

ANALISIS IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM PELAYANAN E-KTP DI KABUPATEN SUMEDANG

Yosa Eka Diman[✉], Agun Guntara, Yanyan Sofiyan

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Sebelas April, Sumedang, Indonesia

Email: 250660225055@student.unsap.ac.id

ABSTRACT

The issuance of the Electronic Identity Card (E-KTP) is a public service directly related to the fulfilment of citizens' administrative identity rights. Rising public expectations for fast, transparent, and accessible services encourage local governments to adopt more user-oriented service approaches. This study aims to analyse the implementation of Customer Relationship Management (CRM) in E-KTP services in Sumedang Regency and its relationship with public service quality. The study employs a descriptive qualitative method using a literature review (library research) of secondary sources journal articles, prior research, and relevant policy documents analysed through content analysis. Unlike public-sector CRM studies that generally examine services in general terms or e-government broadly, this study specifically positions CRM as the analytical framework for civil-registration (E-KTP) services at the regency level. The review indicates that, conceptually, the CRM dimensions information-technology commitment, service communication, responsiveness, and feedback management have the potential to improve the speed, openness, and responsiveness of E-KTP services. However, their implementation is likely to face obstacles such as limited technological infrastructure, uneven human-resource capability, and gaps in citizens' digital literacy. As a conceptual study based on secondary sources, these findings are analytical and cannot yet be broadly generalised; they therefore require validation through further empirical research.

Keyword: *Customer Relationship Management, E-KTP, Public Service, Service Quality, Sumedang Regency.*

ABSTRAK

Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan layanan publik yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak administrasi kependudukan warga. Meningkatnya tuntutan masyarakat atas layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses mendorong pemerintah daerah mengadopsi pendekatan pelayanan yang lebih berorientasi pada pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan Customer Relationship Management (CRM) dalam pelayanan E-KTP di Kabupaten Sumedang serta keterkaitannya dengan kualitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi literatur (library research) terhadap sumber sekunder berupa artikel jurnal, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen kebijakan yang relevan, yang dianalisis melalui analisis isi. Berbeda dari kajian CRM sektor publik yang umumnya membahas pelayanan secara umum atau e-government secara luas, penelitian ini secara khusus menempatkan CRM sebagai kerangka analisis pada layanan administrasi kependudukan (E-KTP) di tingkat kabupaten. Hasil telaah menunjukkan bahwa secara konseptual dimensi CRM komitmen teknologi informasi, komunikasi layanan, responsivitas, dan pengelolaan umpan balik berpotensi memperbaiki kecepatan, keterbukaan, dan daya tanggap pelayanan E-KTP. Namun, penerapannya diperkirakan masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, kompetensi aparatur yang belum merata, dan kesenjangan literasi digital masyarakat. Sebagai kajian konseptual berbasis sumber sekunder, temuan ini bersifat analitis dan belum dapat digeneralisasi secara luas sehingga memerlukan verifikasi melalui penelitian empiris lanjutan.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management, E-KTP, Kabupaten Sumedang, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi fondasi krusial dalam tata kelola pemerintahan yang berdaya guna dan tepat guna. Dalam kerangka layanan publik di Indonesia, layanan administrasi kependudukan khususnya penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) berperan sebagai kebutuhan pokok seluruh penduduk. E-KTP tidak sekadar berfungsi sebagai tanda pengenal

legal, melainkan juga menjadi syarat utama untuk mengakses beragam fasilitas sosial dan administratif, termasuk layanan kesehatan, pendidikan, perbankan, serta program bantuan sosial. Dengan demikian, keberhasilan penyelenggaraan layanan E-KTP berimplikasi langsung terhadap pemenuhan hak sipil warga sekaligus pembentukan persepsi publik terhadap kinerja pemerintah daerah (Amalia & Rodiyah, 2025).

Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap mutu layanan publik, pemerintah daerah dituntut mengadopsi pola pelayanan yang sigap, terbuka, dan berfokus pada kepentingan masyarakat. Dalam praktiknya, model layanan konvensional kerap menemui sejumlah hambatan, seperti durasi pelayanan yang panjang, kepadatan antrean, keterbatasan tenaga aparatur, hingga penyampaian informasi yang kurang jelas. Kondisi tersebut memengaruhi penilaian publik atas kinerja layanan pemerintah dan berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat (Khairunnisa et al., 2025).

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) hadir sebagai strategi manajerial yang dapat diadaptasi ke pelayanan publik. Secara konseptual, CRM merupakan strategi lintas fungsi yang berorientasi pada proses untuk membangun, mengembangkan, dan mempertahankan relasi bernilai dengan pelanggan (Payne & Frow, 2005). Dalam konteks pelayanan publik, “pelanggan” dimaknai sebagai masyarakat penerima layanan. Tujuan utama CRM adalah meningkatkan kepuasan melalui pengelolaan interaksi yang efektif, pemantauan kebutuhan, penyediaan informasi yang cepat dan akurat, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah akses layanan. Sejumlah studi mengaitkan CRM dengan peningkatan kualitas layanan karena kemampuannya mengintegrasikan data pelanggan, komunikasi dua arah yang efisien, dan pemantauan umpan balik bagi perbaikan berkelanjutan (Fahlevvi & Mendrofa, 2025; Taramita & Lusi, 2025).

Meskipun CRM telah lama dibahas dalam konteks organisasi bisnis, penerapannya pada sektor publik memiliki karakter yang berbeda. Di negara maju, adopsi CRM di pemerintahan daerah terbukti mendorong perubahan organisasi dan pergeseran menuju layanan yang lebih efisien, efektif, dan transparan (Reddick, 2011). Studi mengenai penerapan CRM melalui sistem pengaduan warga (311 system) juga menunjukkan bahwa penggunaan kanal interaksi warga dapat meningkatkan kepuasan atas perjumpaan layanan publik apabila dikelola secara sistematis (Wu, 2021). Di Indonesia, adaptasi CRM pada layanan administrasi kependudukan relatif masih berkembang; sebagai contoh, implementasi CRM pada layanan di tingkat kelurahan mampu mempermudah akses, mengurangi waktu tunggu, serta memperbaiki komunikasi antara petugas dan masyarakat, meskipun keterbatasan infrastruktur dan adaptasi sumber daya manusia masih menjadi hambatan (Fahlevvi & Mendrofa, 2025).

Beragam kajian layanan E-KTP di Indonesia umumnya menempatkan mutu pelayanan dan tingkat kepuasan warga sebagai indikator utama kinerja. Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo, misalnya, mengungkap bahwa kualitas penyelenggaraan layanan E-KTP berhubungan signifikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dengan aspek kecepatan penyelesaian, kesederhanaan prosedur, dan daya tanggap aparatur yang masih dinilai belum selaras dengan ekspektasi masyarakat (Rohmah et al., 2024). Temuan senada pada layanan E-KTP di wilayah lain memperkuat indikasi bahwa persoalan kecepatan, keterbukaan informasi, dan responsivitas bersifat lintas daerah (Tampang et al., 2024).

Berdasarkan pemetaan tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*). Sebagian besar kajian CRM sektor publik masih membahas pelayanan secara umum atau *e-government* secara luas tanpa secara eksplisit menempatkan CRM sebagai kerangka analisis pada layanan administrasi kependudukan. Sebaliknya, kajian layanan E-KTP cenderung berfokus pada pengukuran kualitas layanan dan kepuasan tanpa membincangkannya dalam prinsip-prinsip CRM. Kajian yang secara langsung menautkan dimensi CRM dengan pelayanan E-KTP di tingkat kabupaten termasuk di Kabupaten Sumedang masih terbatas (Amalia & Rodiyah, 2025). Padahal, dengan mengintegrasikan prinsip CRM, proses pelayanan E-KTP berpotensi menjadi lebih responsif, terpersonalisasi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, bukan sekadar pemenuhan prosedur administratif formal.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada penempatan CRM secara spesifik sebagai kerangka analisis pelayanan E-KTP di tingkat kabupaten, yakni pada ranah administrasi kependudukan yang selama ini jarang dibahas melalui perspektif CRM. Penelitian tidak berhenti pada uraian konsep CRM secara umum, tetapi mengoperasionalkan empat dimensi CRM komitmen teknologi informasi, komunikasi layanan, responsivitas, dan pengelolaan umpan balik ke dalam isu-isu empiris pelayanan E-KTP di Kabupaten Sumedang, seperti kecepatan layanan, keterbukaan prosedur, penanganan keluhan, dan pemanfaatan kanal digital. Dengan demikian, kajian ini menautkan kerangka teoretis CRM dengan konteks lokal kebutuhan masyarakat, yang menjadi pembeda utamanya dari penelitian terdahulu.

Penelitian ini diharapkan memberikan dua kontribusi. Secara teoretis, kajian memperkuat penerapan konsep CRM pada sektor publik, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan, dengan menyediakan kerangka pemetaan dimensi CRM ke

dalam indikator pelayanan E-KTP. Secara praktis, kajian menghasilkan rekomendasi yang dapat menjadi rujukan bagi Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP melalui pendekatan CRM, sekaligus dapat menjadi acuan awal bagi pemerintah daerah lain dengan karakteristik serupa.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis penerapan prinsip dan dimensi CRM dalam pelayanan E-KTP di Kabupaten Sumedang berdasarkan telaah literatur; (2) menganalisis keterkaitan penerapan CRM dengan kualitas pelayanan E-KTP; serta (3) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi CRM sekaligus merumuskan implikasi praktis bagi Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

KAJIAN LITERATUR

Konsep dan Dimensi *Customer Relationship Management*

Customer Relationship Management (CRM) merupakan pendekatan strategis yang digunakan organisasi untuk membangun relasi yang efektif, responsif, dan berkelanjutan dengan pelanggan demi meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Payne dan Frow (2005) menekankan bahwa CRM sebaiknya dipahami sebagai pendekatan lintas fungsi berbasis proses pada tataran strategis, bukan semata perangkat lunak. Mereka mengidentifikasi lima proses inti CRM, yaitu pengembangan strategi, penciptaan nilai, integrasi multikanal, pengelolaan informasi, dan penilaian kinerja. Perspektif ini penting karena membedakan pemakaian CRM yang sempit (sekadar teknologi pengelola data interaksi) dari pemakaian yang luas (strategi holistik pengelolaan relasi).

Dalam konteks pelayanan publik, pelanggan dimaknai sebagai masyarakat yang menerima layanan administratif dari pemerintah. CRM di ranah ini tidak hanya menekankan penggunaan teknologi informasi, tetapi juga budaya pelayanan yang responsif, komunikasi dua arah, pengelolaan data pengguna, serta tindak lanjut yang cepat terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Merujuk Taramita dan Lusi (2025), CRM pada pelayanan publik umumnya mencakup empat dimensi operasional, yaitu: (1) komitmen teknologi informasi (*IT commitment*), berupa sistem digital seperti portal layanan daring, antrean online, dan kanal komunikasi terintegrasi; (2) komunikasi dan interaksi layanan, berupa mekanisme komunikasi dua arah yang efektif; (3) responsivitas pelayanan, berupa kecepatan tindak lanjut atas permintaan dan keluhan; serta (4) pengelolaan umpan

balik (*feedback*), berupa sistem terstruktur untuk mengumpulkan, memproses, dan menindaklanjuti masukan masyarakat.

Penerapan *Customer Relationship Management* dalam Sektor Publik

Penerapan CRM pada sektor publik pada dasarnya merupakan pengelolaan relasi antara instansi pemerintah dan warga sebagai penerima layanan. Reddick (2011) menunjukkan bahwa adopsi teknologi CRM pada pemerintahan lokal di Amerika Serikat memengaruhi perubahan organisasi, baik pada paradigma birokratik (peningkatan efisiensi internal) maupun paradigma e-government (transformasi layanan yang berorientasi eksternal pada warga). Temuan ini menegaskan bahwa penerapan CRM di pemerintahan bukan sekadar isu teknologi, melainkan menyangkut penataan tata kelola dan budaya kerja.

Pada tataran instrumen, kanal interaksi warga seperti sistem pengaduan terpadu berperan penting. Wu (2021) menemukan bahwa penggunaan 311 system kanal daring dan luring untuk pengaduan warga dapat memperbaiki kepuasan atas perjumpaan layanan publik ketika keluhan ditindaklanjuti secara efektif. Dalam kerangka e-government, kepercayaan warga juga menjadi prasyarat adopsi layanan digital; Warkentin et al. (2002) menegaskan bahwa membangun kepercayaan merupakan faktor kunci yang mendorong warga mengadopsi layanan pemerintah berbasis daring. Kedua temuan tersebut relevan bagi pelayanan E-KTP, yang mengandalkan interaksi berulang antara warga dan instansi serta memerlukan kepercayaan atas keamanan dan keandalan proses.

CRM dan Kualitas Pelayanan Publik

Keterkaitan CRM dengan kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui teori kualitas layanan. Parasuraman et al. (1988) melalui skala SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dua di antaranya keandalan dan daya tanggap berkaitan erat dengan sasaran CRM, yakni layanan yang konsisten serta cepat merespons kebutuhan pengguna. Dalam lingkungan layanan berbasis daring, dimensi kualitas ini berkembang menjadi atribut kualitas layanan e-government. Pham et al. (2023) mengidentifikasi lima atribut kualitas layanan e-government kemudahan interaksi, pemenuhan layanan (*fulfillment*), kepedulian terhadap warga (*citizen care*), keamanan dan privasi, serta kepercayaan (*trustworthiness*) dan menemukan bahwa pemenuhan layanan dan kepercayaan merupakan

atribut yang paling kuat memengaruhi nilai yang dipersepsikan warga, yang selanjutnya berujung pada kepuasan dan loyalitas.

Implikasi teoretisnya, penerapan CRM yang baik semestinya memperbaiki dimensi kualitas layanan tersebut: komitmen teknologi informasi menopang kemudahan interaksi dan keandalan; komunikasi serta responsivitas menopang daya tanggap dan kepedulian; sedangkan pengelolaan umpan balik menopang pemenuhan layanan dan kepercayaan. Kerangka inilah

yang digunakan untuk menganalisis pelayanan E-KTP di Kabupaten Sumedang pada bagian berikutnya.

Posisi Penelitian terhadap Kajian Terdahulu

Untuk mempertegas kontribusi, Tabel 1 memetakan posisi penelitian ini terhadap sejumlah kajian terdahulu. Pemetaan tersebut memperlihatkan bahwa kajian ini mengisi ruang di antara literatur CRM sektor publik yang bersifat umum dan literatur layanan E-KTP yang belum membingkai analisisnya dalam kerangka CRM.

Tabel 1. Posisi Penelitian terhadap Kajian Terdahulu

Kajian Terdahulu	Fokus Kajian	Posisi/Kontribusi Penelitian Ini
Taramita & Lusi (2025)	CRM pada pelayanan publik secara umum melalui model CRM	Mempersempit fokus CRM pada layanan administrasi kependudukan (E-KTP)
Fahlevvi & Mendrofa (2025)	Optimalisasi pelayanan melalui CRM di tingkat kelurahan	Mengangkat konteks tingkat kabupaten dan jenis layanan yang berbeda (E-KTP)
Rohmah et al. (2024); Tampang et al. (2024)	Kualitas layanan E-KTP dan kepuasan masyarakat	Membangkit analisis layanan E-KTP secara eksplisit dalam dimensi CRM
Reddick (2011); Wu (2021)	Penerapan CRM pada pemerintahan (konteks internasional)	Mengadaptasi kerangka tersebut pada konteks lokal Kabupaten Sumedang
Penelitian ini	Analisis CRM pada pelayanan E-KTP di Kabupaten Sumedang (studi literatur)	Menautkan dimensi CRM dengan isu empiris pelayanan E-KTP lokal serta implikasi praktisnya

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi literatur (*library research*). Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah menggambarkan dan menganalisis secara mendalam penerapan Customer Relationship Management (CRM) dalam pelayanan E-KTP di Kabupaten Sumedang, bukan menguji hipotesis secara statistik.

Sumber data berupa data sekunder yang diperoleh melalui penelusuran dan analisis dokumen yang relevan dengan pelayanan administrasi kependudukan, meliputi artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu (skripsi/tugas akhir), serta dokumen kebijakan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan E-KTP dan penerapan prinsip CRM pada instansi pemerintah daerah, khususnya Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Penelusuran literatur difokuskan pada sumber yang terbit dalam rentang 2020–2025 untuk menjaga kemutakhiran rujukan, dengan tetap membuka kemungkinan penggunaan sumber primer di luar rentang tersebut apabila bersifat mendasar secara teoretis (misalnya rujukan klasik mengenai kualitas layanan dan kerangka CRM). Penelusuran dilakukan

melalui basis data dan portal ilmiah seperti Google Scholar, Garuda (Garba Rujukan Digital), dan direktori jurnal nasional terakreditasi, serta jurnal internasional bereputasi, dengan kata kunci antara lain “Customer Relationship Management”, “CRM pelayanan publik”, “pelayanan E-KTP”, “administrasi kependudukan”, dan “kepuasan masyarakat”. Kriteria inklusi meliputi: (1) relevansi topik dengan penerapan CRM, kualitas pelayanan publik, dan layanan administrasi kependudukan; (2) ketersediaan naskah dalam bentuk teks lengkap (*full text*) yang dapat diakses secara daring; serta (3) sumber yang berasal dari jurnal ilmiah, prosiding, atau repositori institusi yang kredibel. Dokumen yang tidak berkaitan langsung atau tidak dapat ditelusuri sumber aslinya tidak disertakan.

Teknik analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif menggunakan analisis isi (*content analysis*) melalui model analisis interaktif yang mencakup tiga tahap, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Pada tahap reduksi, informasi dari berbagai sumber dipilih dan diklasifikasikan berdasarkan empat dimensi CRM. Pada tahap penyajian, hasil klasifikasi disusun secara sistematis dalam bentuk uraian naratif dan tabel. Pada

tahap akhir, kesimpulan diverifikasi dengan menelaah kembali kesesuaian temuan terhadap sumber-sumber yang digunakan. Untuk menjaga keabsahan, dilakukan triangulasi sumber dengan membandingkan temuan antarliteratur sehingga simpulan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

Sebagai kajian yang bertumpu pada sumber sekunder, penelitian ini memiliki keterbatasan metodologis yang perlu ditegaskan sejak awal. Pertama, penelitian tidak menggunakan data lapangan primer, seperti wawancara mendalam, observasi langsung proses pelayanan, survei kepuasan masyarakat, maupun analisis data pengaduan. Karena itu, karakterisasi kondisi pelayanan E-KTP di Kabupaten Sumedang dalam tulisan ini merupakan inferensi analitis yang ditarik dari studi terdahulu mengenai Sumedang dan daerah yang sebanding, bukan hasil pengukuran empiris langsung. Kedua, temuan bersifat konseptual sehingga menggambarkan potensi dan kecenderungan, bukan besaran empiris yang terukur. Ketiga, sebagai konsekuensinya, hasil penelitian belum dapat digeneralisasi secara luas dan perlu diperkuat melalui penelitian empiris lanjutan. Keterbatasan ini sekaligus menjadi pijakan bagi perumusan agenda penelitian berikutnya pada bagian simpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN
Gambaran Penerapan CRM dalam Pelayanan E-KTP di Kabupaten Sumedang

Penerapan CRM dalam pelayanan E-KTP pada dasarnya merupakan upaya memperbaiki relasi antara Disdukcapil dan masyarakat sebagai penerima layanan administratif. Berdasarkan telaah literatur, arah kebijakan digitalisasi pelayanan di Kabupaten Sumedang telah menunjukkan perhatian terhadap modernisasi layanan melalui kanal daring dan pengelolaan umpan balik, antara lain melalui pemanfaatan IKM sebagai dasar evaluasi kualitas layanan (Rohmah et al., 2024; Hilabi & Huda, 2024). Namun, indikasi dari studi terdahulu memperlihatkan bahwa penerapan tersebut masih berada pada tahap awal: kanal digital belum sepenuhnya terintegrasi ke seluruh proses E-KTP, dan pengelolaan respons atas umpan balik belum sepenuhnya sistematis (Pratama & Guntoro, 2024; Widaningsih, 2021).

Untuk menautkan kerangka CRM dengan kondisi pelayanan E-KTP secara lebih operasional, Tabel 2 memetakan setiap dimensi CRM terhadap isu pelayanan E-KTP dan indikasi kondisinya berdasarkan telaah literatur. Pemetaan ini menjadi dasar analisis kritis pada subbagian berikutnya.

Tabel 2. Pemetaan Dimensi CRM terhadap Isu Pelayanan E-KTP Berdasarkan Telaah Literatur

Dimensi CRM	Isu/Kebutuhan Pelayanan E-KTP	Indikasi Kondisi Berdasarkan Telaah Literatur	Rujukan
Komitmen Teknologi Informasi	Kanal digital dan sistem antrean daring untuk mempercepat proses	Portal/kanal layanan telah tersedia, tetapi belum optimal terintegrasi pada seluruh proses E-KTP	(Rohmah et al., 2024)
Komunikasi Layanan	Kejelasan informasi prosedur dan interaksi dua arah	Terdapat komunikasi informasi, namun responsivitas dalam menanggapi keluhan masih perlu ditingkatkan	(Taramita & Lusi, 2025)
Responsivitas Pelayanan	Kecepatan tindak lanjut permintaan dan keluhan	IKM digunakan sebagai instrumen evaluasi, tetapi pengelolaan respons atas umpan balik belum sepenuhnya sistematis	(Hilabi & Huda, 2024)
Pengelolaan Umpan Balik	Sistem terstruktur untuk keluhan dan saran	Kanal pengaduan tersedia, tetapi belum terintegrasi penuh dalam kerangka CRM	(Hilabi & Huda, 2024)
Kepuasan Masyarakat	Persepsi kualitas dan kepercayaan atas layanan E-KTP	Belum optimal; terdapat potensi perbaikan melalui penerapan CRM yang lebih menyeluruh	(Tampang et al., 2024)

Analisis Kritis Penerapan Dimensi CRM pada Pelayanan E-KTP

Bagian ini menganalisis secara kritis bagaimana keempat dimensi CRM berinteraksi dengan isu empiris pelayanan E-KTP, sekaligus membandingkan indikasi kondisi Kabupaten Sumedang dengan temuan penelitian di daerah lain.

Pertama, komitmen teknologi informasi dan kecepatan layanan. Ketersediaan kanal daring merupakan prasyarat, tetapi bukan jaminan peningkatan kualitas. Merujuk Pham et al. (2023), kemudahan interaksi bersifat sebagai faktor keharusan (must-be) yang jika tidak dipenuhi menurunkan penggunaan, tetapi kehadirannya sendiri belum tentu

menciptakan nilai tambah bagi warga. Implikasinya, sekadar menyediakan portal E-KTP di Kabupaten Sumedang tidak akan berdampak signifikan bila tidak disertai integrasi proses dari perekaman hingga pengambilan dokumen. Hal ini sejalan dengan indikasi bahwa kanal digital belum terintegrasi penuh (Rohmah et al., 2024) dan konsisten dengan temuan lintas daerah bahwa kecepatan penyelesaian masih menjadi keluhan utama (Tampang et al., 2024). Titik kritisnya bukan pada ada-tidaknya teknologi, melainkan pada keterpaduan alur layanan.

Kedua, komunikasi layanan, transparansi prosedur, dan akses informasi. Salah satu akar persoalan layanan E-KTP adalah informasi prosedur yang kurang jelas sehingga menimbulkan miskomunikasi dan antrean panjang. Dalam kerangka CRM, komunikasi dua arah yang efektif dan keterbukaan estimasi waktu penyelesaian dapat mengurangi ketidakpastian yang dialami warga. Ketika warga memperoleh informasi yang cepat dan akurat, persepsi atas keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) layanan meningkat (Parasuraman et al., 1988; Taramita & Lusi, 2025). Indikasi di Kabupaten Sumedang menunjukkan komunikasi informasi telah berjalan, tetapi responsivitas dalam menanggapi keluhan masih perlu diperkuat pola yang serupa dengan temuan pada layanan administrasi kependudukan di daerah lain (Tampang et al., 2024).

Ketiga, responsivitas dan penanganan keluhan masyarakat. Dimensi ini merupakan inti keunggulan CRM. Wu (2021) menunjukkan bahwa kanal pengaduan warga baru berdampak pada kepuasan apabila keluhan benar-benar ditindaklanjuti, bukan sekadar tersedia. Dalam konteks Kabupaten Sumedang, penggunaan IKM sebagai instrumen evaluasi merupakan langkah positif, namun IKM cenderung bersifat periodik dan agregat sehingga belum tentu menangkap keluhan individual secara real time. Kesenjangan antara ketersediaan kanal dan tindak lanjut yang sistematis inilah yang menjadi ruang perbaikan paling nyata (Hilabi & Huda, 2024).

Keempat, pengelolaan umpan balik, kepuasan, dan kepercayaan publik. Pengelolaan umpan balik yang terstruktur memungkinkan perbaikan berkelanjutan, tetapi hanya jika data interaksi diolah menjadi tindakan. Temuan Pham et al. (2023) bahwa pemenuhan layanan (*fulfillment*) dan kepercayaan (*trustworthiness*) merupakan atribut yang paling kuat memengaruhi nilai yang dipersepsikan warga memberikan arahan penting: perbaikan pelayanan E-KTP di Kabupaten Sumedang sebaiknya memprioritaskan kepastian pemenuhan layanan dan penguatan kepercayaan, misalnya melalui notifikasi progres perekaman dan jaminan keamanan

data. Kepercayaan juga menjadi prasyarat adopsi kanal digital (Warkentin et al., 2002). Dengan demikian, kepuasan masyarakat bukan hasil dari satu dimensi tunggal, melainkan akumulasi pengalaman lintas dimensi CRM.

Keterkaitan Penerapan CRM dengan Kualitas Pelayanan E-KTP

Secara konseptual, penerapan CRM berpotensi memperbaiki kualitas pelayanan E-KTP melalui tiga jalur. Pertama, pengelolaan komunikasi yang lebih baik memungkinkan warga menerima informasi yang cepat, akurat, dan mudah dipahami sehingga mengurangi kesalahpahaman dan penumpukan antrean. Kedua, responsivitas terhadap umpan balik meningkatkan kemampuan instansi menindaklanjuti keluhan dengan cepat, yang berdampak langsung pada kepuasan pengguna. Ketiga, integrasi teknologi informasi seperti portal layanan dan notifikasi progres mempercepat proses serta mengurangi hambatan administratif yang selama ini menjadi kritik utama pelayanan E-KTP (Pratama & Guntoro, 2024; Widaningsih, 2021).

Namun, hubungan antara CRM dan kualitas layanan tidak bersifat linear dan seragam. Bukti empiris Pham et al. (2023) memperlihatkan bahwa tidak semua atribut kualitas layanan e-government berkontribusi setara terhadap nilai yang dipersepsikan warga; pemenuhan layanan dan kepercayaan lebih menentukan dibandingkan kemudahan interaksi atau kepedulian yang bersifat administratif. Temuan ini memberikan nuansa kritis: strategi CRM pada pelayanan E-KTP sebaiknya tidak sekadar menambah kanal atau fitur, tetapi diarahkan pada kepastian penyelesaian layanan dan penguatan kepercayaan. Dengan kata lain, kualitas layanan E-KTP akan meningkat apabila penerapan CRM difokuskan pada dimensi yang paling berpengaruh, bukan sekadar pada perluasan teknologi.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi CRM

Implementasi CRM pada pelayanan E-KTP ditopang beberapa faktor pendukung. Arah kebijakan digitalisasi pelayanan publik di tingkat nasional dan daerah menyediakan momentum dan legitimasi bagi modernisasi layanan (Sundari & Sartika, 2025). Keberadaan kanal informasi daring serta pemanfaatan IKM sebagai mekanisme evaluasi menunjukkan kesiapan awal Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk mengadopsi prinsip CRM (Rohmah et al., 2024; Hilabi & Huda, 2024).

Meskipun demikian, pelaksanaannya masih dihadapkan pada sejumlah penghambat konkret.

Kendala paling mendasar berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana teknologi informasi. Sistem CRM yang optimal menuntut media digital yang stabil, integrasi data pengguna, serta dukungan notifikasi waktu nyata; padahal kesenjangan penguasaan teknologi antarwilayah dan kesiapan sistem digital masih menjadi persoalan dalam modernisasi layanan publik di Indonesia (Sundari & Sartika, 2025). Kedua, kemampuan sumber daya manusia belum merata: aparaturnya dituntut memiliki literasi digital dan pemahaman prinsip CRM, namun penguasaan kompetensi tersebut di kalangan petugas belum seragam sehingga memengaruhi kecepatan tanggapan dan mutu interaksi (Fahlevvi & Mendrofa, 2025). Ketiga, sikap resistif terhadap perubahan dari pola kerja konvensional serta lemahnya koordinasi internal memperlambat adopsi sistem baru dan berpotensi menimbulkan pengulangan proses (Widaningsih, 2021). Keempat, perbedaan tingkat literasi digital masyarakat khususnya kelompok lanjut usia dan warga di daerah terpencil menghambat terwujudnya layanan berbasis CRM yang inklusif. Keempat faktor tersebut perlu diatasi secara bersamaan agar penerapan CRM berdampak optimal.

Implikasi Praktis bagi Disdukcapil Kabupaten Sumedang

Berdasarkan analisis di atas, dirumuskan sejumlah implikasi praktis yang bersifat operasional bagi Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Pertama, mengintegrasikan kanal layanan E-KTP secara menyeluruh, mulai dari pendaftaran, penjadwalan perekaman, hingga notifikasi progres dan pengambilan dokumen, sehingga komitmen teknologi informasi benar-benar memangkas waktu tunggu. Kedua, membangun sistem penanganan keluhan terpadu yang dilengkapi tenggat tindak lanjut (*service level agreement*) agar responsivitas tidak hanya bergantung pada evaluasi periodik seperti IKM, melainkan mampu menangani keluhan individual secara lebih cepat. Ketiga, memperkuat kapasitas aparaturnya melalui pelatihan berkelanjutan mengenai literasi digital dan prinsip CRM, disertai penataan alur kerja lintas bagian untuk memperbaiki koordinasi internal. Keempat, menjaga inklusivitas layanan dengan mempertahankan kanal luring dan pendampingan bagi kelompok dengan literasi digital rendah, sehingga digitalisasi tidak menghasilkan kesenjangan akses baru. Kelima, memanfaatkan data umpan balik dan pengaduan secara sistematis sebagai basis perbaikan berkelanjutan, dengan memprioritaskan penguatan kepastian pemenuhan layanan dan kepercayaan warga sebagai dimensi yang paling menentukan kepuasan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, *penerapan Customer Relationship Management (CRM)* dalam pelayanan E-KTP di Kabupaten Sumedang merupakan pendekatan yang relevan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan publik. Secara konseptual, keempat dimensi CRM komitmen teknologi informasi, komunikasi layanan, responsivitas, dan pengelolaan umpan balik berpotensi memperbaiki kemudahan akses informasi, keterbukaan prosedur, kecepatan tindak lanjut, serta kepuasan masyarakat. Analisis kritis menunjukkan bahwa dampak CRM tidak seragam antardimensi: kepastian pemenuhan layanan dan kepercayaan warga cenderung paling menentukan kualitas layanan, sehingga strategi CRM sebaiknya diarahkan pada dimensi tersebut, bukan sekadar perluasan teknologi.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penempatan CRM secara spesifik sebagai kerangka analisis pelayanan E-KTP di tingkat kabupaten dan pengoperasian dimensi CRM ke dalam isu empiris layanan administrasi kependudukan. Secara teoretis, penelitian memperkuat penerapan konsep CRM pada sektor publik, khususnya layanan administrasi kependudukan; secara praktis, penelitian menghasilkan rekomendasi operasional bagi Disdukcapil Kabupaten Sumedang serta acuan awal bagi daerah lain yang sebanding.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena bertumpu pada sumber sekunder dan tidak menggunakan data lapangan primer. Karakterisasi kondisi pelayanan E-KTP di Kabupaten Sumedang bersifat inferensi analitis dari literatur, sehingga temuan belum dapat digeneralisasi secara luas dan perlu diverifikasi melalui penelitian empiris lanjutan. Oleh karena itu, penelitian berikutnya disarankan menggunakan pendekatan empiris, seperti wawancara mendalam dengan petugas dan warga, observasi langsung proses pelayanan, survei kepuasan masyarakat, serta analisis data pengaduan, guna menguji dan memperkuat temuan konseptual dalam kajian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., & Rodiyah, I. (2025). Analisis Efektivitas Program Jempol Sedekap Kartu Indonesia Anak (KIA): Studi Kasus Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo. *JDP (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 8(2), 349–367.
<https://doi.org/10.36341/jdp.v8i02.6084>
- Fahlevvi, M. R., & Mendrofa, C. (2025). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Sistem CRM di Kelurahan Kalisari. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 8(3), 81–90.
<https://doi.org/10.9963/53kbh596>

- Hilabi, S. S., & Huda, B. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Online Kependudukan Melalui Aplikasi Edukcapil. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 7(3), 1011–1021.
<https://doi.org/10.31539/intecom.v7i3.9815>
- Khairunnisa, W., Tahir, A., & Abdussamad, J. (2025). Analisis Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Sosiologi: Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 3(1), 12–19.
<https://doi.org/10.37905/sjppm.v3i1.464>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Payne, A., & Frow, P. (2005). A strategic framework for customer relationship management. *Journal of Marketing*, 69(4), 167–176.
<https://doi.org/10.1509/jmkg.2005.69.4.167>
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833.
<https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Pratama, I. Y., & Guntoro, D. (2024). *Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan E-KTP melalui Aplikasi Tahu Sumedang di Kabupaten Sumedang* [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)].
- Reddick, C. G. (2011). Customer Relationship Management (CRM) technology and organizational change: Evidence for the bureaucratic and e-Government paradigms. *Government Information Quarterly*, 28(3), 346–353.
- Rohmah, F. N., Ain, R. Z. Q., Farhana, M., Amalia, R. R., Ramadhani, B. A., Rahmawati, S., & Kusumawati, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo). *IKRA-ITH Humaniora: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 8(3), 235–246.
<https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v8i3.4346>
- Sundari, W., & Sartika, I. (2025). Advancing Public Service Quality through Indonesia's Electronic-Based Government System. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia (JIM-ID)*, 4(8), 902–911.
<https://doi.org/10.58471/esaprom.v4i08>
- Tampang, M., Sartika, I., & Ruhana, F. (2024). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jakarta Selatan. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 10(1), 73–85.
[https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10\(1\).16958](https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(1).16958)
- Taramita, S., & Lusi, Z. (2025). Analisis Pelayanan Publik Menggunakan Customer Relationship Management Model. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(2), 20–31.
<https://doi.org/10.55606/juisik.v5i2.1687>
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., & Rose, G. M. (2002). Encouraging citizen adoption of e-government by building trust. *Electronic Markets*, 12(3), 157–162.
<https://doi.org/10.1080/101967802320245929>
- Widaningsih, D. (2021). *Analisis Sistem Informasi Pembuatan E-KTP Berbasis Web (SILASIDAKEP) dalam Proses Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang* [Skripsi, Universitas Sebelas April].
- Wu, W.-N. (2021). Does citizens' 311 system use improve satisfaction with public service encounters? Lessons for citizen relationship management. *International Journal of Public Administration*, 44(8), 665–673.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1744644>