

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan dampak yang signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai tingkatan, mulai dari tingkat lokal hingga nasional. Edukcapil merupakan aplikasi pengajuan dokumen kependudukan secara online yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Karawang untuk membantu masyarakat dengan mudah mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Hal ini akan memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah memproses dokumen kependudukan mereka menggunakan perangkat atau komputer apa pun yang dapat mereka selesaikan dari rumah. Permasalahan yang terjadi di lapangan adalah tidak semua masyarakat merespon baik adanya aplikasi pengajuan dokumen kependudukan secara online (edukcapil) tersebut dikarenakan latar belakang masyarakat Karawang yang berbeda-beda, sehingga reaksi mereka terhadap layanan online Edukcapil juga berbeda-beda. Tujuan analisis kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan kependudukan online dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini termasuk mengevaluasi daya tanggap, kecepatan, dan kejelasan informasi yang diberikan. Sistem Informasi CRM (Customer Relationship Management) yang merupakan suatu sistem informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengendalikan aktivitas-aktivitas pra pelayanan dan pasca pelayanan dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan tujuan sebagai solusi pelayanannya yang didukung oleh teknologi informasi untuk dapat memberikan berbagai kemudahan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat mulai dari sample request, customer trial, customer complaint, customer grouping sampai customer satisfaction.

Kata Kunci: Perkembangan Teknologi Informasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Online, Kependudukan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

The development of information and communication technology (ICT) has had a significant impact on the delivery of public services at various levels, from the local to the national level. Edukcapil is an online population document submission application developed by the Karawang Regional Government to help people easily process population documents without having to come to the Disdukcapil office. This will allow people to easily process their residency documents using any device or computer that they can complete from home. The problem that occurs in the field is that not all people respond well to the online application for submitting population documents (edukcapil) due to the different backgrounds of the people of Karawang, so their reactions to the Edukcapil online service are also different. The purpose of community satisfaction analysis is to measure the extent to which the quality of online population services can meet community expectations and needs. This includes evaluating the responsiveness, speed, and clarity of the information provided. CRM (Customer Relationship Management) Information System which is an integrated information system used to plan, schedule and control pre-service and post-service activities in an organization to increase customer satisfaction with the aim of providing a service solution supported by information technology to can provide various conveniences and improve the quality of service to the community starting from sample requests, customer trials, customer complaints, customer grouping to customer satisfaction.

Keywords: Development of Information Technology, Public Services, Online Services, Population, Community Satisfaction