

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **IV.1 Kesimpulan**

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakat, maka dibutuhkan adanya aktivitas *Customer Relationship Management* (CRM). Dimana dalam aktivitas tersebut penulis melakukan sejumlah kegiatan seperti merespon dan menangani aduan masyarakat secara *online*, melayani konsultasi dan aduan masyarakat secara langsung, merekap dan menganalisis pelayanan hingga melakukan *crosscheck* dan verifikasi berkas data permohonan.

Aktivitas *Customer Relationship Management* (CRM) ini berhubungan langsung dengan masyarakat sehingga secara tidak langsung kualitas pelayanan dan citra dari Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya di Kelurahan Keputran akan tercerminkan melalui kegiatan tersebut. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membuat inovasi pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi.

Salah satunya adalah dengan cara mendekatkan pelayanan kepada para warga. Dengan terjun langsung ke kantor kelurahan, maka penulis dapat mengetahui kondisi di lapangan dan berada lebih dekat dengan masyarakat sehingga dapat melihat secara langsung dan mengetahui masalah serta hambatan yang terjadi di sana untuk selanjutnya disampaikan kepada pihak Dispendukcapil

yang nantiya akan menjadi bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik agar dapat lebih baik lagi.

#### **IV.2 Saran**

Berdasarkan hasil kerja praktik yang telah dilakukan oleh penulis selama lebih sembilan puluh empat hari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan penempatan di Kelurahan Keputran ini, dan tanpa mengurangi rasa hormat penulis ingin memberikan saran sebagai masukan agar dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik, cepat dan efektif. Yang pertama adalah terkait informasi persyaratan dan alur pengurusan berkas yang tidak searah sehingga membuat warga harus datang beberapa kali ke kantor kelurahan, akan lebih baik jika diberikan informasi secara jelas diawal mengenai alur dan persyaratan agar warga tidak perlu kembali lagi ke kantor kelurahan.

Selain itu juga terkait dengan sumber daya manusia, terbatasnya jumlah staf kelurahan sehingga seringkali mereka harus *double jobdesc* ketika banyak warga yang datang ataupun ketika staf tersebut sedang tidak berada ditempat ataupun ketika sedang cuti. Hal tersebut pada akhirnya membuat kualitas pelayanan menjadi kurang maksimal, alangkah baiknya jika kantor tersebut mempunyai staf tambahan sehingga akan dapat bekerja dengan maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Bacal, Robert. (2005). *Performance Management*, Alih bahasa Surya Dharma dan Yanuar. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Buttle, Francis. 2015. *Customer Relationship Management (3rd Edition)*. Amsterdam: Elsevier Publishing

Evenson, Renee. (2005). *Customer Service Training 101*. America: American Management Association. 104

Goodman, John A. (2009). *Strategic Customer relation: Managing the Customer Experience to Increase Positive Word of Mouth, Build Loyalty, and Maximize Profits*. New York: American management Association. 55

### Jurnal

Attas, A. (2019). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus bank BNI cabang palopo). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo* Vol 4. No 1, 1–4

Kanaidi & Kurniawan A. 2011. Analisis Customer Relationship Management (CRM) SBU POS ADMAIL. *Jurnal BANKING & MANAGEMENT* Vol 1. No 1.

Rukayat, Yayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* Vol 11. No 2, 56-65.

Widyana, Suci Fika & Herdin Firmansyah. 2021 “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu *Converse*” *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* Vol 11(1):1-11.