

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya dijadikan sebagai landasan oleh penulis dalam menyusun penelitian ini, sehingga dapat memperkuat dan memperluas teori yang digunakan dalam analisis. Beberapa studi terdahulu dipilih sebagai referensi guna menambah kedalaman kajian dalam penelitian ini. Adapun berikut adalah sejumlah penelitian yang dijadikan rujukan oleh penulis, diantaranya :

1. 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. Namun, terdapat upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan pegawai dan penguatan sarana teknologi informasi. Penelitian ini juga menekankan pentingnya kerjasama antara pemerintah lokal dan masyarakat dalam mengidentifikasi masalah serta mencari solusi. Persamaan dari penelitian ini adalah fokus penelitiannya pada evaluasi kinerja pelayanan administrasi kependudukan,

baik di tingkat kelurahan (Kelurahan Rewarangga) maupun pada tingkat institusi Dukcapil Kota Bengkulu, kemudian penelitian ini sama-sama menyoroti peran teknologi informasi sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian di Kelurahan Rewarangga fokus pada pelayanan administrasi di tingkat kelurahan, sedangkan penelitian di Dukcapil Kota Bengkulu menganalisis pelayanan pada tingkat kota melalui sistem aplikasi (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik).

2. 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. Faktor pendukungnya mencakup anggaran yang memadai, komitmen pemerintah daerah, sumber daya manusia yang mampu, dan kebijakan daerah yang jelas. Namun, kendala seperti kurangnya sarana dan prasarana, kebiasaan masyarakat terkait dokumen ganda, penggunaan calo, pungutan liar, rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen administrasi, serta kedisiplinan pegawai masih menjadi tantangan. Penelitian ini menyoroti perlunya perbaikan berkelanjutan dalam aspek teknis dan budaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Persamaan dari penelitian ini adalah

terletak pada fokus utama yang sama, yaitu kinerja pelayanan administrasi di kantor dinas kependudukan dan Kantor Sipil, kemudian menggunakan pendekatan kualitatif untuk menerangi kinerja pegawai serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik. Penelitian ini juga sama-sama menyoroti pentingnya faktor-faktor seperti motivasi, manajemen, dan fasilitas dalam menentukan efektivitas layanan. Perbedaan dari penelitian ini adalah terutama pada lokasi penelitian dan konteks lokalnya. Penelitian di Makassar lebih menekankan pada prosedur evaluasi layanan dan kepuasan masyarakat secara umum, termasuk masalah seperti penggunaan calo dan kurangnya disiplin pegawai sedangkan peneliti lebih berfokus pada sistem layanan online.

3. Y. Amilia (2019) dengan judul penelitian “Analisi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Disdukcapil Kabupaten Bandung”. Adapun hasil penelitiannya adalah penelitian ini mengkaji kinerja pegawai pada layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dan hambatan kinerja, seperti sumber daya manusia, infrastruktur, waktu, dan kejelasan kerangka kerja, yang memengaruhi pemenuhan kebutuhan kerja. Persamaan dari penelitian ini adalah memiliki fokus yang sama dalam menilai efektivitas layanan pencatatan sipil, tetapi spesifik untuk wilayah yang berbeda dan melibatkan tantangan lokal yang berbeda. Kedua studi tersebut menekankan optimalisasi kinerja dan peningkatan pemberian layanan, tetapi mungkin

berbeda dalam konteks dan tujuan. Perbedaan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi tantangan seperti sumber daya manusia, infrastruktur, dan waktu yang mempengaruhi pencapaian target kerja sedangkan peneliti fokus meneliti kinerja ASN dalam sistem layanan administrasi warga elektronik online.

2.2 Konsep Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas individu maupun organisasi. Dalam konteks organisasi, kinerja merujuk pada tingkat pencapaian tugas yang diberikan kepada individu, kelompok, atau keseluruhan organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Bernardin dan Russell (1993) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dapat diukur berdasarkan standar tertentu yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, kinerja tidak hanya melibatkan hasil akhir, tetapi juga proses yang dilalui untuk mencapainya. Dalam konteks pemerintahan, kinerja menjadi salah satu alat ukur keberhasilan pelayanan publik, efektivitas kebijakan, serta kontribusi aparatur sipil negara (ASN) terhadap pembangunan nasional.

Kinerja individu dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti kemampuan, motivasi, lingkungan kerja, serta kepemimpinan. Faktor pertama, kemampuan, merujuk pada kapasitas seseorang untuk menyelesaikan tugas berdasarkan kompetensi teknis, pengetahuan, dan keterampilan yang dimilikinya. Dalam pemerintahan, ASN dituntut untuk

memiliki kemampuan yang sesuai dengan tuntutan tugas dan tanggung jawabnya. Pelatihan dan pengembangan menjadi salah satu strategi utama untuk meningkatkan kemampuan ASN, sehingga mereka mampu beradaptasi dengan dinamika perubahan kebijakan dan kebutuhan masyarakat.

Faktor kedua yang memengaruhi kinerja adalah motivasi. Motivasi merupakan dorongan internal atau eksternal yang memengaruhi seseorang untuk bertindak. Dalam lingkungan kerja pemerintahan, motivasi ASN dapat dipengaruhi oleh insentif finansial, pengakuan, kesempatan untuk pengembangan karier, serta rasa tanggung jawab terhadap pelayanan publik. Jika motivasi pegawai tinggi, maka kemungkinan besar mereka akan bekerja lebih giat dan menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, jika motivasi rendah, kinerja cenderung menurun, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Kemampuan dan motivasi, lingkungan kerja juga berperan penting dalam menentukan kinerja (Robbins & Judge, 2017).

Lingkungan kerja yang kondusif mencakup aspek fisik, seperti fasilitas yang memadai, ruang kerja yang nyaman, dan ketersediaan sumber daya, serta aspek non-fisik, seperti hubungan antar pegawai yang harmonis, budaya kerja yang positif, dan dukungan dari atasan. Di sektor pemerintahan, lingkungan kerja yang buruk dapat menyebabkan stres, ketidakpuasan, dan bahkan penurunan produktivitas ASN. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa lingkungan kerja yang diciptakan mampu mendukung produktivitas dan kesejahteraan pegawai (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1994).

Kepemimpinan juga merupakan faktor kunci dalam memengaruhi kinerja organisasi. Pemimpin yang efektif mampu mengarahkan, memotivasi, dan menginspirasi pegawai untuk mencapai tujuan bersama. Dalam sektor pemerintahan, pemimpin yang memiliki visi yang jelas, komunikasi yang baik, dan kemampuan untuk mengambil keputusan yang tepat sangat diperlukan. Pemimpin yang kurang efektif cenderung menciptakan kebingungan, konflik, dan penurunan semangat kerja di antara pegawai. Oleh karena itu, pelatihan kepemimpinan untuk pejabat publik menjadi investasi penting dalam meningkatkan kinerja ASN dan organisasi secara keseluruhan (Armstrong, 2006).

Kinerja ASN juga erat kaitannya dengan sistem evaluasi yang diterapkan oleh pemerintah. Evaluasi kinerja berfungsi sebagai alat untuk mengukur sejauh mana seorang pegawai telah mencapai target yang ditetapkan dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Sistem evaluasi yang efektif harus transparan, objektif, dan berdasarkan indikator yang jelas. Di Indonesia, sistem evaluasi kinerja ASN dilakukan melalui berbagai mekanisme, termasuk penilaian prestasi kerja individu dan tim. Penilaian ini mencakup aspek-aspek seperti kualitas, kuantitas, waktu penyelesaian tugas, serta tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan. Namun, dalam praktiknya, seringkali ditemukan berbagai tantangan, seperti biasa penilaian, kurangnya indikator yang relevan, dan minimnya pelatihan bagi penilai (Bernardin & Russell 1993).

Upaya meningkatkan kinerja ASN, reformasi birokrasi menjadi agenda utama pemerintah. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Salah satu langkah konkret yang telah dilakukan adalah penerapan sistem merit dalam manajemen sumber daya manusia ASN. Sistem merit menekankan pentingnya penempatan pegawai berdasarkan kompetensi, kualifikasi, dan kinerja, bukan berdasarkan hubungan personal atau politik. Dengan sistem ini, diharapkan ASN yang menduduki posisi tertentu benar-benar memiliki kapasitas untuk menjalankan tugasnya secara efektif.

Teknologi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja ASN. Digitalisasi pelayanan publik, misalnya, memungkinkan pegawai untuk bekerja lebih efisien, mengurangi waktu proses, dan meningkatkan transparansi. Sistem informasi manajemen kepegawaian yang terintegrasi juga membantu pemerintah dalam memantau kinerja pegawai secara real-time, memberikan data yang akurat untuk pengambilan keputusan, serta memfasilitasi proses pengembangan kompetensi. Namun, adopsi teknologi ini juga membutuhkan kesiapan dari ASN, baik dari segi keterampilan teknis maupun perubahan pola pikir (Mathis & Jackson, 2011).

Kinerja juga tidak terlepas dari tantangan yang dihadapi oleh ASN dalam menjalankan tugasnya. Beberapa tantangan yang sering muncul meliputi beban kerja yang berlebihan, kurangnya sumber daya, tekanan politik, serta resistensi terhadap perubahan. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan produktivitas, sementara keterbatasan sumber daya dapat menghambat penyelesaian tugas secara optimal. Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah perlu mengambil langkah-langkah strategis, seperti memperbaiki

distribusi beban kerja, meningkatkan kapasitas sumber daya, dan menciptakan mekanisme perlindungan bagi pegawai dari tekanan politik (Sedarmayanti, 2018).

Keberhasilan peningkatan kinerja ASN juga sangat berdampak oleh peran masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan, kritik, dan apresiasi terhadap layanan publik yang diberikan dapat menjadi motivasi bagi ASN untuk bekerja lebih baik. Dalam era keterbukaan informasi, masyarakat memiliki akses yang lebih luas untuk menilai kinerja pemerintah dan memberikan timbal balik yang konstruktif. Oleh karena itu, pemerintah perlu menciptakan saluran komunikasi yang efektif untuk mendengar dan merespons aspirasi Masyarakat (Dwiyanto, 2006).

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Afandi (2021:86–87), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja individu dalam pekerjaan. Faktor-faktor ini yaitu :

1. Kemampuan

Faktor ini mengacu pada kemampuan teknis dan keterampilan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan yang baik akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja.

2. Kepribadian dan Minat Kerja

Kepribadian yang sesuai dengan pekerjaan dapat mempengaruhi bagaimana seseorang berinteraksi dengan tugas dan rekan kerja. Selain itu,

minat terhadap pekerjaan juga penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan produktivitas kerja.

3. Kejelasan dan Penerimaan Seseorang terhadap Pekerjaan

Kejelasan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada pekerja sangat penting. Pekerja yang memahami dengan baik apa yang diharapkan darinya akan lebih mudah untuk mencapai tujuan organisasi. Penerimaan terhadap tugas dan tujuan organisasi juga berperan dalam keberhasilan individu dalam melaksanakan pekerjaan.

4. Tingkat Motivasi Pekerja

Motivasi adalah dorongan internal yang membuat seseorang bekerja dengan baik. Pekerja yang termotivasi cenderung lebih produktif dan berkomitmen dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

5. Kompetensi

Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik. Pekerja yang kompeten akan mampu menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif.

6. Fasilitas Kerja

Fasilitas yang mendukung pekerjaan, seperti alat, teknologi, dan lingkungan kerja yang nyaman, dapat mempengaruhi kinerja. Fasilitas yang memadai akan mendukung pekerja dalam mencapai tujuan mereka dengan lebih baik.

7. Budaya Kerja

Budaya kerja yang baik, yang mencakup nilai-nilai, norma, dan perilaku yang diterima di tempat kerja, akan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk bekerja. Budaya kerja yang positif mendukung kerjasama, komunikasi, dan semangat kerja.

8. Kepemimpinan

Kepemimpinan yang efektif mempengaruhi kinerja individu. Pemimpin yang baik dapat memberikan arahan yang jelas, motivasi, serta mendukung pengembangan karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal.

9. Disiplin Kerja

Disiplin merujuk pada sejauh mana seseorang mematuhi aturan, prosedur, dan waktu yang telah ditentukan dalam organisasi. Tingginya tingkat disiplin kerja berperan penting dalam menjamin bahwa setiap tugas dapat diselesaikan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

2.2.3 Indikator-Indikator Kinerja

1. Menurut Bernardin dan Russell (1993)

Kinerja merujuk pada cara untuk mengukur efektivitas kinerja individu atau kelompok dalam organisasi, dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi hasil kerja. Mereka mengembangkan teori yang menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu :

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang dimiliki oleh individu dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan ini termasuk aspek teknis dan non-teknis yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

b. Motivasi (*Motivation*)

Motivasi adalah dorongan internal yang mempengaruhi sejauh mana seseorang ingin mencapai tujuan tertentu. Motivasi yang tinggi akan meningkatkan kinerja, sedangkan motivasi yang rendah dapat menghambat pencapaian hasil yang optimal.

c. Lingkungan Kerja (*Work Environment*)

Lingkungan kerja mencakup kondisi fisik dan sosial di tempat kerja yang dapat mempengaruhi kinerja. Ini termasuk faktor seperti fasilitas, dukungan dari rekan kerja, dan suasana kerja yang mendukung.

d. Kepemimpinan (*Leadership*)

Kepemimpinan yang efektif sangat penting dalam mempengaruhi kinerja. Pemimpin yang baik dapat memberikan arahan yang jelas, mendukung, dan memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Menurut Robbins dan Judge (2015)

Menurut Robbins dan Judge (2015), kinerja individu dalam organisasi mencakup beberapa aspek penting sebagai berikut :

a. Produktivitas

Produktivitas mengacu pada kuantitas dan kualitas output yang dihasilkan oleh seorang karyawan dalam periode waktu tertentu. Ini meliputi efisiensi dalam menggunakan sumber daya yang tersedia untuk menghasilkan output maksimal. Robbins dan Judge menekankan bahwa produktivitas adalah salah satu indikator utama kinerja individu.

b. Absensi

Absensi merujuk pada tingkat kehadiran karyawan di tempat kerja. Tingkat absensi yang rendah umumnya menunjukkan kinerja yang lebih baik, karena karyawan yang sering hadir memiliki lebih banyak kesempatan untuk berkontribusi pada organisasi. Sebaliknya, tingkat absensi yang tinggi dapat mengganggu produktivitas dan efisiensi organisasi.

c. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Robbins dan Judge menyoroti pentingnya kepuasan kerja dalam mempengaruhi motivasi, komitmen, dan produktivitas karyawan.

d. Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi mencakup berbagai tindakan dan sikap karyawan yang mempengaruhi lingkungan kerja dan efektivitas organisasi. Ini termasuk perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*), di mana

karyawan melakukan tindakan sukarela di luar deskripsi pekerjaan formal mereka untuk membantu organisasi. Perilaku organisasi yang positif berkontribusi pada kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan.

3. Menurut Gomes (2003)

Kinerja merupakan konsep yang multidimensi dan mencakup beberapa aspek penting. Berikut adalah penjelasan lebih rinci tentang komponen-komponen kinerja yang tersebut :

a. Efisiensi Kerja

Efisiensi kerja mengacu pada kemampuan karyawan untuk menghasilkan output maksimal dengan input minimal. Ini melibatkan penggunaan sumber daya (waktu, tenaga, material) secara optimal, meminimalkan pemborosan, menyelesaikan tugas dengan cara yang paling hemat biaya dan waktu, serta mencapai hasil yang diinginkan dengan usaha yang paling sedikit.

b. Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja berkaitan dengan sejauh mana karyawan mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini mencakup pencapaian target kerja, kualitas hasil kerja, ketepatan dalam menyelesaikan tugas, dan kontribusi terhadap tujuan organisasi secara keseluruhan.

c. Fleksibilitas Kerja

Fleksibilitas kerja menunjukkan kemampuan karyawan untuk beradaptasi dengan perubahan dan tuntutan baru dalam lingkungan kerja. Seperti kemampuan untuk menangani berbagai tugas, kesiapan untuk belajar keterampilan baru, adaptabilitas terhadap perubahan prosedur atau teknologi dan kemampuan bekerja dalam berbagai situasi atau dengan tim yang berbeda.

d. Inovasi

Inovasi mengacu pada kemampuan karyawan untuk menghasilkan ide-ide baru, solusi kreatif, atau perbaikan dalam proses kerja. Aspek ini melibatkan kreativitas dalam memecahkan masalah, pengembangan metode atau pendekatan baru untuk meningkatkan efisiensi, kontribusi ide-ide untuk perbaikan produk atau layanan, dan kemampuan untuk berpikir dan menghasilkan solusi inovatif.

e. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya. Hal ini termasuk sikap positif terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja, motivasi dan semangat kerja, komitmen terhadap organisasi dan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Berdasarkan ketiga indikator kinerja menurut para ahli di atas, indikator kinerja yang paling sesuai dan relevan dengan judul "Analisis Kinerja ASN dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu" adalah indikator kinerja menurut Bernardin dan Russell (1993). Hal ini terkait beberapa alasannya yaitu teori ini menyoroti aspek kemampuan, motivasi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan sebagai faktor utama yang mempengaruhi kinerja. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, faktor keempat ini sangat relevan karena kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan teknis ASN, tingkat motivasi mereka untuk memberikan pelayanan terbaik, dukungan lingkungan kerja yang kondusif, serta efektivitas kepemimpinan dalam mengarahkan dan mengelola sumber daya manusia. Dengan menggunakan teori ini, analisis dapat dilakukan secara komprehensif dan terfokus pada faktor-faktor yang signifikan dalam upaya meningkatkan kinerja ASN, khususnya di bidang pelayanan kependudukan di Dukcapil Bengkulu.

2.2.4 Konsep Pelayanan di Dukcapil

Secara garis besar, pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh perorangan, kelompok, atau lembaga, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan maksud untuk memenuhi beragam kebutuhan. Kegiatan ini meliputi penyediaan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan kepada masyarakat juga merupakan salah satu tugas utama serta bagian integral dari fungsi administrasi pemerintahan. Menurut Albercht yang dikutip dalam Lovelock (1992), sebagaimana disampaikan oleh Sedarmayanti (2010:243), pelayanan merupakan pendekatan organisasi secara menyeluruh yang menekankan pada kualitas layanan yang

dirasakan oleh pengguna jasa, dan hal tersebut menjadi faktor utama yang mendorong jalannya operasional suatu bisnis.

Monir (2003) dalam Harbani Pasolong (2013:128) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan secara langsung melalui interaksi dengan orang lain. Sementara itu, menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, pelayanan diartikan sebagai seluruh bentuk aktivitas yang berkaitan dengan pemberian barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun Gronroos (1990) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan atau rangkaian tindakan yang bersifat tidak berwujud (*intangible*), yang muncul dari adanya interaksi antara konsumen dan pegawai, atau melalui sarana lain yang disediakan oleh penyedia layanan, dengan tujuan untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh pelanggan, sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2013:2).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) merupakan lembaga yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan serta urusan pencatatan sipil. Instansi ini merupakan bagian dari struktur Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan berada di bawah koordinasi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil). Tugas utama dari Ditjen Dukcapil mencakup peningkatan ketertiban administrasi kependudukan, perumusan perencanaan pelayanan registrasi penduduk, penyusunan kebijakan teknis terkait pendaftaran penduduk, serta pelaksanaan pembinaan dan pengoordinasian pelayanan pendaftaran penduduk di seluruh daerah. Landasan hukumnya tercantum dalam Peraturan Daerah Kota

Bengkulu Nomor 4 Tahun 2017 yang merupakan revisi dari Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2013.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) menyediakan berbagai layanan kependudukan dan pencatatan sipil, di antaranya :

- a. Melayani KK (Kartu Keluarga)
- b. Melayani KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- c. Melayani KIA (Kartu Identitas Anak)
- d. Melayani Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)
- e. Melayani Surat Keterangan Pindah Datang
- f. Melayani Surat Keterangan Lahir Mati
- g. Melayani Kutipan Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan, dan Perceraian
- h. Melayani Legalisir Kartu Keluarga dan KTP
- i. Melayani SKPTI (Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas)

2.2.5 Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah :

- a. Kepentingan Umum

Pelayanan publik harus diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum, bukan untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Pelayanan harus menjamin manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat luas.

b. Kepastian Hukum

Pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

c. Kesamaan Hak

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi. Pelayanan harus diberikan secara adil dan setara kepada semua orang, tanpa memandang status, ras, agama, atau latar belakang lainnya.

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan publik harus memperhatikan keseimbangan antara hak yang diperoleh masyarakat dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam menerima layanan tersebut.

e. Profesional

Pelayanan publik harus dilakukan oleh sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih, serta memiliki keterampilan dan sikap profesional dalam menjalankan tugasnya.

f. Partisipatif

Masyarakat berhak memberikan masukan, saran, atau kritik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan harus melibatkan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

g. Tidak Diskriminatif

Pelayanan publik harus diberikan tanpa membedakan status sosial, ekonomi, politik, atau perbedaan lainnya. Semua warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

h. Keterbukaan

Proses penyelenggaraan pelayanan publik harus terbuka dan transparan, baik dalam hal prosedur, informasi, biaya, maupun waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Masyarakat harus diberikan informasi yang cukup agar dapat mengakses layanan dengan mudah.

i. Akuntabilitas

Setiap pelaksanaan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik secara administratif maupun moral. Penyelenggara pelayanan harus siap menerima evaluasi dan memberikan penjelasan terkait pelayanan yang diberikan.

j. Ketepatan Waktu

Pelayanan publik harus diselenggarakan dalam waktu yang efisien dan tepat sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Penundaan dalam pelayanan harus dihindari sejauh mungkin.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyusunan standar pelayanan publik harus mencakup beberapa unsur penting, diantaranya :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dalam konteks ini mencakup prinsip kesederhanaan, yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan serta dalam melengkapi berbagai persyaratan yang dibutuhkan.

2. Waktu Penyelesaian

Durasi yang ditentukan sejak permohonan diajukan hingga layanan diselesaikan, termasuk penanganan pengaduan, harus mencerminkan kejelasan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan untuk setiap jenis layanan.

3. Biaya Pelayanan

Besaran biaya atau tarif yang dikenakan dalam proses pelayanan, termasuk rincian pembiayaannya, harus disusun secara jelas, wajar, dan transparan, serta tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

4. Produk Pelayanan

Output pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini menunjukkan mutu dari pelayanan tersebut, di mana keluaran yang dihasilkan harus sejalan dengan ketentuan yang berlaku serta tidak mengandung kesalahan teknis, termasuk dalam hal penulisan dokumen permohonan yang diajukan oleh pengguna layanan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan. Hal ini mencakup ketersediaan perlengkapan penunjang seperti meja, kursi, mesin ketik, dan lain sebagainya, serta memastikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan yang tersedia.

Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan publik adalah acuan penilaian kualitas pelayanan dan pedoman penyelenggaraan pelayanan. Standar pelayanan publik harus memenuhi beberapa ketentuan, di antaranya :

1. Penyelenggara wajib melibatkan masyarakat dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik.
2. Instansi penyelenggara pelayanan publik wajib menyesuaikan standar layanan yang diterapkan dengan kapasitas sumber daya yang tersedia, kebutuhan masyarakat yang dilayani, serta situasi dan kondisi lingkungan sekitar.
3. Penyelenggaraan pelayanan wajib dilakukan berdasarkan standar layanan yang telah ditetapkan dan disesuaikan, guna menjamin konsistensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Standar pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa unsur, seperti :

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan yang mudah, lancar, cepat, tepat, dan mudah dipahami.
2. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja yang berwenang, dan jadwal penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, yaitu proses pelayanan yang memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.

2.2.6 Jenis-Jenis pelayanan

Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur berbagai jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dan badan usaha. Berikut adalah penjelasan mengenai jenis-jenis pelayanan publik berdasarkan UU tersebut :

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah

Jenis pelayanan ini merujuk pada penyediaan layanan oleh instansi pemerintah pusat atau daerah yang menggunakan anggaran negara atau daerah. Layanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan administrasi publik, yang seluruh atau sebagian pembiayaannya berasal dari anggaran negara atau daerah.

2. Penyediaan jasa publik oleh badan usaha yang modalnya berasal dari kekayaan negara atau daerah

Jenis pelayanan ini melibatkan badan usaha yang sepenuhnya atau sebagian besar modalnya berasal dari kekayaan negara atau daerah. Badan

usaha ini dapat berupa perusahaan negara (BUMN) atau perusahaan daerah (BUMD) yang memberikan layanan publik kepada masyarakat, seperti dalam bidang energi, air bersih, atau transportasi umum.

3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau daerah, tetapi menjadi misi negara

Layanan ini adalah yang diberikan oleh pihak-pihak tertentu yang tidak menggunakan dana dari APBN atau APBD, namun tetap memiliki tujuan untuk memenuhi misi negara atau kepentingan publik. Meskipun pembiayaannya tidak berasal dari anggaran negara atau daerah, penyedia layanan ini tetap berorientasi pada kepentingan umum dan negara, seperti pelayanan sosial atau pemberdayaan masyarakat yang tidak sepenuhnya didanai oleh pemerintah.

2.2.7 Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE)

SLAWE (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik) adalah sebuah terobosan berbasis teknologi digital yang dirancang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, SLAWE hadir untuk mempercepat proses serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dokumen kependudukan. Pelaksanaan program ini berlandaskan pada Peraturan Wali Kota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 yang mengatur tentang penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan elektronik di lingkungan pemerintahan daerah tersebut.

SLAWE dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Melalui SLAWE, masyarakat dapat mengakses layanan tersebut secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Hal ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meminimalkan antrian dan meningkatkan efisiensi waktu baik bagi masyarakat maupun petugas Disdukcapil.

Sistem ini juga berperan dalam mendukung pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan SPBE, pemerintah daerah, termasuk Disdukcapil Kota Bengkulu, diharapkan mampu memberikan layanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel (Pemerintah Republik Indonesia, 2018).

Fitur utama SLAWE, yaitu :

1. Akses Mudah dan Terintegrasi

<https://slawe.bengkulukota.go.id>. Aplikasi ini menyediakan antarmuka yang ramah pengguna dan terintegrasi dengan data kependudukan nasional, sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan pengajuan dokumen secara daring.

2. Transparansi Pelayanan

SLAWE memungkinkan masyarakat untuk memantau status pengajuan dokumen mereka secara real-time. Dengan adanya transparansi ini,

kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik meningkat, sekaligus mengurangi potensi praktik maladministrasi.

3. Efisiensi Pelayanan

Dengan sistem berbasis digital, SLAWE membantu mengurangi beban administratif di kantor Disdukcapil. Proses pelayanan menjadi lebih cepat karena pengolahan data dilakukan secara otomatis.

4. Fokus pada Inovasi dan Digitalisasi

SLAWE merupakan bagian dari upaya inovasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan visi pemerintah Kota Bengkulu untuk mewujudkan pelayanan publik yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.3 Konsep Aparatur Sipil Negara (ASN)

2.3.1 Pengertian Aparatur Sipil Negara

Merujuk pada UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN (Aparatur Sipil Negara), yang dimaksud dengan ASN adalah warga negara Indonesia yang bekerja sebagai PNS (Pegawai Negeri Sipil) maupun PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja), yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian untuk bertugas di instansi pemerintahan berdasarkan perjanjian kerja. ASN memiliki peran dan tanggung jawab, antara lain menjalankan kebijakan publik yang ditetapkan oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, memberikan pelayanan publik secara profesional dan bermutu, serta

memperkuat integrasi dan persatuan dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan UU Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, ASN mencakup dua kategori, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Keduanya diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan kenegaraan, serta berhak memperoleh penghasilan sesuai regulasi yang berlaku. ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas dalam penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan nasional. Dalam pelaksanaannya, ASN dituntut untuk memberikan layanan publik secara profesional, bebas dari intervensi politik, serta menjunjung tinggi integritas dengan menjauhi praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

2.3.2 Jenis, Status, Dan Kedudukan Pegawai ASN

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah perangkat birokrasi yang bertugas untuk menjalankan tugas pemerintahan dan pembangunan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. ASN terdiri dari dua jenis, status, dan kedudukan yang masing-masing memiliki peran yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Jenis ASN meliputi :

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)

- a. PNS diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK), biasanya Presiden atau pejabat tinggi lainnya.

- b. Setiap PNS diberikan Nomor Induk Pegawai (NIP) yang bersifat nasional dan dapat digunakan sepanjang karirnya.
- c. Status PNS memberikan hak-hak tertentu seperti pensiun, tunjangan, dan berbagai hak kepegawaian lainnya.
- d. PNS memiliki kedudukan yang permanen dalam struktur pemerintahan dan dapat menduduki posisi tertentu berdasarkan jenjang karir.

2. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

- a. PPPK diangkat berdasarkan perjanjian kerja tertentu oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (biasanya Kepala Daerah atau pejabat pemerintah lainnya).
- b. Status PPPK lebih fleksibel dan terbatas pada durasi perjanjian kerja, yang bisa diperpanjang atau tidak tergantung pada ketentuan yang disepakati.
- c. Tidak memiliki status kepegawaian tetap seperti PNS, tetapi PPPK juga mendapatkan hak-hak tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Status ASN meliputi :

- a. Peran ASN yaitu memiliki peran utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. ASN berfungsi sebagai :
 - 1. Perencana, yaitu membantu dalam merumuskan kebijakan dan strategi pembangunan.
 - 2. Pelaksana, yaitu menjalankan kebijakan dan program yang telah direncanakan.

3. Pengawas, yaitu memastikan bahwa pelaksanaan tugas pemerintah berjalan sesuai dengan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan.

b. Kewajiban ASN meliputi :

1. Mengelola dan mengembangkan diri, yaitu ASN diharapkan untuk terus meningkatkan kompetensinya melalui pendidikan dan pelatihan.
2. Mempertanggungjawabkan kinerja, ASN harus transparan dan akuntabel dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya.
3. Menerapkan prinsip merit, Manajemen ASN harus berdasarkan pada prinsip merit, yang artinya pengangkatan, promosi, dan pemberhentian ASN harus berdasarkan pada kompetensi, kinerja, dan kebutuhan organisasi.

c. Kedudukan ASN adalah sebagai berikut :

1. ASN memiliki kedudukan yang strategis dalam sistem pemerintahan karena mereka bertugas untuk melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pimpinan instansi pemerintah.
2. ASN juga berperan penting dalam menciptakan pemerintahan yang cerdas, efisien, dan transparan, dengan selalu mengutamakan profesionalisme, integritas, dan akuntabilitas dalam melaksanakan tugasnya.

2.3.3 Fungsi Dan Tugas ASN

Dalam Pasal 10 dan 11 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 mengenai Aparatur Sipil Negara, diuraikan secara jelas mengenai peran serta tanggung

jawab ASN. Salah satu pokok penting dalam pasal tersebut menjelaskan bahwa ASN memiliki fungsi utama yang meliputi sejumlah aspek tertentu sebagai berikut:

Pasal 10 ini menjelaskan bahwa fungsi ASN meliputi tiga aspek utama :

1. Pelaksana Kebijakan Publik

ASN berperan dalam melaksanakan kebijakan publik yang ditetapkan oleh pemerintah atau pejabat pembina kepegawaian. Mereka adalah garda terdepan yang menerjemahkan dan melaksanakan keputusan-keputusan pemerintah untuk kepentingan masyarakat.

2. Pelayan Publik

ASN memiliki fungsi utama sebagai pelayan publik, yang berarti mereka bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan profesionalisme, efisiensi, dan keadilan. Pelayanan ini mencakup berbagai bidang, seperti administrasi, kesehatan, pendidikan, dan sektor-sektor lainnya yang menyentuh kehidupan masyarakat.

3. Perekat dan Pemersatu Bangsa

Fungsi ini mencerminkan peran ASN dalam menjaga persatuan dan kesatuan negara. ASN diharapkan untuk menjadi agen pemersatu yang mendukung nilai-nilai kebangsaan, toleransi, dan kerukunan antarwarga negara, serta mempromosikan semangat gotong royong dalam masyarakat.

Pasal 11 ini merinci tugas ASN, yang terdiri dari tiga tugas yaitu :

1. Melaksanakan Kebijakan Publik

Aparatur Sipil Negara (ASN) berkewajiban menjalankan kebijakan publik yang ditetapkan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK), sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. ASN bertugas menjamin agar kebijakan tersebut diterapkan secara optimal dan tetap sejalan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

2. Memberikan Pelayanan Publik yang Profesional dan Berkualitas

Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) bertugas untuk mengimplementasikan kebijakan publik yang dirumuskan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK), dengan berpedoman pada regulasi yang berlaku. ASN juga berperan penting dalam menjamin pelaksanaan kebijakan tersebut berjalan secara efektif, tepat sasaran, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

3. Mempererat Persatuan dan Kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia

Tugas terakhir ASN adalah untuk mempererat persatuan dan kesatuan bangsa dengan menjalankan peran mereka sebagai penyelenggara negara yang tidak memihak, menghindari diskriminasi, dan mendukung kerukunan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

2.3.4 Kebijakan Aparatur Sipil Negara

Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki berbagai kebijakan penting yang berfokus

pada penguatan dan reformasi sistem ASN di Indonesia. Berikut adalah kebijakan-kebijakan yang tercantum dalam undang-undang tersebut :

1. Penguatan Pengawasan Sistem Merit

Sistem merit adalah sistem yang menempatkan individu pada posisi jabatan berdasarkan kompetensi, kualifikasi, dan hasil kinerja, bukan berdasarkan afiliasi politik atau hubungan pribadi. Undang-Undang ini memperkuat pengawasan sistem merit dengan memastikan bahwa seleksi dan promosi ASN dilakukan secara transparan, objektif, dan adil. Ini termasuk mekanisme evaluasi yang ketat terhadap kebijakan dan praktik dalam rekrutmen, penempatan, dan pengembangan ASN.

2. Penetapan Kebutuhan PNS dan PPPK

Undang-Undang ini mengatur penetapan kebutuhan PNS dan PPPK yang disesuaikan dengan kebutuhan instansi pemerintah. Penetapan ini dilakukan berdasarkan analisis beban kerja, kebutuhan jabatan, dan kapasitas instansi untuk memenuhi tujuan pelayanan publik. Ini memastikan bahwa ada kecocokan antara jumlah ASN dengan tugas dan fungsinya di pemerintahan.

3. Kesejahteraan PNS dan PPPK

Undang-Undang ini mengatur upaya peningkatan kesejahteraan ASN, baik PNS maupun PPPK, dengan berbagai program dan fasilitas yang mendukung, seperti gaji yang kompetitif, tunjangan, serta fasilitas lainnya. Ini bertujuan untuk menarik dan mempertahankan talenta terbaik di sektor publik, serta memberikan penghargaan yang layak bagi ASN yang berkinerja baik.

4. Penataan Tenaga Honorer

Tenaga honorer, yang selama ini menjadi bagian dari tenaga kerja tidak tetap, akan tertata lebih baik dalam sistem ASN. UU ini mengatur bahwa tenaga honorer yang memenuhi persyaratan dapat diangkat menjadi PNS atau PPPK, berdasarkan evaluasi kinerja dan kebutuhan instansi. Ini untuk memastikan pengelolaan tenaga kerja yang lebih adil dan profesional.

5. Digitalisasi Manajemen ASN

Digitalisasi manajemen ASN mencakup penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan ASN. Ini meliputi sistem informasi yang memudahkan proses administrasi, rekrutmen, pengembangan karir, dan penilaian kinerja ASN. Digitalisasi ini bertujuan untuk mengurangi birokrasi yang berbelit dan meningkatkan pelayanan publik secara keseluruhan.

6. Pemberian Jaminan Pensiun bagi Semua ASN

Undang-Undang ini memberikan jaminan pensiun bagi semua ASN, baik PNS maupun PPPK, sebagai bagian dari program kesejahteraan jangka panjang. Program pensiun ini bertujuan untuk memberikan rasa aman bagi ASN setelah masa bakti mereka berakhir, serta memastikan perlindungan finansial bagi ASN setelah pensiun.

7. Penetapan Batas Usia Pensiun yang Berbeda untuk Jabatan Manajerial dan Nonmanajerial

Undang-Undang ini mengatur batas usia pensiun yang berbeda antara ASN yang memegang jabatan manajerial (pimpinan) dan nonmanajerial. ASN di posisi manajerial, yang memiliki tanggung jawab lebih besar, dapat pensiun lebih lambat dibandingkan dengan ASN di posisi nonmanajerial. Kebijakan ini memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan SDM dan memastikan pengalaman serta kepemimpinan tetap ada di tingkat manajerial untuk waktu yang lebih lama.

8. Pemanfaatan Teknologi dalam Pelatihan

Undang-Undang ini mendorong penggunaan teknologi dalam pelatihan dan pengembangan ASN. Pelatihan berbasis teknologi, seperti e-learning, webinar, dan platform digital lainnya, akan diperluas untuk memastikan bahwa ASN mendapatkan pelatihan yang relevan dan *up-to-date* dengan perkembangan zaman. Teknologi ini juga memungkinkan pelatihan dilakukan secara lebih efisien, lebih mudah diakses, dan dapat menjangkau ASN di seluruh Indonesia, termasuk yang berada di daerah terpencil.

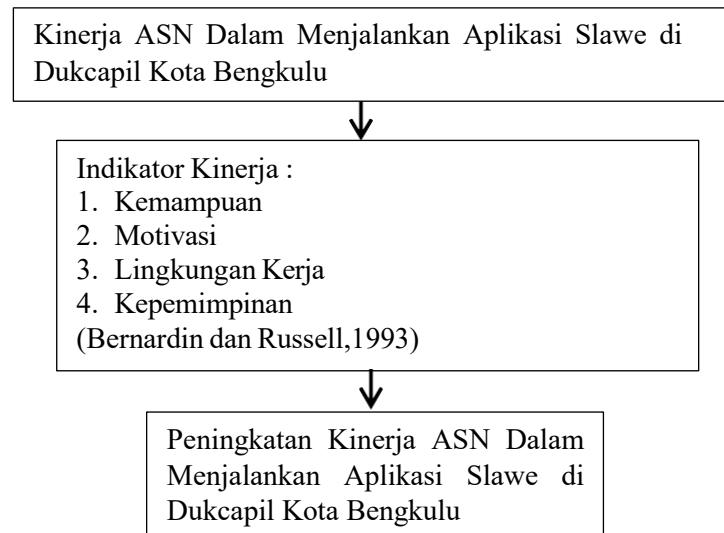
2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah gambaran konseptual yang menjelaskan hubungan antara konsep, teori, atau variabel yang digunakan dalam penelitian untuk memahami dan menganalisis suatu masalah. Kerangka berpikir berfungsi sebagai panduan logis bagi peneliti dalam menjelaskan fenomena yang diteliti, menjabarkan hubungan antara variabel, dan menjawab pertanyaan penelitian.

Tujuan dari kerangka berpikir adalah untuk memberikan arah dan struktur yang jelas dalam penelitian, sehingga hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang mendalam terhadap isu yang diangkat.

Kerangka berpikir penelitian ini berfokus pada analisis kinerja ASN dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kota Bengkulu. Kinerja ASN diukur menggunakan empat indikator utama berdasarkan teori Bernardin dan Russell (1993), yaitu kemampuan, motivasi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan. Kemampuan mencakup keahlian dan pengetahuan ASN dalam menjalankan tugasnya, sementara motivasi mengacu pada dorongan internal yang memengaruhi semangat kerja mereka. Lingkungan kerja mencakup kondisi fisik, sosial, dan psikologis yang mendukung produktivitas ASN. Sedangkan kepemimpinan merujuk pada efektivitas pemimpin dalam memberikan arahan, motivasi, dan pengawasan kepada ASN.

Berdasarkan indikator-indikator tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana faktor-faktor tersebut berdampak terhadap kinerja ASN dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yang berkualitas kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk merumuskan cara peningkatan kinerja ASN, sehingga pelayanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kota Bengkulu dapat lebih optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, gambaran kerangka berpikir pada penelitian ini bisa digambarkan melalui sebuah bagan sebagai berikut :

Gambar 2.1**Kerangka Berpikir**

Sumber: Indikator Bernardin dan Russell,1993