentifikasi masalah, memberikan solusi, dan rekomendasi terhadap aduan pengurusan administrasi kependudukan. Selain itu, penulis juga belajar bagaimana cara berpikir kritis, memanajemen waktu, dan juga bersabar. Serta penulis dapat melakukan eksplorasi terhadap *tools-tools* yang digunakan untuk membantu pengurusan

administrasi kependudukan dan memudahkan kita dalam mengerjakan suatu pekerjaan.