

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA DI
KELURAHAN KEPUTRAN**

LAPORAN KERJA PRAKTIK



Disusun Oleh:

ANI INDRAWATI SUSANTO

NRP: 1423020142

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2023**

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA DI
KELURAHAN KEPUTRAN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh:

ANI INDRAWATI SUSANTO

NRP: 1423020142

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2023

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ani Indrawati Susanto

NRP : 1423020142

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam proposal berjudul:

“Aktivitas *Customer Relationship Management* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Surabaya Di Kelurahan Keputran” adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di jurusan, fakultas maupun universitas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran

Surabaya, 16 Januari 2024

Penulis



Ani Indrawati S

NRP. 1423020142

HALAMAN PERSETUJUAN

**“Aktivitas *Customer Relationship Management* Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Surabaya Di Kelurahan Keputran”**

OLEH:

ANI INDRAWATI SUSANTO

NRP. 1423020142

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN. 0725058704

16 Januari 2024

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI,



Brigitta Revia S.F., S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan tugas akhir kerja praktik ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Pada: Selasa, 16 Januari 2024

KETUA TIM PENGUJI



Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si.

NIDN. 0726126602

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI,



Brigitta Revia S.F., S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demikian perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas
Widya Mandala Surabaya

Nama : Ani Indrawati Susanto

NRP : 1423020142

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Dengan ini SETUJU karya ilmiah saya, dengan judul:

**"Aktivitas *Customer Relationship Management* Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Surabaya Di Kelurahan Keputran"**

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library
Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan
akademik sesuai dengan undang-undang Hak Cipta yang berlaku Demikian surat
pernyataan SETUJU publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya

Surabaya, 16 Januari 2024

Penulis



Ani Indrawati S

NRP. 1423020142

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir kerjapraktik ini. Kelancaran laporan akhir kerja praktik ini juga tidak lepas dari dukungan dan doa keluarga, teman serta rekan-rekan penulis selama melaksanakankerja praktik. Pada kesempatan ini, izinkan penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Keluarga saya, Ayah & Ibu penulis yang tidak lelah memberikan motivasi, dukungan serta semangat bagi penulis. Serta sahabat-sahabat saya, Yusnia dan Suci yang juga tak pernah lelah memberikan semangatdan dukungan serta menjadi teman yang selalu ada baik dalam suka danduka.
2. Dosen pembimbing dosen penulis, Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos.,M.I.Kom. yang selalu memberikan saran dan perbaikan pada laporan kerja praktik ini.
3. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Widya Mandala yang memberikan pengajarannya dan pengalamannya sejak semester satu.
4. Teman seperjuangan saya, yakni Raini dan Michelle yang telah bersama-sama menjalani suka duka perkuliahan serta senantiasa memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan laporan kerja praktik ini.

5. Rekan-rekan MSIB Dispendukcapil Surabaya serta rekan magang saya di kantor Kelurahan Keputran, yakni Krisna Adi dan Febrina Aisyah yang telah mendukung dan memberi semangat sehingga saya dapat menyelesaikan laporan kerja praktik ini.

Laporan kerja praktik ini dapat selesai dengan baik karena dukungan dari beberapa pihak yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan kepada peneliti. Persembahan ini peneliti tujukan kepada beberapa pihak sebagai wujud terima kasih dan penghargaan bagi mereka yang telah mendukung serta memberikan semangat bagi penulis, walaupun penulis mengetahui bahwa laporan kerja praktik ini masih jauh dari kata sempurna serta masih banyak yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki lagi. Penulis akan sangat berterima kasih jika ada kritik dan saran yang diberikan dari pembaca. Semoga laporan kerja praktik ini dapat memberikandampak yang positif bagi pembaca.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Bidang Kerja Praktik.....	5
I.3 Tujuan Kerja Praktik	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
I.4 Manfaat Kerja Praktik	6
I.5 Tinjauan Pustaka	6
I.5.1 Customer Relationship Management	6
I.5.2 Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan	11
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK	13
II. 1 Gambaran Umum Perusahaan	13
II.1.1 Profile Perusahaan	13
II.1.2 Visi Misi Perusahaan	13
II.1.3 Logo Perusahaan.....	14
II.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	14
II.2 Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktik	15
II.3 Hasil atau Temuan	29
II.3.1 Merespon dan Menangani Aduan Masyarakat Secara Online.....	30
II.3.2 Melayani Konsultasi dan Aduan Warga Secara Langsung.....	31
II.3.3 Merekap dan Menganalisis Pelayanan Aduan Adminduk	32
II.3.4 Aktivitas Crosscheck dan Verifikasi Berkas Data Permohonan.....	33
II.3.5 Membuat Konsep dan Editing Konten Bulanan Adminduk.....	35
II.3.6 Aktivitas Dokumentasi	36
II.3.7 Monitoring Evaluasi	37

BAB III PEMBAHASAN	39
III.1 Membangun Hubungan Dengan Pelanggan	39
III.2 Penanganan Keluhan	40
III.3 Mengelola Interaksi Pelanggan	42
III.4 Manajemen dan Analisis Data.....	43
III.5 Retensi dan Loyalitas Pelanggan.....	44
BAB IV PENUTUP.....	46
IV.1 Kesimpulan.....	46
IV.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Laporan Kegiatan Pelaksanaan Kerja Praktik... ..	16
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Logo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	14
Gambar II.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil... ..	15
Gambar II.3 Melayani Aduan Masyarakat Melalui Whatsapp.....	30
Gambar II.4 Aktivitas Melayani Konsultasi Warga Secara Langsung.....	32
Gambar II.5 Aktivasi Merekap dan Menganalisis Pelayanan... ..	33
Gambar II.6 Aktivitas Crosscheck dan Verifikasi Berkas Data Permohonan... ..	34
Gambar II.7 Editing Konten Poster Menggunakan Canva.....	36
Gambar II.8 Aktivitas Dokumentasi Pelayanan	37
Gambar II.9 Kegiatan Monitoring Evaluasi di Gedung Siola	38

Gambar III.1 Merespon Pertanyaan Warga.....	40
Gambar III.2 Memberikan Info Kepada Warga	43
Gambar III.3 Aktivitas Pelayanan Personal	45

ABSTRAK

Dalam konteks pelayanan publik, keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh kualitas hubungan yang dibangun dengan masyarakat. *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi pendekatan strategis yang tidak hanya relevan di sektor bisnis, tetapi juga dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Laporan ini membahas aktivitas CRM yang dilakukan selama kerja praktik di sebuah lembaga pelayanan publik, yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dalam kerja praktik ini penulis melakukan aktivitas CRM 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. Dengan tujuan utama untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Publik