

# Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Website Dengan Metode Customer Relationship Management

Ahmad Sugiyarta<sup>1\*</sup>, Dentik Karyaningsih<sup>2</sup>, Robi Prasetya<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup> Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Serang Raya

<sup>2</sup> Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Serang Raya  
Jln. Raya Cilegon Serang – Drangong Kota Serang

[ahmad.sugiyarta@unsera.ac.id](mailto:ahmad.sugiyarta@unsera.ac.id)<sup>1</sup>

[karya.tiek@gmail.com](mailto:karya.tiek@gmail.com)<sup>2</sup>

[robipras2000@gmail.com](mailto:robipras2000@gmail.com)<sup>3</sup>

**Intisari** - Instansi Kecamatan Majasari merupakan salah satu instrumen penting yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Pandeglang. Sistem pelayanan masyarakat dan penilaian kepuasan masyarakat yang diterapkan di Kecamatan Majasari saat ini masih dilakukan secara konvensional yaitu masyarakat bertemu langsung dengan pegawai yang berwenang dalam menangani pelayanan masyarakat dan penilaian kepuasan masyarakat. Dengan sistem pelayanan secara konvensional tersebut maka akan banyak waktu dibutuhkan, tenaga, dan biaya, selain itu hasil yang didapatkan pun kurang efektif dan efisien. Dimana dengan sistem tersebut proses pembuatan surat-surat, kartu atau dokumen lain yang dibutuhkan oleh masyarakat membutuhkan waktu lama, selain itu proses tersebut akan membuat masyarakat merasa dipersulit dengan pelayanan yang diberikan, karena sistem ini mengharuskan masyarakat terlibat untuk datang langsung ke kantor Kecamatan dalam mengurus pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang suatu Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis *Website* dengan penerapan *Customer Relationship Management* yang dibutuhkan Instansi Kecamatan Majasari. Sistem dibangun dengan menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language (UML)* sebagai alat pemodelannya. Dari Sistem yang dihasilkan ini diharapkan masyarakat dapat menggunakan layanan ini secara cepat dimulai dari pelayanan kantor, proses dokumen dan memberikan informasi-informasi secara cepat dan tepat kepada masyarakat. Selain itu dengan adanya fitur penerapan *Customer Relationship Management* diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Tidak hanya itu, sistem ini juga memberikan pelayanan kritik dan saran kepada masyarakat, karena kepuasan masyarakat menjadi faktor penting dalam terciptanya hubungan antara masyarakat dan instansi Pemerintahan.

**Kata kunci** - Sistem Informasi, Pelayanan Masyarakat, *Wevsite*, *Customer Relationship Management*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan bidang penting yang diciptakan untuk membantu manusia dalam membuat, mengubah dan menyampaikan informasi. Pada kantor kecamatan, pelayanan kepada masyarakat merupakan hal terpenting yang harus diberikan sebagai bentuk komitmen pelayanan masyarakat. Dengan adanya pemanfaatan teknologi, suatu kecamatan dapat terus berkembang dan maju serta memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat. Pada saat ini kantor kecamatan Majasari menerima pelayanan masyarakat menggunakan metode konvensional yaitu dengan cara masyarakat datang langsung ke kantor kecamatan untuk menyampaikan kebutuhannya kepada Staff Pelayanan Umum. Pelayanan dari kecamatan diantaranya surat pengantar ke disdukcapil, surat izin mendirikan bangunan, surat izin usaha

serta surat lainnya. Selain itu masyarakat juga harus langsung menyampaikan kritik dan saran ketika berada di kantor kecamatan.

Mendapatkan pelayanan merupakan hak-hak dari setiap warga negara. Dimana sistem pelayanan konvensional yang berjalan saat ini kurang efektif dan efisien, yaitu masih memakan banyak waktu, tenaga, dan biaya dalam prosesnya. Selain itu akan membuat masyarakat merasa dipersulit dengan pelayanan yang diberikan, karena harus melibatkan masyarakat untuk datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengurus pelayanan. Dari permasalahan tersebut, maka dari itu untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat, pemanfaatan teknologi yang ada kiranya tepat untuk membangun Sistem informasi berbasis website sehingga masyarakat diharapkan dapat dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan.

Sistem pelayanan masyarakat termasuk kedalam kategori *Operational Customer Relationship Management (CRM)*. *Customer Relationship Management (CRM)* pada dasarnya lebih banyak digunakan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan pada sektor publik, tetapi manfaat *Customer Relationship Management* sangat efektif terhadap sektor Perusahaan dan juga sektor Pemerintahan. Dikarenakan sektor pemerintahan memiliki lingkungan yang berbeda, *Customer Relationship Management* untuk pemerintahan juga di rancang secara khusus dengan mengikuti kebutuhan dalam pemerintahan. Dengan semakin berkembangnya IT, semua kegiatan dapat dilakukan secara cepat melalui media website.

Pengembangan dan pembuatan website pelayanan masyarakat dengan metode *Customer Relationship Management* diharapkan dapat memberikan dampak yang baik dalam mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat, serta memberikan kepuasan dan pelayanan terbaik dimulai dari pelayanan kantor, proses dokumen dan memberikan informasi-informasi secara cepat dan tepat kepada masyarakat.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang diangkat penulis dalam hal ini adalah berhubungan dengan hal-hal berikut : Masih kurang efektif dan efisiennya proses pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan kepada masyarakat sehingga proses pembuatan surat-surat atau dokumen membutuhkan waktu yang cukup lama. Serta banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang kurang baik dan tidak memuaskan dari staff pegawai kantor kecamatan.

### 1.3 Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, maka penulis membuat beberapa rumusan penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi sistem informasi berbasis *website* menggunakan metode *customer relationship management*?
2. Bagaimana memanfaatkan sistem informasi untuk menciptakan kepuasan serta hubungan baik antara masyarakat dengan kantor Kecamatan Majasari dengan penerapan *customer relationship management* ?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan membangun sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis *website* dengan metode *customer relationship management* untuk memberikan kepuasan dan dapat mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu Sistem ini juga diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam proses penyampaian kritik maupun saran kepada pegawai dan atau pemerintahan, khususnya di Kantor Kecamatan Majasari.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tinjauan Literatur

Teguh Junaidi, dkk (2022) melakukan sebuah penelitian yang berjudul Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Pada Kecamatan Tegal Barat Berbasis *Website* yang bertujuan untuk membuat aplikasi berbasis website untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat kecamatan Tegal Barat agar pelayan di kantor kecamatan dapat secara efektif terlaksana dan terselesaikan.

Adithya Reza Hendric dan Mico Fahrizal (2021) melakukan penelitian dengan judul Sistem Informasi E-CRM Berbasis Web Untuk Peningkatan Loyalitas Serta Pelayanan yang bertujuan Menerapkan sistem CRM dimana dengan adanya CRM ini guna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang dapat mempengaruhi jumlah pelanggan di masa depan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

### 2.2 Sistem Informasi

Sistem informasi secara teknis merupakan serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan, menyimpan, memproses dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan di sebuah organisasi. (Hutahaean, 2020)

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menghasilkan output dari setiap informasi yang berguna untuk mencapai suatu tujuan. Dalam proses pembangunan sistem informasi, terdapat beberapa komponen yang perlu diperhatikan agar anda tidak salah dalam mengambil keputusan untuk bisnis dan strategi pemasaran anda. Sistem informasi dapat dikategorikan menjadi Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pendukung Keputusan, Sistem Informasi Eksekutif, Sistem Pemrosesan Transaksi.

### 2.3 Customer Relationship Management (CRM)

CRM adalah proses mengelola informasi rinci tentang pelanggan perorangan dan semua "titik kontak" pelanggan secara seksama untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan.

CRM merupakan suatu strategi bisnis dalam mengelola hubungan antara organisasi dengan pelanggan yang bertujuan untuk memahami, mengantisipasi dan mengelola kebutuhan pelanggan sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan. CRM mencakup strategi menyeluruh dari suatu oer organisasi yang memungkinkan suatu organisasi dapat secara efektif dan efisien dalam mengelola hubungan dengan pelanggan. (Kolter dan Keller, 2019)

#### a. Manfaat *Customer Relationship Management (CRM)*

Ada beberapa manfaat yang diperoleh dari penerapan *customer relationship management* antara lain :

1. Dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan produk karna adanya peluang yang cukup besar disebabkan adanya konfirmasi atas harapan-harapan pelanggan melalui komunikasi, pengalaman pribadi

dari perusahaan, berita mulut ke mulut yang positif dan terpenuhinya kebutuhan pribadi

2. Jalinan kerjasama jangka panjang juga berpotensi untuk menekan biaya-biaya untuk penelitian pemasaran, biaya penanganan keluhan dan biaya-biaya untuk menarik mitra pembeli melalui taktik promosi. (Febrianingtyas, 2018)

b. Tujuan *Customer Relationship Management* (CRM)

Tujuan *Customer Relationship Management* memiliki tujuan, diantaranya: Identifikasi pelanggan (*customer identification*), membangun daya tarik terhadap pelanggan (*customer attraction*), Pelanggan yang ada (*customer relation*) dan Mengembangkan Pelanggan (*customer development*). Tujuan-tujuan tersebut dapat dilihat sebagai siklus tertutup dalam *Customer Management System*. Dimana keempat tujuan tersebut memiliki tujuan umum yang sama, yaitu untuk membangun perusahaan yang lebih mendalam perihal konsumen dan meningkatkan nilai konsumen dari perusahaan. (Swift, 2020)

c. Jenis *Customer Relationship Management* (CRM)

1. *Operational CRM*

CRM Operasional terutama berkaitan dengan proses yang dapat dimanfaatkan bisnis untuk memastikan kepuasan dan retensi pelanggan

2. *Customer Facing Application*

Disebut *customer facing application* karena aplikasi ini merupakan aplikasi yang menghubungkan secara langsung perusahaan dengan pelanggan melalui *sales representative, customer service representative*.

3. *Customer Touching Applications*

Disebut *customer-touching* karena pelanggan berhubungan langsung dengan aplikasi sistem dari pada berhubungan dengan perwakilan perusahaan.

4. *Analytical CRM*

Aplikasi CRM yang memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan suatu pengetahuan akan pelanggan dan melakukan analisa, penaksiran atau estimasi terhadap pelanggan berdasarkan data-data analisis yang dipakai

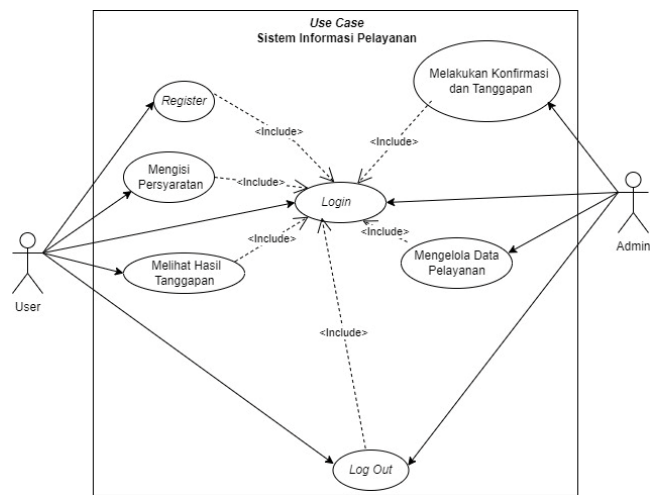
5. *Collaborative CRM*

Seperangkat aplikasi dari pelayanan kolaborasi termasuk *e-mail ecommunities*, forum diskusi dan alat lainnya yang sejenis dirancang untuk melintasi interaksi antara para pelanggan dengan perusahaan. Dengan *collaborative CRM* perusahaan berkolaborasi dengan *partner*, pemasok dan pelanggan untuk memperbaiki proses dan memperbaiki kebutuhan pelanggan. (Berson, 2018)

Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis *Website* dengan Metode *Customer Relationship Management* merupakan penelitian yang dilakukan untuk membantu Kantor Kecamatan Majasari dalam mempermudah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis *website* ini diharapkan pihak kantor kecamatan Majasari dapat mengakses semua data pelayanan yang masuk pada sistem dengan mudah karena data bisa di akses di berbagai *platform* kapan pun dan dimana pun.

3.1 Use Case Diagram

Perancangan sistem ini menggunakan pemodelan *Unified Modelling Language* (UML). Berikut adalah use case diagram yang menggambarkan bagaimana sebuah system berjalan pada saat digunakan oleh user atau actor.

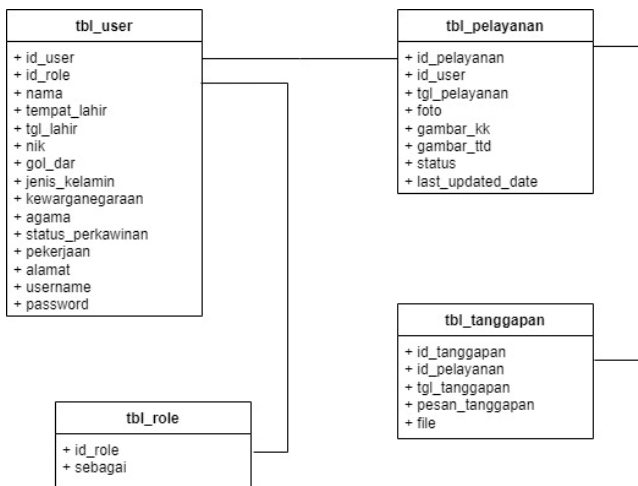


Gambar 3.1 Use Case Diagram SI Pelayanan Masyarakat

3.2 Class Diagram

*Class Diagram* menggambarkan deskripsi atau penggambaran dari *class*, atribut dan objek, disamping itu juga hubungan satu sama lain seperti pewarisan, *containment* dan lainnya.

III. ANALISA SYSTEM



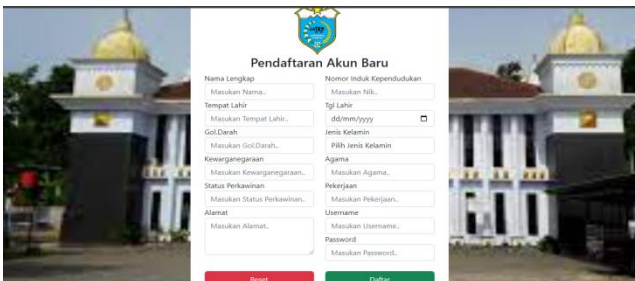
Gambar 3.2 Class Diagram

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah tampilan dari system informasi pelayanan masyarakat berbasis *website* dengan metode *Customer Relationship Management* :

##### 4.1. Halaman Register

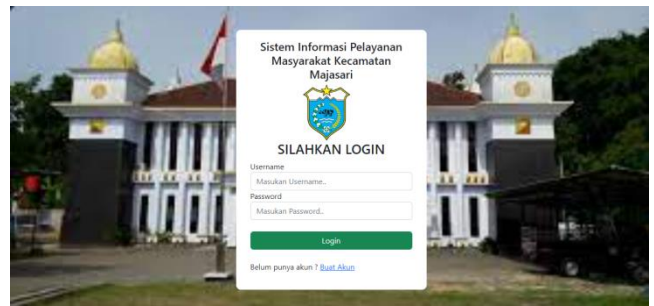
Halaman Register ini digunakan oleh user yang belum memiliki akun untuk mendaftarkan akun sendiri, sehingga selanjutnya user dapat melakukan proses login kedalam system.



Gambar 4.1 Tampilan Halaman Register

##### 4.2. Halaman Login

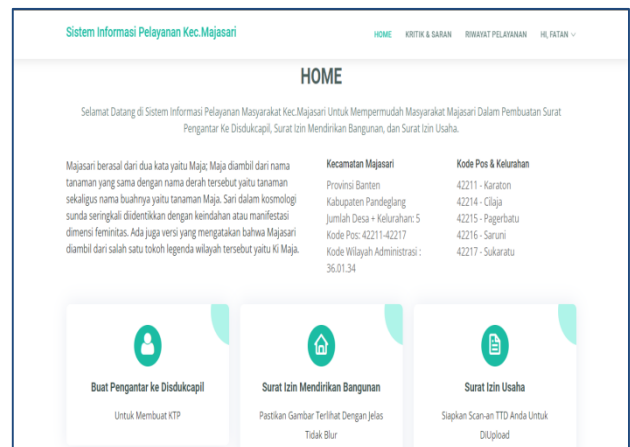
Halaman login merupakan halaman yang digunakan oleh user pertama sebelum masuk ke system. Dalam form login ini terdapat autentifikasi user name dan password sebagai verifikasi bahwa user tersebut sudah sah terdaftar dalam system.



Gambar 4.2 Tampilan halaman Login

##### 4.3. Halaman Dashboard User

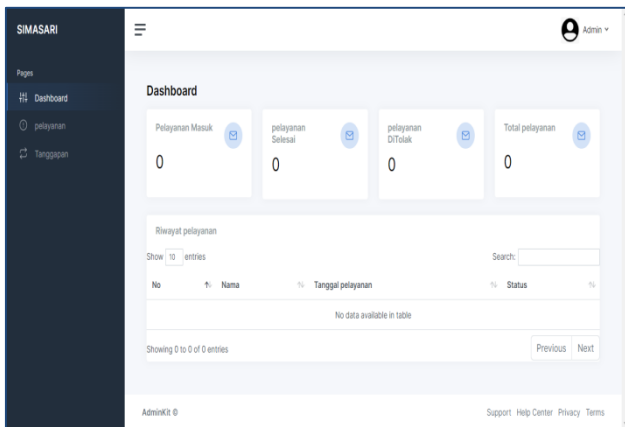
Dalam halaman ini terdapat beberapa pilihan pelayanan yaitu surat pengantar disdukcapil, surat izin mendirikan bangunan dan surat izin usaha, lalu ada fitur *home*, kritik saran, riwayat pelayanan dan tombol yang mengarahkan untuk *logout* dari sistem.



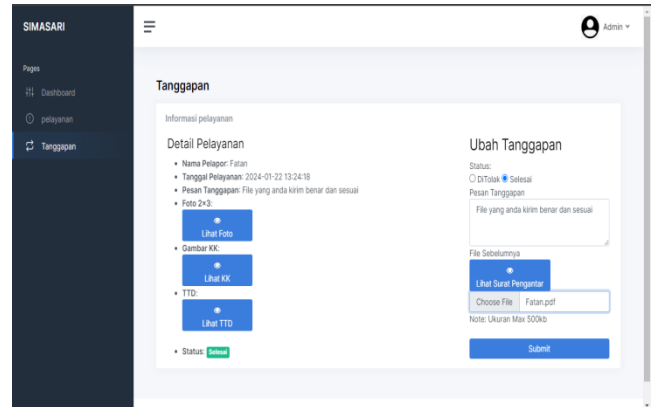
Gambar 4.3 Tampilan Dashboard user

##### 4.4. Halaman Dashboard Admin

Dalam halaman dashboard Admin ini terdapat beberapa menu yaitu tampilan *dashboard*, pelayanan dan tanggapan untuk melihat pelayanan dan tanggapan, petunjuk pelayanan masuk, pelayanan selesai, pelayanan ditolak dan total pelayanan, jumlah riwayat pelayanan serta menu untuk admin *logout* dari sistem



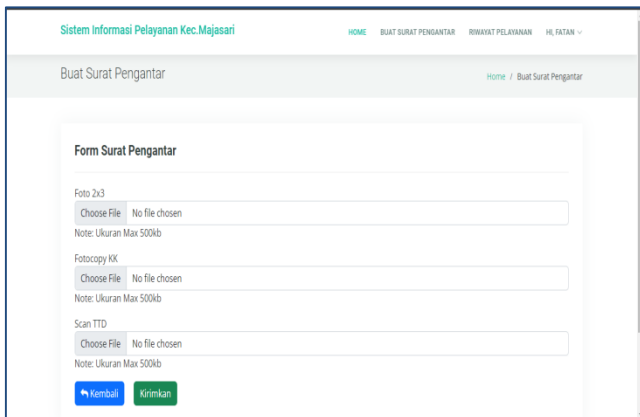
Gambar 4.4 Tampilan Dashboard Admin



Gambar 4.6 Tampilan Konfirmasi dan Tanggapan

#### 4.5. Halaman Isi Persyaratan

Pada halaman ini merupakan halaman untuk menambahkan kelengkapan data persyaratan pengajuan surat atau dokumen yang diperlukan, dimana terdapat juga beberapa menu seperti *home*, riwayat pelayanan dan petunjuk untuk *logout*, serta ada beberapa kolom persyaratan untuk upload data seperti foto 2x3, fotocopy kartu keluarga dan scan tanda tangan serta ada tombol kembali dan kirimkan.



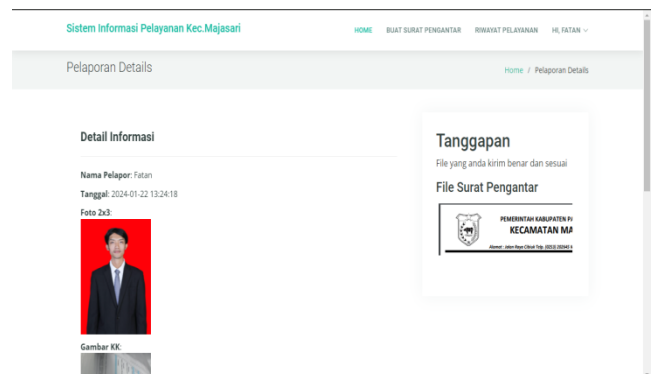
Gambar 4.5 Tampilan Upload data persyaratan

#### 4.6. Halaman konfirmasi dan Tanggapan

Halaman ini digunakan untuk memberikan konfirmasi dan tanggapan kepada masyarakat yang sudah melakukan permintaan dokumen.

#### 4.7. Halaman Lihat hasil Tanggapan

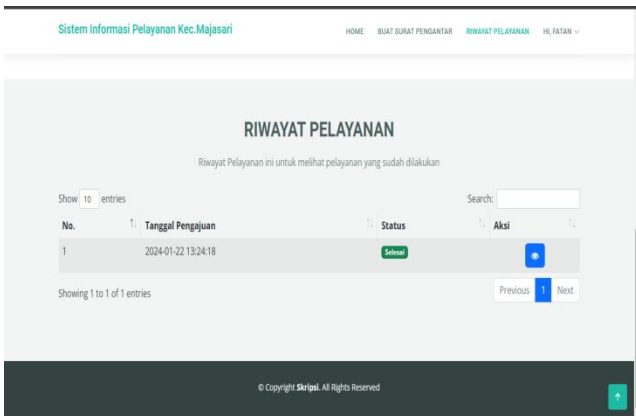
Halaman ini digunakan user untuk memantau status pengajuan dokumen yang sudah disubmit sebelumnya. Hasil tanggapan yang dibuat oleh admin dapat dikonfirmasi kembali oleh user.



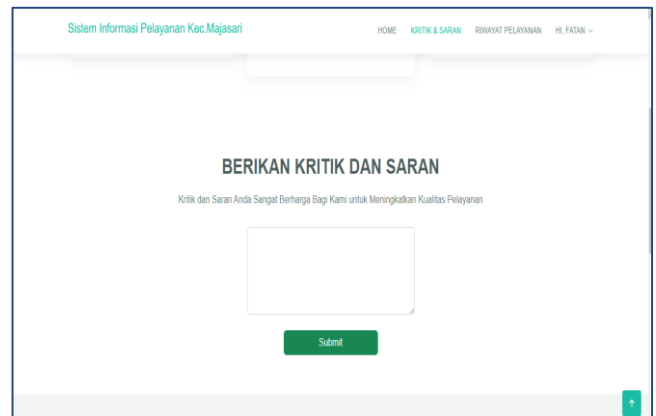
Gambar 4.7 Tampilan lihat status tanggapan

#### 4.8 Halaman Riwayat Pelayanan

Halaman ini digunakan user untuk melihat dan mengecek riwayat pelayanan dan atau pengajuan yang pernah dibuat ke kantor kecamatan.



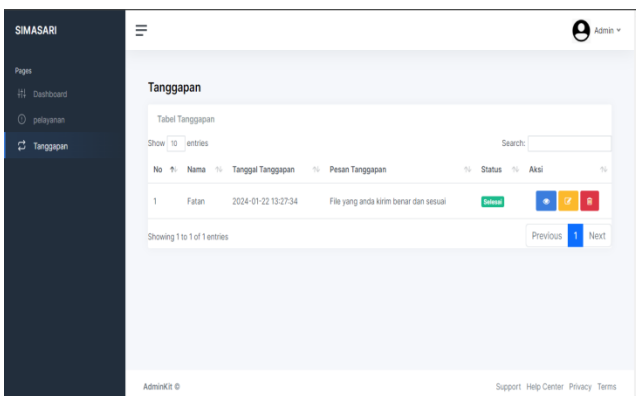
Gambar 4.8 Halaman Riwayat Pelayanan



Gambar 4.10 Tampilan Pengaduan

#### 4.9. Halaman Kelola Data Pelayanan

Halaman kelola data pelayanan ini merupakan halaman dimana admin bisa melihat, mengubah dan menghapus data pelayanan yang ada didalam list dan belum masuk masa expired.



Gambar 4.9 Tampilan kelola data pelayanan

#### 4.10 Halaman Pengaduan

Halaman pengaduan ini merupakan halaman dimana user bisa memberikan kritik dan saran terhadap kantor Kecamatan atas pelayanan yang diberikan.

### V. KESIMPULAN DAN SARAN

#### a. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengembangan Sistem informasi Pelayanan terhadap Masyarakat dengan metode working grammar, maka dapat diambil kesimpulan beberapa hal sebagai berikut:

1. Aplikasi sistem informasi pelayanan masyarakat untuk kantor Kecamatan telah selesai pada tahapan *Customer Relationship Management* mulai dari pengumpulan kebutuhan, proses desain, yang mana aplikasi ini dibuat dengan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
2. Dengan adanya sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis *website* pada kantor Kecamatan Majasari dengan penerapan *Customer Relationship Management*, yang bertujuan untuk menjaga hubungan baik antara masyarakat dengan instansi. Dengan adanya fitur pelayanan, masyarakat dapat menyelesaikan kebutuhannya secara cepat, dimanapun dan kapanpun. Tidak hanya itu, kami juga memberikan pelayanan kritik dan saran kepada masyarakat, karena kepuasan masyarakat menjadi faktor penting dalam terciptanya hubungan antara masyarakat dan instansi.

#### b. Saran

Saran yang dapat diberikan untuk pengembangan sistem ini selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Seiring dengan berkembangnya dunia teknologi informasi, alangkah baiknya jika aplikasi Sistem ini dikembangkan lebih jauh ke dalam platform *mobile* dan membuka hak aksesnya kepada seluruh masyarakat dewasa untuk dapat melihat dan melakukan pengecekan secara langsung.
2. Sistem informasi ini dapat juga dikembangkan dengan menambahkan fitur-fitur yang tentunya dibutuhkan oleh masyarakat..

**REFERENSI**

- [1] Ais Salimatus Sa'diyah, dkk, (2021). Peningkatan Layanan dan Menjaga Loyalitas Pelanggan Dengan *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)*. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 1(1).
- [2] Ajusta, A. G., Addin, S., & Nurofiq, M. (2019). Perancangan Sistem Penjualan Toko Sport Kencana Depok Berbasis Web. *Jurnal Mitra Manajemen*, 3(3), 299-313.
- [3] Anggara, N. A. A., Hutahaeen, J., & Iqbal, M. (2022). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Sistem Informasi Penjualan Kosmetik Berbasis Web. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(4), 480-488.
- [4] Ika Sulis Triyani, Hendri Irawan. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Guna Meningkatkan Pelayanan Serta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal IDEALIS*, 2(4).
- [5] Khair, A., Rosalina, V., & Sutarti, S. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi E-Commerce Dengan Penerapan Customer Relationship Management Berbasis Web. *Prosisko: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), 60-85.
- [6] Kholil, I. (2019). Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web untuk meningkatkan daya saing Toko Online. *Pilar Nusa Mandiri: Journal of Computing and Information System*, 13(1), 43-48.
- [7] Naomi, M. (2019). Analisa Dan Perancangan Sistem Pengaduan Mahasiswa Berbasis Web (Studi Kasus: Universitas Mercu Buana Kranggan). *JUSIBI (Jurnal Sistem Informasi dan E-Bisnis)*, 1(5).
- [8] Prasetya, P., & Lubis, R. (2021). PEMBANGUNAN SISTEM ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) PT. FARHAN SURYA INDAH. *JUPITER: Jurnal Penelitian Mahasiswa Teknik dan Ilmu Komputer*, 1(1), 20-26.
- [9] Sitinjak, D. D. J. T., & Suwita, J. (2020). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kursus Bahasa Inggris Pada Intensive English Course Di Ciledug Tangerang. *Insan Pembangunan Sistem Informasi dan Komputer (IPSIKOM)*, 8(1).
- [10] Teguh Junaidi, Safar Dwi Kurniawan & Sekar Melati. (2022). Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Pada Kecamatan Tegal Barat Berbasis Website, *Smart Comp*, 11(2).
- [11] Tiyani, I. S., & Irawan, H. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Guna Meningkatkan Pelayanan Serta Loyalitas Pelanggan Studi Kasus: Pt Djaya Bersama Putra Prima. *IDEALIS: InDonEsiA journal Information System*, 2(4), 118-124.
- [12] Warjiyono, W., Faiqoturrohman, H., & Aji, S. (2020). Sistem Informasi Layanan Pengaduan Kerusakan Jalan Berbasis Geographic Information System. *Jurnal Inovasi Informatika*, 5(1), 1-10.
- [13] Wulandari, W., Nugroho, P. D. P., & Ramadhan, F. (2021). RANCANGAN SISTEM INFORMASI PENYEWAAN BUS DENGAN PENDEKATAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM). *IDEALIS: InDonEsiA journal Information System*, 4(1), 1-10.