



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 6405-6414

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Menjalankan Aplikasi Slawe di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

Desmita^{1✉}, Titi Darmi², Sri Indarti³, Rosidin⁴

Universitas Muhammadiyah Bengkulu¹

Email: desmita348@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah belum optimalnya kinerja ASN dalam mengoperasikan aplikasi SLAWE, yang tercermin dari beberapa indikator seperti keterlambatan pelayanan, rendahnya partisipasi masyarakat, serta keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja ASN dalam menjalankan Aplikasi SLAWE berdasarkan empat indikator utama yang dikemukakan oleh Bernardin dan Russell, yaitu kemampuan, motivasi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam terhadap informan yang dipilih secara purposive, serta studi dokumentasi. Data dianalisis secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ASN masih menghadapi berbagai kendala dalam menjalankan aplikasi SLAWE, seperti kurangnya pelatihan teknis, minimnya dukungan infrastruktur teknologi, lemahnya motivasi kerja, serta lingkungan kerja yang belum kondusif. Meskipun demikian, aplikasi SLAWE dinilai cukup membantu masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan secara lebih mudah dan cepat. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kapasitas ASN, perbaikan sistem dan infrastruktur, serta penguatan aspek kepemimpinan guna mendukung efektivitas pelayanan publik digital ke depan.

Kata kunci: *Kinerja ASN, Pelayanan Publik, SLAWE, Administrasi Kependudukan.*

Abstract

The main problem raised in this study is the less than optimal performance of ASN in operating the SLAWE application, which is reflected in several indicators such as late service, low community participation, and limitations in the use of information technology. The purpose of this study is to analyze the performance of ASN in running the SLAWE Application based on four main indicators put forward by Bernardin and Russell, namely ability, motivation, work environment, and leadership. The method used is qualitative research with a descriptive approach. Data collection was carried out through direct observation, in-depth interviews with purposively selected informants, and documentation studies. Data were analyzed interactively through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that ASN still face various obstacles in running the SLAWE application, such as lack of technical training, minimal support for technological infrastructure, weak work motivation, and a work environment that is not yet conducive. However, the SLAWE application is considered quite helpful for the community in obtaining population administration services more easily and quickly. This study recommends the need to increase ASN capacity, improve systems and infrastructure, and strengthen leadership aspects to support the effectiveness of digital public services in the future.

Keywords: ASN Performance, Public Services, SLAWE, Population Administration.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan instrumen penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja aparaturnya, khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN). Kinerja ASN tidak hanya mencerminkan efektivitas organisasi, tetapi juga menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja ASN menjadi prioritas utama dalam reformasi birokrasi, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan (Ilyas,1993).

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan yaitu Bartholy Antony Surya Lengo (2021) dengan judul penelitian "Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Rewarangga, Kecamatan Ende Timur, Kabupaten Ende". Adapun hasil penelitiannya adalah menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rewarangga belum optimal, dipengaruhi oleh faktor kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia, fasilitas pendukung yang kurang memadai, serta kendala birokrasi yang masih dirasakan masyarakat. Penulis mengangkat beberapa penelitian

sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian, dan penelitian Salmawati, Risma Niswaty, dan Haedar Akib (2018) dengan judul penelitian "Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar". Adapun hasil penelitiannya yaitu penelitian ini menganalisis kinerja pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hasilnya menunjukkan bahwa secara umum pelayanan publik, termasuk prosedur dan manajemen pelayanan, telah berjalan cukup baik meskipun masih terdapat berbagai kendala.

Seiring dengan kemajuan teknologi, pemerintah mendorong digitalisasi layanan publik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Salah satu bentuk transformasi digital ini adalah implementasi aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik (SLAWE) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu yang diatur dalam Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021. Aplikasi ini menawarkan solusi inovatif untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan. Aplikasi SLAWE memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring, seperti pembuatan KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran, tanpa harus datang langsung ke kantor.

Namun, meskipun inovasi digital ini telah diterapkan, kinerja ASN dalam mengoperasikan SLAWE dinilai masih belum optimal. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain lambatnya proses pelayanan, rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi, dan keterbatasan kemampuan teknis ASN dalam mengelola sistem berbasis digital. Kinerja ASN yang kurang maksimal ini dapat menghambat tujuan utama dari inovasi pelayanan publik digital, yaitu memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Kinerja ASN pada bagian ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, sebagaimana dikemukakan oleh Bernardin dan Russell (1993), yaitu kemampuan, motivasi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan. Faktor-faktor ini saling terkait dan menjadi penentu utama dalam keberhasilan implementasi layanan digital seperti SLAWE. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis secara mendalam sejauh mana faktor-faktor tersebut memengaruhi kinerja ASN dalam menjalankan aplikasi SLAWE (Bernardin dan Russell, 1993).

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis kinerja ASN dalam menjalankan aplikasi SLAWE di Dukcapil Kota Bengkulu serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mengoperasikan aplikasi SLAWE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Dukcapil Kota Bengkulu yang beralamat di Jalan WR. Supratman, Kelurahan Bentiring Permai. Penelitian dilakukan selama dua bulan, yaitu pada Januari hingga Februari 2025. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam terhadap informan yang dipilih secara purposive, dan dokumentasi terhadap dokumen-dokumen pendukung (Sudijono, 2011, 82). Informan penelitian terdiri dari ASN yang terlibat langsung dalam pelayanan melalui aplikasi SLAWE, pimpinan bidang pelayanan yang pernah menggunakan layanan tersebut. Fokus penelitian diarahkan pada empat indikator kinerja ASN berdasarkan teori Bernardin dan Russell (1993), yaitu kemampuan, motivasi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dan teknik. Data yang terkumpul dianalisis secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara komprehensif dinamika kinerja ASN dalam konteks pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SLAWE.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam era digitalisasi layanan publik, pemerintah daerah dituntut untuk menghadirkan inovasi demi meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi SLAWE (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik) merupakan salah satu inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu untuk menjawab tuntutan tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja ASN dalam mengoperasikan aplikasi SLAWE berdasarkan empat indikator menurut Bernardin dan Russell (1993), yaitu kemampuan, motivasi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan.

1. Indikator Kemampuan

Kemampuan ASN menjadi landasan utama dalam pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa ASN di Disdukcapil Kota Bengkulu telah memiliki tingkat pemahaman yang cukup terhadap penggunaan aplikasi SLAWE. Mereka mampu mengoperasikan aplikasi meskipun terdapat beberapa hambatan teknis seperti kesulitan awal dalam adaptasi penggunaan fitur serta koneksi internet yang tidak stabil. Meskipun demikian, semangat untuk terus belajar dan

membimbing rekan kerja dalam menghadapi kendala menjadi kekuatan tersendiri dalam menjaga keberlangsungan pelayanan.

Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum kemampuan teknis ASN telah mencukupi, walaupun peningkatan kompetensi masih diperlukan terutama dalam penguasaan teknologi informasi. Ketersediaan pelatihan teknis secara berkala dapat menjadi solusi untuk memperkuat kapasitas ASN agar tidak hanya mampu menjalankan aplikasi, tetapi juga dapat mengembangkan inovasi pelayanan ke depan.

SOP pengurusan KTP-el, KK, dan dokumen kependudukan lainnya melalui SLAWE (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik) di Dinas Dukcapil Kota Bengkulu:

1. Daftar & Login ke Aplikasi SLAWE
2. Pilih Jenis Layanan
3. Unggah Persyaratan Dokumen
4. Proses Verifikasi & Pengajuan
5. Perekaman & Cetak Dokumen
6. Pengambilan Dokumen
7. Estimasi Waktu & Biaya.

SOP penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) :

Persyaratan :

1. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
2. Fotokopi Akta Kelahiran
3. Pasfoto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar (untuk anak usia 5–17 tahun)

Prosedur:

1. Berkas diterima oleh petugas loket
2. Berkas diserahkan kepada operator untuk dicetak, KIA selesai
3. Waktu Pelayanan: 2-3 hari kerja (jika tidak ada gangguan jaringan atau sistem)
4. Biaya: Gratis



Gambar Tampilan Awal Aplikasi Slawe

Sumber : *Disdukcapil Kota Bengkulu, 2025*

2. Indikator Motivasi

Motivasi kerja ASN merupakan aspek penting dalam menunjang keberhasilan implementasi aplikasi SLawe. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi ASN dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kepuasan kerja dan komitmen terhadap tugas. Walau demikian, tidak adanya sistem insentif atau penghargaan secara finansial kepada pegawai berkinerja tinggi dinilai sebagai salah satu kelemahan. ASN merasa cukup puas karena SLawe mempermudah pekerjaan, tetapi tetap mengungkapkan keluhan terhadap alat kerja yang kurang memadai dan seringnya gangguan jaringan.

Kendati tanpa insentif tambahan, para ASN tetap menunjukkan komitmen dalam menjalankan tugas. Hal ini menandakan adanya dorongan intrinsik yang kuat dan loyalitas terhadap institusi. Namun, untuk menjaga motivasi tetap tinggi dan mencegah kejenuhan, perlu adanya kebijakan insentif berbasis kinerja. Kebijakan ini diharapkan mampu memberikan penghargaan atas dedikasi serta memacu semangat kerja ASN dalam menghadapi tantangan pelayanan digital.

3. Indikator Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja menjadi faktor eksternal yang turut memengaruhi kinerja ASN. Dari hasil observasi, ditemukan bahwa kondisi fisik kantor cukup mendukung dengan ruang kerja yang nyaman. Akan tetapi, dari sisi sarana dan prasarana teknologi, masih terdapat kendala signifikan. Banyak perangkat keras seperti komputer yang sudah usang dan tidak mampu mendukung aplikasi secara optimal. Hal ini menyebabkan keterlambatan proses pelayanan, yang seharusnya selesai dalam 1–2 hari, namun dalam kenyataannya bisa memakan waktu lebih lama.

Selain aspek fisik, budaya kerja yang terjalin di lingkungan Disdukcapil Kota Bengkulu patut diapresiasi. ASN menunjukkan kerja sama yang solid, saling membantu menyelesaikan

kendala teknis, serta aktif dalam memberi edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan SLAWE. Kolaborasi yang baik menjadi penopang utama dalam menjaga kelancaran pelayanan meskipun dengan keterbatasan sumber daya. Untuk itu, pembaruan infrastruktur dan peningkatan kualitas perangkat kerja menjadi kebutuhan mendesak demi mendukung pelayanan administrasi berbasis teknologi.

4. Indikator Kepemimpinan

Peran pimpinan, dalam hal ini Kepala Dinas Dukcapil, sangat krusial dalam keberhasilan penerapan SLAWE. Penelitian menemukan bahwa kepemimpinan Kepala Dinas berkontribusi secara signifikan, tidak hanya dalam merumuskan kebijakan strategis tetapi juga dalam pelaksanaan teknis di lapangan. Kepala Dinas terlibat langsung dalam pengambilan keputusan, koordinasi lintas sektor, serta memberikan arahan yang jelas kepada bawahan. Gaya kepemimpinan yang suportif dan terbuka terhadap evaluasi serta saran dari staf memberikan dampak positif terhadap motivasi dan kinerja pegawai.

Kepemimpinan visioner dan responsif semacam ini menjadi model ideal dalam mengelola perubahan, terutama di tengah transformasi layanan publik yang sarat tantangan. Oleh karena itu, mempertahankan dan memperkuat pola kepemimpinan semacam ini menjadi kunci dalam menjamin kesinambungan dan keberlanjutan inovasi pelayanan di masa mendatang.

Secara keseluruhan, penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SLAWE di Disdukcapil Kota Bengkulu telah memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat mendapatkan kemudahan akses dan transparansi yang lebih baik dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Namun, beberapa kendala masih menjadi penghambat utama efektivitas pelayanan, seperti keterbatasan teknologi, tidak meratanya literasi digital masyarakat, serta ketergantungan pada jaringan internet yang tidak stabil.

Berdasarkan teori Bernardin dan Russell, kinerja tidak hanya dinilai dari hasil akhir, tetapi juga dari proses yang dilalui. Dalam konteks ini, ASN menunjukkan kemampuan beradaptasi yang baik serta semangat kerja sama yang tinggi, meskipun masih memerlukan pembinaan lebih lanjut. Motivasi internal yang kuat menjadi penopang kinerja di tengah minimnya penghargaan. Lingkungan kerja yang kolegal dan kepemimpinan yang inklusif menjadi faktor pendukung yang perlu terus dijaga dan dikembangkan (Bernardin dan Russell, 1993).

Mengingat pentingnya peran SLAWE sebagai layanan berbasis teknologi, pembenahan sistem dan infrastruktur menjadi kebutuhan mendesak. Hal ini mencakup penyediaan perangkat keras dengan spesifikasi yang memadai, pelatihan teknis secara rutin,

dan penyempurnaan fitur aplikasi yang lebih ramah pengguna. Selain itu, peningkatan kapasitas ASN dalam aspek digital literacy dan manajerial menjadi keharusan untuk mengimbangi perkembangan teknologi yang terus berkembang.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam menggunakan SLAWE masih tergolong rendah. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan pemerintah kepada publik. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya lebih intensif dalam menyampaikan informasi terkait manfaat dan cara penggunaan aplikasi kepada masyarakat secara luas, termasuk melalui media sosial, baliho, dan penyuluhan langsung ke kelurahan-kelurahan.

SIMPULAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu merupakan instansi pemerintahan yang bertanggung jawab dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kota Bengkulu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu berperan dalam pelayanan pembuatan dan pengelolaan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, serta berbagai dokumen lainnya yang berkaitan dengan status kependudukan masyarakat. Dukcapil Kota Bengkulu juga bertugas dalam perencanaan, pengawasan, serta evaluasi kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil guna meningkatkan kualitas layanan publik. Dinas ini berperan penting dalam mendukung program pemerintah terkait administrasi kependudukan yang tertib dan akurat, serta berkontribusi dalam sistem data kependudukan nasional. Adapun kesimpulan dari indikator yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan

Kemampuan ASN dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bengkulu sudah cukup baik. ASN memahami regulasi kependudukan, menguasai teknologi informasi dalam sistem administrasi berbasis digital, serta memiliki keterampilan dalam penggunaan aplikasi Slawe. Meskipun terdapat kendala teknis, kerja sama dan saling membimbing antarpegawai membantu kelancaran pelayanan.

2. Motivasi

Motivasi ASN masih perlu diperhatikan, terutama terkait insentif dan kepuasan kerja. Ketiadaan insentif bagi pegawai berkinerja baik serta keterbatasan fasilitas seperti komputer lama dan gangguan jaringan menjadi hambatan dalam meningkatkan semangat kerja. Meskipun demikian, ASN tetap berkomitmen dalam menjalankan tugasnya.

3. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja di Disdukcapil Kota Bengkulu tergolong cukup baik, terutama dari aspek kenyamanan kerja. Namun, ketersediaan sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan karena beberapa peralatan tidak mendukung optimalisasi layanan, seperti komputer dengan spesifikasi rendah dan kendala jaringan yang sering terjadi.

4. Kepemimpinan

Kepemimpinan di Disdukcapil Kota Bengkulu sangat baik. Kepala Dukcapil memiliki peran aktif dalam pengambilan keputusan serta kebijakan terkait aplikasi Slawe. Kepemimpinan yang kuat ini berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Alfizi, H., dkk. (2019). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Bernardin, dan Russell. (1993). *Human Resource Management : An Experiential Approach*. Singapore: Mc Graw-Hill, Inc.
- Darmi, T., Handayani, R., & Rosidin. (2022). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang. *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik*, 4(2).
- Darmi, T., Anwar, F. (2022). Analisis Pengembangan Kapasitas Aparatur Sipil Negara di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Bengkulu. *Sosio e-Kons*, 14 (02), 174-182.
- Darmi, T. (2021). Evaluasi Kinerja ASN dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Digital di Dukcapil Kota Bengkulu.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Publisher.
- Indarti, S., Andriadi, M., & Rosidin. (2024). Evaluation of Electronic-based Population Administration Services Policy at the Population and Civil Registration Office of Bengkulu City: Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *Journal of Social Science and Humanities*, 3(1).
- Ilyas, Y. (1993). *Kinerja: Teori, Penilaian, dan Penelitian*. Jakarta: FKM UI.
- Indonesia. (2022). Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Aparatur Sipil Negara. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. Jakarta: Sekretariat Negara.

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Pemerintah Kota Bengkulu. (2021). *Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Program Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik*.
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rijali, M. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Ilmu Sosial*. Penerbit ABC.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.