

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
MENJALANKAN APLIKASI SLAWE DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Oleh : Desmita

NPM 2163201060

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2025

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
MENJALANKAN APLIKASI SLAWE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik (S1) dan mencapai
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

**Oleh : Desmita
NPM 2163201060**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2025

PERSEMBAHAN

Puji syukur dihanturkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia-Nya, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat. Dengan rasa bangga, skripsi ini penulis dipersembahkan kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Imran Holidi. Terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras serta mendidik, memberikan motivasi, memberikan dukungan dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda Hikma Juwita. Beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan progarag studi saya, beliau juga tidak sempat merasakan Pendidikan dibangku perkuliahan, namun beliau tidak berhenti memberikan semangat serta doa yang selalu mengiringi langkah penulis sehingga bisa menyelesaikan program studi sampai dengan selesai.
3. Adik tercinta Anjas Saputra dan Tri Mika Anugerah. Terimakasih atas dukungan serta memberikan doa dan kasih sayang yang luar biasa.
4. Nenek tercinta Rateni. Terimakasih atas dukungan, motivasi, serta doa dan kasih sayang yang sangat luar biasa.
5. Dosen pembimbing saya, ibu Dr. Titi Darmi, M. Si, yang telah membimbing penulis dengan sabar dan bijak selama proses penulisan skripsi ini sampai dengan selesai.
6. Semua dosen yang telah mengajarkan dan mendidik penulis dengan penuh rasa sabar dan ikhlas. Sehingga ilmu yang penulis dapatkan di bangku perkuliahan dapat menjadi ilmu yang bermanfaat untuk banyak orang.
7. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Agung Rianto. Terima kasih telah senantiasa membantu dan mendengarkan keluh kesah penulis dan telah berkontribusi banyak hal baik materi maupun semangat untuk penulis bisa menggapai impian.

8. Sahabat yang tak kalah penting kehadirannya, Sinta Puspitasari. Terima kasih karena telah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, yang telah berkontribusi banyak dari awal hingga akhir, memberikan semangat, mendukung, mendengarkan keluh kesah dan selalu ada untuk penulis baik dalam suka maupun duka.
9. Terakhir diri saya sendiri, Desmita. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini.

Terima kasih kepada semua pihak - pihak yang sudah memberikan bantuannya, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Amin. Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Bengkulu, 17 Juni 2025

Penulis

MOTTO

“Kegagalan bukanlah akhir, tapi awal dari kesuksesan yang baru”

(Thomas Edison)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desmita

Npm : 2163201060

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa kerja ilmiah yang berjudul "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Menjalankan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Bengkulu, 1 Juli 2025

Yang Menyatakan



Desmita

NPM 2163201060

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

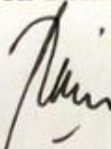
SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
MENJALANKAN APLIKASI SLAWE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BENGKULU**

Oleh : Desmita

NPM 2163201060

Dosen Pembimbing



Dr. Titi Darmi, M. Si

NIDN. 0218096801

PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Menjalankan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada:

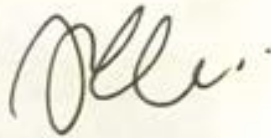
Hari/Tanggal : Selasa/ 01 Juli 2025

Jam : 09.30-11.00

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

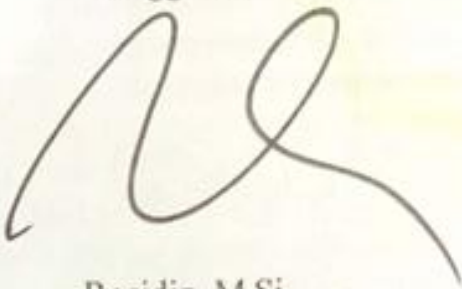
Ketua



Dr. Sri Indarti, M.Si

NIDN. 0219017102

Anggota 1



Rosidin, M.Si

NBK. 132983373

Anggota 2



Dr. Titi Darmi, M.Si

NIDN. 0218096801

Mengesahkan,

Dekan



Dr. Judiana Kurniawati, M. Si

NBK. 1291089343

ABSTRAK

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

**Oleh
Desmita**

Dosen Pembimbing : Dr. Titi Darmi, M. Si

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

Analysis of the Performance of State Civil Apparatus in Running the SLawe Application at the Population and Civil Registration Service of Bengkulu City

By

Desmita

Supervisor: Dr. Titi Darmi, M. Si

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.*

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat, berkah, hidayah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Titi Darmi, M. Si selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan banyak kontribusi dan telah meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Titi Darmi, M. Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
3. Ibu Dr. Juliana Kurniawati, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Tim penguji yang telah memberikan banyak kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini baik saat sidang skripsi maupun saat revisi skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna namun penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak pembaca.

Bengkulu, 17 Juni 2025

Desmita

NPM 2163201060

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO.....	v
PERNYATAAN	vi
HALAMAN PEMBIMBING.....	vii
PENGESAHAN	viii
ABSTRAK.....	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Konsep Kinerja	12
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	12
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	16
2.2.3 Indikator-Indikator Kinerja	18
2.2.4 Konsep Pelayanan di Dukcapil.....	23
2.2.5 Asas-Asas Pelayanan Publik	25
2.2.6 Jenis-Jenis pelayanan	29
2.2.7 Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE).....	31
2.3 Konsep Aparatur Sipil Negara (ASN)	33
2.3.1 Pengertian Aparatur Sipil Negara	33
2.3.2 Jenis, Status, Dan Kedudukan Pegawai ASN	34
2.3.3 Fungsi Dan Tugas ASN	36

2.3.4 Kebijakan Aparatur Sipil Negara	38
2.4 Kerangka Berpikir.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Waktu Dan Lokasi Penelitian	44
3.2 Jenis Dan Pendekatan Penelitian	44
3.3 Fokus Penelitian.....	45
3.4 Sumber Data	46
3.5 Penentuan Informan Penelitian	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.7 Keabsahan Data	49
3.8 Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.....	52
4.1.1.1 Sejarah Lokasi	52
4.1.1.2 Visi dan Misi	54
4.1.1.3 Struktur Organisasi.....	55
4.1.1.4 Kedudukan, Tugas dan Fungsi	56
4.2 Karakteristik Informan	70
4.3 Hasil Penelitian.....	72
4.3.1.1 Indikator Kemampuan.....	73
4.3.1.2 Indikator Motivasi	81
4.3.1.3 Indikator Lingkungan Kerja	85
4.3.1.4 Indikator Kepemimpinan.....	88
4.4 Pembahasan dan Analisis Teori.....	91
4.4.1.1 Indikator Kemampuan.....	91
4.4.1.2 Indikator Motivasi	94
4.4.1.3 Indikator Lingkungan Kerja	96
4.4.1.4 Indikator Kepemimpinan.....	97
BAB V PENUTUP	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	102

DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN... ..	106

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian	45
Tabel 3.2 1 Informan Penelitian	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Informan	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	43
Gambar 4. 1 Tampilan Awal Aplikasi Slawe	81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik memiliki hubungan yang kuat dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat, karena bertujuan untuk memperbaiki dan mendistribusikan layanan publik secara adil dan merata. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dengan memberikan layanan yang efisien, berkualitas, dan merata, guna meningkatkan kesejahteraan sosial, keadilan, dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Pelayanan publik juga bertujuan untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah dalam melayani masyarakat.

Kinerja merupakan elemen kunci dalam keberhasilan suatu organisasi. Secara umum kinerja adalah kemampuan individu atau kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sebagai indikator, kinerja menunjukkan sejauh mana suatu organisasi telah mencapai tujuannya, apakah itu dalam bentuk keuntungan finansial, bantuan publik, atau kepuasan pelanggan. Selain itu, kinerja berfungsi sebagai landasan strategi pengembangan yang akan menentukan arah organisasi. Kinerja merujuk pada pencapaian hasil kerja seorang pegawai yang ditinjau dari aspek jumlah maupun mutu. Kinerja ini dapat mencerminkan performa kerja individu maupun secara tim (Ilyas, 1993).

Menurut Bernardin dan Russell (1993), kinerja adalah hasil kerja yang dapat diukur dengan menggunakan kriteria kualitatif dan kuantitatif dan dilakukan oleh

seorang individu ketika melaksanakan tugas. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi, kemampuan, lingkungan kerja, dan kepemimpinan. Kemampuan mencakup keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki ASN dalam melaksanakannya, yang sangat menentukan hasil kerja. Motivasi merupakan dorongan seseorang untuk mencapai tujuannya, yang dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Aspek fisik dan psikologis di tempat kerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja, sehingga dapat mempengaruhi kesejahteraan dan produktivitas karyawan. Kepemimpinan juga penting karena kepemimpinan yang baik dapat meningkatkan prestasi kerja dengan memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan yang diperlukan. Dalam analisis kinerja ASN di Dukcapil Kota Bengkulu, faktor inilah yang menjadi fokus utama.

Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) sangat berdampak terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang efisien, efektif, dan responsif memerlukan ASN yang memiliki kinerja optimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja ASN dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemampuan, motivasi, lingkungan kerja, serta kepemimpinan. Ketika faktor-faktor ini terkelola dengan baik, ASN akan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan Masyarakat (Bernardin dan Russell, 1993).

Kinerja ASN yang diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Aparatur Sipil Negara yaitu tahapan pengelolaan kinerjanya meliputi perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, penilaian, dan tindak lanjut. Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) telah diatur

dalam UU No. 20 Tahun 2023 mengenai ASN, yang menegaskan bahwa ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, serta pengawas dalam menjalankan urusan pemerintahan umum dan pembangunan nasional. Hal ini diwujudkan melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari campur tangan politik, serta menjunjung tinggi prinsip integritas dengan menolak praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Sistem manajemen kinerja ASN diarahkan untuk mendorong peningkatan kinerja individu, memenuhi harapan pimpinan, mendorong dialog kinerja secara aktif antara atasan dan bawahan, mencapai target organisasi, serta menilai hasil dan perilaku kerja pegawai (LN, 2023).

Di Indonesia, pengelolaan administrasi kependudukan diatur melalui UU Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Layanan yang tercakup dalam regulasi ini meliputi pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, serta penerbitan dokumen-dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen administratif lainnya. Tingkat kualitas pelayanan publik dalam sektor ini sangat bergantung pada performa Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di lingkungan Disdukcapil sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan layanan ini. Salah satu tolok ukur utama dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik adalah performa kerja ASN. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, pengelolaan ASN juga dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 yang mengatur tentang manajemen Pegawai Negeri Sipil (Indonesia, 2022).

Untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pemerintah berupaya menyediakan standar teknologi informasi yang dinamis, terstruktur, tanpa diskriminasi, dan mengarah pada tercapainya standar layanan minimum demi pelayanan prima yang komprehensif dalam mengatasi isu-isu kependudukan. Upaya lainnya yang ditempuh oleh pemerintah adalah mengeluarkan kebijakan yang mempermudah proses administrasi kependudukan. Salah satunya adalah penerapan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kebijakan ini diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih terintegrasi, efisien, efektif, transparan, dan berbasis digital.

Pemerintah Kota Bengkulu mengadopsi pendekatan berbasis inovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upaya nyata yang dilakukan adalah dengan memperkenalkan Sistem Layanan Administrasi Warga secara Elektronik (SLAWE), sebagaimana tertuang dalam Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021. Aplikasi ini menawarkan solusi inovatif untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan peraturan tersebut, SLAWE merupakan aplikasi untuk mendukung pelaksanaan layanan administrasi kependudukan oleh pemerintah daerah. Aplikasi ini diharapkan mampu mengelola data kependudukan secara efektif, memberikan dukungan kepada instansi terkait, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan.

Layanan administrasi kependudukan di Kota Bengkulu saat ini dapat di akses melalui platform Slawe yang beralamat di <https://slawe.bengkulukota.go.id>.

Aplikasi ini berada di bawah pengelolaan Disdukcapil Kota Bengkulu serta menyediakan berbagai jenis layanan kependudukan. Ketentuan mengenai hal ini diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 48 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Disdukcapil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu berupaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat luas dengan menerapkan aplikasi pelayanan SLAWE yang terintegritas.

Implementasi aplikasi SLAWE (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik) merupakan inovasi layanan publik berbasis teknologi digital yang dijalankan di Kota Bengkulu. Penggunaan sistem ini telah diatur melalui Peraturan Wali Kota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 yang mengatur tentang pelaksanaan program layanan administrasi masyarakat secara elektronik di wilayah pemerintahan kota tersebut. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen kependudukan secara daring tanpa perlu datang ke kantor Dinas Dukcapil. Memanfaatkan SLAWE untuk meningkatkan produktivitas meski belum optimal, administrasi kependudukan sudah berjalan cukup baik. Beberapa hal yang belum optimal dalam perkembangan aplikasi slawe yang berjalan dan beroperasi hanya pada jam kerja, partisipasi masyarakat umum masih tergolong rendah, dikarenakan masih banyak orang yang ragu untuk menggunakan aplikasi.

Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa kinerja ASN di Dukcapil Kota Bengkulu masih menunjukkan beberapa kekurangan yang memerlukan perhatian serius. Beberapa keluhan masyarakat terkait layanan

administrasi sering kali muncul, seperti lambatnya proses penerbitan KTP, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya, meskipun SLAWE telah dihadirkan untuk mempermudah pelayanan. Berdasarkan SOP pengerjaannya bisa diselesaikan dalam waktu 1 hari akan tetapi pengerjaannya selesai dalam waktu 1 sampai 3 hari bahkan lebih. Dari data Disdukcapil Kota Bengkulu jumlah pengajuan pelayanan melewati aplikasi SLAWE pada bulan Juni 2020-Februari 2021 telah mencapai 31.002 jumlah pemohon. Pada bulan Januari tahun 2021 mencapai 5.072 pemohon dan merupakan pemohon paling banyak.

Masalah-masalah ini menjadi isu yang kerap dibicarakan warga, menunjukkan adanya tantangan dalam optimalisasi pelayanan berbasis digital. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana ASN di Dukcapil Kota Bengkulu mampu menjalankan tugas dan fungsi mereka sesuai harapan masyarakat. Efektivitas SLAWE sebagai solusi digital untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi layanan memerlukan evaluasi lebih lanjut guna memastikan bahwa sistem ini benar-benar memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Kinerja Aparatur Sipil Negara masih dianggap kurang baik oleh masyarakat, hal ini masih sering menjadi perbincangan di masyarakat yang menjadi salah satu faktor krusial yang bisa mencegah krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Protes, demonstrasi, bahkan gangguan praktik kerja ASN menimbulkan rasa tidak aman di masyarakat yang sering terjadi di banyak daerah. Hal ini menjadi indikator rendahnya kepercayaan dan rasa hormat masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Berdasarkan permasalahan di atas,

diharapkan kinerja ASN dapat ditingkatkan guna memperkuat sentimen masyarakat terhadap pemerintah, karena dengan peningkatan kualitas kinerja maka kepercayaan dan keyakinan masyarakat dapat pulih kembali. Jika hal ini dilakukan maka pemerintah akan mengembalikan kepercayaan masyarakat.

Beberapa uraian permasalahan di atas diperlukan sebuah penelitian yang berkaitan dengan kinerja, dan hal ini merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan kinerja ASN. Dengan dilakukannya kinerja ini diharapkan penelitian ini akan fokus pada analisis kinerja ASN di Dukcapil Kota Bengkulu, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya dan mencari solusi untuk meningkatkannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan bantuan kepada pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik, khususnya di bidang pelayanan administrasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mengkaji praktik yang lebih efektif dalam penyelenggaraan ASN. Mengingat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat penting bagi masyarakat, maka sangat penting bagi mereka yang terlibat dalam proses tersebut untuk memiliki ASN yang profesional, kompeten, dan memiliki kebiasaan kerja yang baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja ASN dalam Menjalankan Aplikasi Slawe di Dukcapil Kota Bengkulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Aplikasi Slawe di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis, antara lain sebagai berikut :

1.4.1.1 Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi bagi pembaca, khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik untuk menelusuri lebih dalam terkait kinerja ASN dalam mengoperasikan Aplikasi SLAWE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu.

1.4.1.2 Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan melengkapi kepustakaan pada bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Administrasi Publik, terkait pemahaman terhadap kinerja ASN dalam menjalankan aplikasi Slawe di Dukcapil. Selain itu, dapat juga membantu sebagai referensi pembuatan tugas mata kuliah serta siapapun yang berkepentingan dengan permasalahan atau pembahasan yang akan dibahas.