

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)*. Zanafra Publishing.
- Alfizi, H., dkk. (2019). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice* (10th ed.). Kogan Page.
- 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.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- 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. (2013). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Indonesia. (2017). Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Sekretariat Negara.

- 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.
- Lovelock, C. H. (1992). *Services Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management* (13th ed.). South-Western Cengage Learning.
- Nitisemito, A. S. (2002). *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pearson.Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. McGraw-Hill.
- Pemerintah Kota Bengkulu. (2021). *Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Program Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.
- 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.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior* (16th Edition). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Boston: Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.

Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Sedarmayanti. (2018). *Budaya Kerja dan Kinerja Organisasi*. Refika Aditama.

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.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran I

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I. DAFTAR PERTANYAAN

Indikator	Aspek Penelitian	Pertanyaan
Kemampuan	1. Pengetahuan ASN 2. Kemampuan teknis dan non teknis 3. Keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi	1. Bagaimana memahami penggunaan aplikasi Slawe dalam konteks tugas yang jalankan? 2. Apakah ada pelatihan yang pernah dilakukan terkait administrasi kependudukan melalui aplikasi Slawe? 3. Bagaimana cara membangun kerjasama tim untuk meningkatkan kualitas kepengurusan administrasi kependudukan pada aplikasi Slawe? 4. Bagaimana proses pelatihan atau peningkatan keterampilan teknologi informasi yang diberikan kepada pegawai?
Motivasi	1. Insentif 2. Kepuasan kerja 3. Komitmen ASN	1. Apakah ada bentuk insentif yang diberikan kepada ASN? 2. Bagaimana kepuasan ASN dengan sistem kerja yang diterapkan dalam penggunaan aplikasi Slawe? 3. Bagaimana pandangan ASN mengenai visi dan misi Dukcapil dalam administrasi kependudukan melalui aplikasi Slawe?
Lingkungan Kerja	1. Ketersediaan sarana dan prasarana 2. Kondisi fisik kantor (ruang kerja dan fasilitas teknologi) 3. Budaya kerja yang mendukung kolaborasi	1. Apakah sarana dan prasarana yang tersedia sudah mendukung optimalisasi layanan melalui aplikasi Slawe? 2. Bagaimana kesiapan jaringan internet dan perangkat komputer dalam mendukung pelayanan digital ini? 3. Seberapa nyaman lingkungan kerja pegawai dalam mendukung kepengurusan administrasi kependudukan di Slawe?

		4. Apakah lingkungan kerja di kantor Dukcapil mendukung kolaborasi dalam penerapan aplikasi Slawe?
Kepemimpinan	1. Gaya kepemimpinan kepala Dukcapil 2. Pengambilan Keputusan	1. Bagaimana kepemimpinan terhadap motivasi dan efektivitas ASN dalam menggunakan Slawe? 2. Bagaimana keterlibatan Kepala Dukcapil dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan dan operasional aplikasi Slawe?

Lampiran II

Matriks Wawancara Transkrip Matrik Wawancara pada Informan tentang Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Menjalankan Aplikasi SLawe di Dukcapil Kota Bengkulu

Indikator	Aspek	Informan	Sumber Data		Interprestasi
			Primer	Sekunder	
Kemampuan	1. Pengetahuan ASN 2. Kemampuan teknis dan non teknis 3. Keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi	Bapak Andika, HA, FM, KI, MY, FP, dan RR	Berdasarkan wawancara langsung dengan kepala bidang dan staff bidang pelayanan pendaftaran penduduk di Slawe, diketahui bahwa aplikasi Slawe bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi kependudukan berbasis digitalisasi. Namun dalam memahami aplikasi ini masih terdapat beberapa kendala seperti adaptasi awal dalam mengoperasikan fitur-fitur tertentu serta koneksi jaringan yang kurang stabil.	1. Masa kerja 2. SOP penggunaan Slawe 3. Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 19 Tahun 2023 tentang keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi	1. ASN memahami bahwa SLawe meningkatkan efisiensi, namun mengalami kendala awal seperti adaptasi sistem dan teknis. Solusi diatasi melalui pelatihan dan panduan. 2. Pelatihan sudah dilakukan oleh Disdukcapil, namun intensitasnya masih perlu ditingkatkan agar ASN lebih mandiri. 3. ASN secara umum mampu mengoperasikan aplikasi, meski sebagian masih butuh pelatihan lanjutan terutama untuk fitur baru.
Motivasi	1. Insentif	Bapak	Berdasarkan	1. Peraturan	1. Tidak ada

	2. Kepuasan Kerja 3. Komitmen ASN	Andika, HA, FM, KI, MY, FP, dan RR	wawancara langsung dengan kepala bidang dan staff bidang pelayanan pendaftaran penduduk di Slawe, diketahui bahwa belum adanya bentuk insentif apa pun. Aplikasi Slawe sangat membantu dalam mempercepat administrasi kependudukan meskipun masih terdapat kendala yang sering dialami.	Wali Kota Bengkulu Nomor 2 Tahun 2024 tentang THR atau gaji ke tiga belas 2. Laporan evaluasi SLAWE 3. Visi dan misi Disdukcapil	insentif khusus bagi operator SLAWE. Hal ini berpotensi menurunkan motivasi ASN. 2. SLAWE dinilai mempermudah kerja, meskipun masih terkendala jaringan atau sistem yang lambat. 3. ASN tetap menunjukkan dedikasi tinggi meski tanpa insentif, karena aplikasi SLAWE dirasa membantu pelayanan publik.
Lingkungan Kerja	1. Ketersediaan sarana dan prasarana 2. Kondisi fisik kantor (ruang kerja dan fasilitas teknologi) 3. Budaya kerja yang mendukung kolaborasi.	Bapak Andika, HA, FM, KI, MY, FP, dan RR	Berdasarkan wawancara langsung dengan kepala bidang dan staff bidang pelayanan pendaftaran penduduk di Slawe, diketahui bahwa sarana dan prasarana yang digunakan tidak semuanya mendukung dalam pengoperasian aplikasi Slawe	1. Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 15 Tahun 2022 tentang ketersediaan sarana dan prasarana 2. Ruang kerja, komputer, printer, dan fasilitas teknologi lainnya. 3. Kerjasama tim	1. Sebagian besar peralatan masih bisa digunakan, meski ada perangkat yang sudah usang dan perlu pembaruan. 2. Ruang kerja umumnya cukup nyaman, namun ada keterbatasan luas dan fasilitas. 3. Kolaborasi internal dan

			dan kondisi fisik kantor yang nyaman, tidak adanya gangguan dikarenakan posisi dibagian pelayanan dibuat terpisah dengan operator.		dengan Pemda cukup baik, ASN saling bantu dalam menyelesaikan masalah teknis.
Kepemimpinan	1. Gaya kepemimpinan kepala Dukcapil 2. Pengambilan keputusan	Bapak Andika, HA, FM, KI, MY, FP, dan RR	Berdasarkan wawancara langsung dengan kepala bidang dan staff bidang pelayanan pendaftaran penduduk di Slawe, diketahui bahwa Kepala Dukcapil sangat tegas terutama dalam hal penyelesaian tugas di Slawe dan keterlibatan Kepala Dukcapil sangat penting dalam proses pengambilan keputusan.	1. Evaluasi kebijakan digitalisasi (Slawe) di Dukcapil	1. Kepala Dukcapil dinilai aktif, tegas, suportif, dan berperan penting dalam keberhasilan SLawe. 2. Kepala Dinas sangat berperan dalam setiap kebijakan SLawe dan memberikan arahan langsung kepada staf.

TRANSKRIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Andika Satriawan, S.Kom
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
Tanggal : 14 Februari 2025

II. HASIL WAWANCARA

No	Indikator	Aspek	Sumber		Interprestasi
			Primer	Sekunder	
1.	Kemampuan	Pengetahuan ASN	“Baik, untuk memahami penggunaan aplikasi Slawe dalam konteks tugas yang dijalankan, pertama-tama saya melihat aplikasi ini sebagai alat bantu dalam mempercepat proses kerja dan memastikan ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas. Namun, dalam memahami aplikasi ini, saya juga sempat mengalami beberapa kendala, seperti adaptasi awal dalam mengoperasikan fitur-fitur tertentu, serta koneksi jaringan yang		1. Persepsi Terhadap Aplikasi Slawe, responden melihat aplikasi Slawe sebagai alat bantu yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja, terutama dalam mempercepat proses dan memastikan ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas. 2. Hambatan dalam Penggunaan, meliputi kesulitan dalam beradaptasi dengan fitur-fitur aplikasi dan masalah teknis seperti koneksi jaringan yang tidak stabil. 3. Strategi dalam Mengatasi Kendala, yaitu menerima bimbingan dari rekan kerja serta mencari informasi tambahan dari panduan aplikasi.

			kadang kurang stabil. Tetapi, dengan mengikuti bimbingan dari rekan kerja dan mencari informasi dari panduan aplikasi, saya akhirnya bisa mengoperasikan aplikasi Slawe dengan lebih baik		
		Kemampuan teknis dan non teknis	“Ya, ada beberapa pelatihan yang pernah dilakukan terkait penggunaan aplikasi Slawe dalam administrasi kependudukan. Pelatihan ini biasanya diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu, yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta kemampuan ASN dalam menggunakan aplikasi Slawe untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan kepada		1. Pelatihan dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan ASN dalam menggunakan aplikasi Slawe. 2. Tujuannya adalah untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi kependudukan melalui pemanfaatan aplikasi Slawe. 3. Pelatihan ini diadakan pada tahun 2023 menandakan bahwa program ini merupakan inisiatif terbaru dalam rangka meningkatkan digitalisasi pelayanan kependudukan di Kota Bengkulu.

			masyarakat. pada tahun 2023, Disdukcapil Kota Bengkulu mengadakan sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi Slawe bagi pegawai internal. Pelatihan ini mencakup panduan penggunaan fitur-fitur aplikasi, penyelesaian permasalahan teknis, dan simulasi pelayanan kepada warga”.		
		Keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi	“Pelatihan internal biasanya berupa bimbingan teknis atau training yang diadakan oleh Disdukcapil. Selama pelatihan, pegawai diberikan materi terkait penggunaan perangkat lunak terbaru, sistem informasi administrasi, aplikasi pelayanan publik berbasis digital, serta aspek keamanan data. Setelah pelatihan		1. Pelatihan mencakup penggunaan perangkat lunak terbaru, sistem informasi administrasi, serta aplikasi pelayanan publik berbasis digital. 2. Selain keterampilan teknis, pelatihan juga mencakup aspek keamanan data untuk memastikan perlindungan informasi kependudukan.

			selesai, dilakukan evaluasi untuk memastikan bahwa pegawai mampu menerapkan keterampilan yang diperoleh dalam pekerjaan sehari-hari”.		
2.	Motivasi	Insentif	“Saat ini belum ada bentuk insentif apa pun kecuali gaji pokok”		Pegawai hanya menerima gaji pokok tanpa adanya tunjangan, bonus, atau insentif lain
		Kepuasan kerja	“saya merasa cukup puas dengan sistem kerja yang diterapkan melalui aplikasi Slawe. Aplikasi ini membantu mempercepat proses administrasi kependudukan, terutama dalam pengurusan dokumen seperti KTP, KK, dan akta. Tetapi ada beberapa kendala yang kadang kami alami, seperti gangguan jaringan atau sistem yang lambat saat akses pengguna sedang tinggi”.		Responden secara umum merasa puas dengan sistem kerja yang diterapkan melalui aplikasi Slawe karena aplikasi ini mampu mempercepat proses administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan dokumen seperti KTP, KK, dan akta. Namun masih ada aspek teknis yang perlu diperbaiki agar sistem dapat berjalan lebih optimal.
		Komitmen organisasi	“Visi dan misi Dukcapil yaitu untuk melayani masyarakat, masyarakat		Visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) menekankan pada

			terbantu dan mendapat kemudahan, jadi visi dan misi Dukcapil itu mempermudah layanan kepada masyarakat”.		pelayanan yang optimal bagi masyarakat, dengan tujuan utama memberikan kemudahan dalam akses administrasi kependudukan.
3.	Lingkungan Kerja	Ketersediaan sarana dan prasarana	“Sudah cukup mendukung”.		Dukungan sarana dan prasarana yang diberikan sudah cukup, menunjukkan adanya ketercukupan
		Kondisi fisik kantor (ruang kerja dan fasilitas teknologi)	“Kesiapan jaringannya sangat cukup mendukung untuk pelayanan digital ini”.		Kesiapan jaringan sudah sangat memadai untuk mendukung layanan digital.
		Budaya kerja yang mendukung kolaborasi	“Ya, pasti sangat mendukung untuk kolaborasi dalam penerapan Slawe”.		Terdapat kesadaran akan pentingnya kerja sama dalam mengimplementasikan program tersebut.
4.	Kepemimpinan	Gaya kepemimpinan kepala Dukcapil	“Dampaknya sangat signifikan dan sangat bagus dikarenakan warga bisa mendaftar online tidak mesti harus datang langsung ke Dukcapil”.		Penerapan layanan pendaftaran online di Dukcapil memberikan dampak yang signifikan dan positif bagi masyarakat.
		Pengambilan keputusan	“Keterlibatan Kepala Dukcapil sangat penting dalam proses pengambilan keputusan terkait kebijakan dan operasional		Kepala Dukcapil memiliki peran yang sangat krusial dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan dan operasional aplikasi Slawe. Kepala Dukcapil memastikan bahwa aplikasi Slawe

			aplikasi Slawe. Beliau terlibat secara langsung dalam menetapkan standar pelayanan, memastikan aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta memberikan arahan kepada staf agar aplikasi Slawe dapat berjalan optimal”.		benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga dapat memberikan manfaat yang maksimal dalam pelayanan administrasi kependudukan
--	--	--	---	--	--

TRANSKRIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Heru Agustian, S.E
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Staff Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
Tanggal : 14 Februari 2025

II. HASIL WAWANCARA

No	Indikator	Aspek	Sumber		Interprestasi
			Primer	Sekunder	
1.	Kemampuan	Pengetahuan ASN	“Untuk menjadi operator Slawe, itu nggak ada memakai audisi sehingga diambil siapa aja tetapi yang menjadi operator Slawe itu dia sudah paham akan apa itu SIAK gimana sedikitnya dalam menggunakan website itu. Jadi, kami dari awal sudah memilih orang yang sudah memahaminya”.		Pemilihan operator Slawe tidak melalui proses audisi atau seleksi formal, melainkan berdasarkan pemahaman calon operator terhadap Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan kemampuan dasar dalam mengoperasikan website.
		Kemampuan teknis dan non teknis	“Saling percaya paling, tenggang rasa membangunnya itu aja kalau menurut saya”.		Menekankan bahwa kepercayaan dan tenggang rasa merupakan aspek utama dalam membangun hubungan yang baik.
		Keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi	“yaitu dengan cara kami menjelaskan kepada operator terkait bagaimana pengoperasionalan teknologo informasi tersebut”.		Memberikan pemahaman kepada operator mengenai cara mengoperasikan teknologi informasi yang

					digunakan.
2.	Motivasi	Insentif	“Insentif operator Slawe itu nggak ada sama sekali, itu setau saya dan itu juga dari teman-teman saya juga nggak ada”.		Operator Slawe tidak menerima insentif dalam bentuk apa pun.
		Kepuasan Kerja	“Mungkin ada pro dan kontra, tapi disini saya akan ngomng yang pro saja. Mereka merasa terbantu dengan kebijakan tersebut karena ada kala Masyarakat tidak mau mengerti apa masalah yang dijelaskan jadi apabila dari kami cukup mengetik atau memberi tahu, jadi nggak ada interaksi langsung oneway jadi mereka mendaftar kami mengecek dan apabila ada kekurangan kami beritahu apa saja kekurangan dan kesalahan jadi nggak ada perdebatan. Nah kami terbantunya disitu berkurangnya tumpukan antrian yang ada di loket, karena Slawe itu sendiri dibuatnya pada masa covid”.		Kebijakan tersebut membantu karena mengurangi interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, terutama ketika masyarakat kurang memahami permasalahan yang dijelaskan. Dengan sistem yang memungkinkan petugas cukup mengetik atau memberikan informasi tanpa diskusi panjang, proses pendaftaran menjadi lebih efisien.
		Komitmen ASN	“Otomatis semuanya setuju dan sejalan dengan mestinya dan sesuai semuanya kalo dari pandangan pegawai”.		Para pegawai memiliki kesepahaman dan kesepakatan terhadap suatu kebijakan atau keputusan yang diambil dalam

					lingkungan kerja mereka.
3.	Lingkungan Kerja	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	“Kalau mendukung tidak semuanya, seperti komputernya yang tidak semuanya baru karena ada computer yang sudah lama dari 2013 nah itu masih kami pakai untuk operator, selain itu printernya untuk ngeprint nggak semuanya bagus, sudah di servis dan dipakai 5 tahun 3 tahun dan masih kami gunakan lagi”.		Dukungan fasilitas teknologi di kantornya belum sepenuhnya memadai. Meskipun terdapat komputer untuk mendukung pekerjaan operator, sebagian dari perangkat tersebut sudah berusia lama, bahkan ada yang masih digunakan sejak tahun 2013.
		Kondisi Fisik Kantor (Ruang Kerja dan Fasilitas Teknologi)	“Otomatis untuk kita Slawe itu sudah siap dan ready semua karena kami sebelum mempublikasikan kami sudah menyiapkan dari sebelum ada Slawe ini kami sudah siap”.		Mereka menegaskan bahwa kesiapan mereka sudah matang, baik dari segi perencanaan maupun pelaksanaan, sehingga ketika program tersebut dipublikasikan, semua aspek yang diperlukan telah tersedia dan siap digunakan.
		Budaya kerja yang mendukung kolaborasi	“Kalau saya nggak bisa bilang bagus atau tidak karena itu tadi tergantung individunya, kalau menurut saya ya fine-fine aja saya juga nggak mempermasalahkan lingkungan seperti apa pun selama kita bekerja serius dengan lingkungan seperti apa akan		Lingkungan kerja bukan menjadi masalah utama selama seseorang dapat bekerja dengan serius. Ia juga menegaskan bahwa kenyamanan dalam bekerja lebih bergantung pada bagaimana individu menyesuaikan

			terasa nyaman”.		diri dengan lingkungan tersebut, sehingga selama seseorang memiliki komitmen untuk bekerja dengan baik, lingkungan apa pun dapat terasa nyaman.
4.	Kepemimpinan	Gaya kepemimpinan kepala Dukcapil	“Kepala Dinas kami sangat tegas orangnya apalagi soal itu, dan memang memotivasi selalu memberikan dan mempercepat apapun yang ada di Slawe itu harus di selesaikan. Ya, karena Slawe itu sendiri adalah kiblat Indonesia ini berurusan dengan website dan yang pertama kali adalah kota Bengkulu Slawe itu. Kalau memotivasi itu paling secara verbal dengan ngomong bahwa Slawe itu kita punya tugas untuk pelayanan publik, kita harus mempelajari Slawe. Fokusnya bukan hanya di Slawe, juga memotivasi yang disini juga jadi memotivasinya dengan cara menyemangati itu saja”.		Kepala Dinas dikenal sebagai sosok yang tegas, terutama dalam hal penyelesaian tugas di Slawe. Ia selalu memberikan motivasi kepada pegawai dengan menekankan pentingnya menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan efisien. Slawe dianggap sebagai kiblat dalam pengelolaan website di Indonesia, dan Kota Bengkulu menjadi yang pertama dalam implementasinya.
		Pengambilan keputusan	“Jelas sangat besar, tanpa ada acc dari kepala Dinas nggak ada Slawe. Jadi		Kepala Dinas memiliki peran yang sangat besar dalam

			kalo ditanya apa keterlibatannya semuanya otomatis ke Kepala Dinas dulu dan Kepala Dinas lah yang mengajukan kepada bagian hukum, jadi keterlibatan kepala Dinas itu sangat besar terhadap Slawe itu walaupun kepala Dinas yang dulu bukan yang sekarang penggunaan Slawe pasti ada 50% itu dari kepala Dinas. Kalo nggak ada kepala Dinas nggak bisa berjalan dan nggak akan kami kerjakan”.		pelaksanaan program Slawe. Tanpa persetujuan atau acc dari Kepala Dinas, program tersebut tidak dapat dijalankan. Setiap tahapan pelaksanaan Slawe selalu melibatkan Kepala Dinas, yang bertanggung jawab mengajukan program ini kepada bagian hukum.
--	--	--	--	--	--

TRANSKRIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Febie Mardin, S.I.Kom
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Jabatan : Staff Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Operator KIA)
 Tanggal : 14 Februari 2025

II. HASIL WAWANCARA

No	Indikator	Aspek	Sumber		Interprestasi
			Primer	Sekunder	
1.	Kemampuan	Pengetahuan ASN	“Tentu, dalam memahami penggunaan aplikasi Slawe terkait dengan tugas yang dijalankan, saya melihat aplikasi ini sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi kerja serta memastikan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Namun, dalam proses memahami aplikasi ini, saya menghadapi beberapa tantangan, seperti penyesuaian awal dalam menggunakan fitur tertentu dan kendala jaringan yang terkadang tidak stabil. Tapi dengan bimbingan dari rekan kerja serta mempelajari panduan aplikasi, saya akhirnya		Penggunaan aplikasi Slawe dalam pelaksanaan tugas dianggap sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi kerja dan memastikan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas dengan adanya bimbingan dari rekan kerja serta upaya mempelajari panduan aplikasi, kendala tersebut dapat diatasi, sehingga pengguna dapat mengoperasikan aplikasi Slawe dengan lebih baik dan mendukung efektivitas kerja.

			dapat mengoperasikan aplikasi Slawe dengan lebih baik”.		
		Kemampuan teknis dan non teknis	“Ya, telah diadakan beberapa pelatihan terkait penggunaan aplikasi Slawe dalam administrasi kependudukan. Pelatihan ini umumnya diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu dengan tujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan ASN dalam mengoperasikan aplikasi Slawe guna mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Pada tahun 2023, Disdukcapil Kota Bengkulu mengadakan sosialisasi dan pelatihan bagi pegawai internal”.		Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu telah menyelenggarakan beberapa pelatihan terkait penggunaan aplikasi Slawe dalam administrasi kependudukan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta keterampilan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mengoperasikan aplikasi tersebut, sehingga dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan.
		Keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi	“Pelatihan internal umumnya dilakukan dalam bentuk bimbingan teknis atau training yang diselenggarakan oleh Disdukcapil. Dalam pelatihan		Pelatihan internal di Disdukcapil umumnya dilaksanakan dalam bentuk bimbingan teknis atau training yang bertujuan untuk meningkatkan

			ini, pegawai diberikan pembekalan mengenai penggunaan perangkat lunak terbaru, sistem informasi administrasi, aplikasi digital untuk layanan publik, serta aspek perlindungan dan keamanan data".		kompetensi pegawai. Dalam kegiatan ini, pegawai diberikan pembekalan terkait penggunaan perangkat lunak terbaru, sistem informasi administrasi, serta aplikasi digital yang mendukung layanan publik.
2.	Motivasi	Insentif	"Kalau untuk operator nggak ada, karena insentif itu hanya untuk OPD yang diberikan langsung oleh Pemerintah Daerah (Pemda)".		Operator tidak menerima insentif, karena insentif hanya diberikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang langsung mendapatkan alokasi dari Pemerintah Daerah (Pemda).
		Kepuasan Kerja	"Cukup puas bagi saya karena gampang dioperasikan".		Mereka merasa cukup puas dengan sistem yang digunakan karena kemudahannya dalam pengoperasian.
		Komitmen ASN	"Kalau bagi saya visi misinya oke, cocok, dan sangat dibutuhkan apalagi Slawe karena ada beberapa masyarakat itu tidak bisa datang langsung ke kantor yang hanya bisa mengakses dari jauh atau rumah jadi bisa daftar di Slawe setelah itu datang		Visi dan misi program Slawe dianggap sesuai dan sangat dibutuhkan, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses layanan langsung ke kantor.

			ke kantor langsung membawa berkas fisik”.		
3.	Lingkungan Kerja	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	“Sudah mendukung, tetapi kalau sesuai atau belumnya itu masih banyak alat-alat yang kurang mendukung seperti spek-spek alatnya dikarenakan aplikasi di update terus kan, tapi alat-alatnya masih bisa di pakai dan tidak menghalangi pelayanan umumnya”.		Dukungan terhadap pelayanan sudah ada, namun masih terdapat kendala terkait kesesuaian alat yang digunakan. Hal ini disebabkan oleh pembaruan aplikasi yang terus berlangsung, sementara spesifikasi alat yang tersedia belum sepenuhnya mendukung perubahan tersebut.
		Kondisi Fisik Kantor (Ruang Kerja dan Fasilitas Teknologi)	“Alhamdulillah nyaman-nyaman aja selama ini, tidak ada gangguan karena sudah di pisah di depan posisinya dibagian pelayanan untuk masyarakat jadi operator tidak terganggu”.		Mereka merasa nyaman dalam menjalankan tugasnya tanpa mengalami gangguan. Hal ini disebabkan oleh pemisahan posisi antara bagian pelayanan masyarakat dan operator, di mana operator ditempatkan secara terpisah di bagian depan.
		Budaya kerja yang mendukung kolaborasi	“Sudah karena dia kolaborasi juga dengan Pemda jadi sudah sinkron”.		Program tersebut telah berjalan dengan baik karena adanya kolaborasi antara pihak terkait dan Pemerintah Daerah (Pemda).
4.	Kepemimpinan	Gaya kepemimpinan kepala	“Kalau untuk bapak Kepala Dinas		Kepala Dinas menunjukkan dukungan yang

		Dukcapil	alhamdulillah dia support terhadap aplikasi Slawe, contohnya seperti jaringannya lagi gangguan jadi bapak Kepala Dinas langsung konfirmasi sama pihak Telkom untuk memastikan sistem jaringannya agar tetap bisa melayani Masyarakat sama bapak Kadis dia langsung kolaborasi dengan Opd-Opd terkait dengan Slawe, jadi koordinasinya terus nyambung jika ada hambatan-hambatan yang terjadi”.		kuat terhadap implementasi aplikasi Slawe. Hal ini terlihat dari respons cepatnya dalam menangani kendala teknis, seperti saat terjadi gangguan jaringan, di mana beliau langsung berkoordinasi dengan pihak Telkom untuk memastikan sistem tetap berfungsi demi kelancaran pelayanan kepada masyarakat.
		Pengambilan keputusan	“Misal ada berkas yang tidak bisa proses melalui aplikasi Slawe nah pasti kami tolak missal berkasnya kurang 1 atau 2 atau berkasnya bermasalah, nah otomatis kami tolak dengan mohon maaf berkas anda bermasalah silahkan datang ke kantor dengan membawa syarat yang lengkap. Nah setelah itu baru kami konsultasikan kepada Kepala Dinas bagaimana kebijakan		Jika terdapat berkas yang tidak dapat diproses melalui aplikasi Slawe, terutama karena ketidaklengkapan dokumen atau adanya masalah pada berkas, maka permohonan tersebut akan ditolak. Dalam situasi seperti ini, pemohon akan diberitahukan dengan permintaan maaf serta diarahkan untuk datang langsung ke kantor dengan membawa persyaratan yang

			terhadap permasalahan yang terjadi tadi”.		lengkap. Setelah itu, petugas akan melakukan konsultasi dengan Kepala Dinas guna menentukan kebijakan lebih lanjut terkait permasalahan yang muncul, sehingga dapat ditemukan solusi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
--	--	--	---	--	---

TRANSKRIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Khorir Irawan, S. Kom
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Jabatan : Staff Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Operator Three In One)
 Tanggal : 17 Februari 2025

II. HASIL WAWANCARA

No	Indikator	Aspek	Sumber		Interprestasi
			Primer	Sekunder	
1.	Kemampuan	Pengetahuan ASN	Operator memahami fitur SLAWE dan penggunaannya sehari-hari.	Dokumentasi aplikasi SLAWE	Operator memiliki pemahaman yang cukup baik tentang aplikasi SLAWE dan penggunaannya dalam pelayanan kependudukan. Namun, masih ada tantangan terkait perubahan sistem dan kendala teknis.
		Kemampuan teknis dan non teknis	Pelatihan pernah dilakukan, tetapi kurang intensif dan masih perlu peningkatan.	SOP penggunaan aplikasi	Pelatihan teknis masih perlu ditingkatkan agar ASN lebih siap menangani masalah teknis tanpa harus menunggu tim IT.
		Keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi	Sebagian ASN memiliki keterampilan yang cukup, namun ada yang masih kesulitan mengikuti perkembangan aplikasi.	Pelatihan dan evaluasi kinerja	ASN dengan latar belakang teknologi lebih mudah beradaptasi, sementara yang kurang memahami membutuhkan pelatihan lebih lanjut.
2.	Motivasi	Insentif	Tidak ada insentif khusus.		Tidak adanya insentif finansial dapat

					mempengaruhi motivasi ASN dalam menggunakan SLAWE secara optimal.
		Kepuasan Kerja	SLAWE mempermudah pekerjaan, tetapi masih ada kendala teknis yang menyebabkan keterlambatan pelayanan pada aplikasi Slawe.	Laporan evaluasi SLAWE	ASN merasa sistem SLAWE cukup baik, namun perlu peningkatan dalam hal kecepatan dan stabilitas sistem.
		Komitmen ASN	ASN tetap termotivasi karena SLAWE membantu masyarakat mendapatkan layanan lebih cepat dan transparan	Visi dan misi Disdukcapil	Meskipun tidak ada insentif langsung, ASN tetap berkomitmen dalam menjalankan pelayanan administrasi digital.
3.	Lingkungan Kerja	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Beberapa komputer masih menggunakan spesifikasi lama yang menyebabkan sistem berjalan lambat.		Perlu peningkatan perangkat agar sistem SLAWE dapat berjalan lebih optimal dan tidak menghambat layanan.
		Kondisi Fisik Kantor (Ruang Kerja dan Fasilitas Teknologi)	Ruang kerja cukup nyaman, namun masih perlu peningkatan fasilitas seperti AC dan kursi ergonomis		Lingkungan kerja yang lebih baik akan meningkatkan efisiensi dan kenyamanan ASN dalam bekerja.
		Budaya kerja yang mendukung kolaborasi	Tim bekerja sama dalam menyelesaikan kendala dan saling membantu	Evaluasi kerja tim	Kolaborasi yang baik dalam tim memungkinkan layanan tetap berjalan lancar meskipun ada

			dalam edukasi masyarakat.		kendala teknis.
4.	Kepemimpinan	Gaya kepemimpinan kepala Dukcapil	Kepala Dukcapil aktif dalam memantau dan mengevaluasi implementasi SLAWE		Kepemimpinan yang terbuka dan suportif membantu ASN dalam mengatasi kendala di lapangan.
		Pengambilan keputusan	Kepala Dukcapil mengambil keputusan berdasarkan evaluasi sistem dan masukan dari staf.		Pengambilan keputusan yang berbasis data dan evaluasi dapat meningkatkan efektivitas aplikasi SLAWE.

TRANSKRIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Muchamad Yoga Novrianri, S. E
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Staff Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Operator KTP)
Tanggal : 17 Februari 2025

II. HASIL WAWANCARA

No	Indikator	Aspek	Sumber		Interpretasi
			Primer	Sekunder	
1.	Kemampuan	Pengetahuan ASN	Wawancara dengan ASN pengguna SLAWE	Laporan internal penggunaan SLAWE	ASN telah cukup memahami dengan SLAWE, meskipun ada tantangan dalam adaptasi awal. Aplikasi ini mempercepat pengurusan administrasi, meski masih mengalami kendala teknis sesekali.
		Kemampuan teknis dan non-teknis	Wawancara dengan pegawai	Panduan teknis SLAWE	Pelatihan awal sudah diberikan, namun dibutuhkan pelatihan lanjutan untuk meningkatkan pemahaman fitur baru. Pengguna sering belajar secara otodidak atau berbagi pengalaman dengan rekan kerja.
		Keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi	Observasi langsung	Kajian tentang digitalisasi layanan publik	ASN memiliki keterampilan dasar dalam penggunaan teknologi, namun masih perlu pendampingan dalam menghadapi fitur baru atau kendala teknis.

2.	Motivasi	Insentif	Wawancara dengan pegawai	Peraturan terkait tunjangan ASN	Tidak ada insentif khusus bagi pengguna SLAWE.
		Kepuasan kerja	Survei kepuasan pegawai	Evaluasi kinerja SLAWE	Secara umum, pegawai puas dengan SLAWE karena mempermudah pekerjaan, meskipun masih ada kendala teknis seperti sistem yang lambat atau jaringan tidak stabil.
		Komitmen ASN	Wawancara dan observasi	Rencana strategis digitalisasi Dukcapil	ASN mendukung visi-misi Dukcapil dalam digitalisasi layanan, namun berharap adanya peningkatan infrastruktur agar sistem berjalan lebih optimal.
3.	Lingkungan Kerja	Ketersediaan sarana dan prasarana	Observasi fasilitas kantor	Anggaran belanja teknologi Dukcapil	Perangkat yang digunakan masih memadai, tetapi beberapa komputer sudah lambat dan perlu pembaruan. Diperlukan peningkatan infrastruktur.
		Kondisi fisik kantor (ruang kerja & fasilitas teknologi)	Observasi kondisi kantor	Standar pelayanan publik	Ruang kerja cukup nyaman, tetapi masih kurang luas untuk mendukung produktivitas yang lebih baik. Jaringan internet juga perlu lebih stabil untuk mendukung operasional.
		Budaya kerja yang mendukung kolaborasi	Diskusi kelompok ASN pengguna SLAWE	Studi kasus implementasi sistem digital di sektor publik	Budaya kerja kolaboratif cukup baik, ASN sering berbagi pengalaman dan membantu satu sama lain dalam

					menghadapi kendala SLAWE. Diskusi informal membantu pemecahan masalah lebih cepat.
4.	Kepemimpinan	Gaya kepemimpinan Kepala Dukcapil	Wawancara dengan pegawai dan pimpinan	Model kepemimpinan dalam organisasi publik	Kepala Dukcapil memberikan arahan yang jelas dan mendukung pegawai dalam menghadapi kendala SLAWE. Pendekatan partisipatif membantu ASN merasa dihargai.
		Pengambilan keputusan	Diskusi dengan pimpinan	Evaluasi kebijakan digitalisasi di Dukcapil	Keputusan mengenai SLAWE didasarkan pada evaluasi kinerja dan masukan pegawai. Kepala Dukcapil aktif dalam mencari solusi atas kendala teknis yang dihadapi.

TRANSKRIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Foni Pancawardani, S. T

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Staff Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Operator Akte)

Tanggal : 17 Februari 2025

II. HASIL WAWANCARA

No	Indikator	Aspek	Sumber		Interprestasi
			Primer	Sekunder	
1.	Kemampuan	Pengetahuan ASN	Operator memahami fitur dan fungsi aplikasi SLAWE dalam tugas sehari-hari, meskipun masih menghadapi kendala akibat perubahan sistem serta hambatan teknis yang muncul.		Operator telah memahami fitur dan fungsi aplikasi SLAWE dalam menjalankan tugas sehari-hari. Pemahaman ini membantu mereka dalam mengoperasikan sistem dengan lebih efektif.
		Kemampuan teknis dan non teknis	Pelatihan penggunaan SLAWE telah dilakukan, tetapi masih bersifat terbatas. Diperlukan peningkatan intensitas pelatihan agar ASN lebih mandiri dalam menangani kendala teknis tanpa harus bergantung pada tim IT.		Pelatihan penggunaan SLAWE telah dilaksanakan, namun masih terbatas dalam cakupan dan intensitasnya. Masih banyak ASN yang belum sepenuhnya mandiri dalam mengoperasikan sistem ini, terutama dalam menangani kendala teknis yang muncul.
		Keterampilan dalam penggunaan	Sebagian ASN mampu beradaptasi		Sebagian Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dukcapil Kota

		teknologi informasi	dengan perkembangan teknologi, terutama yang memiliki latar belakang di bidang tersebut. Namun, ASN yang kurang familiar masih memerlukan pelatihan tambahan agar dapat mengoperasikan aplikasi dengan lebih optimal.		Bengkulu menunjukkan kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi, terutama bagi mereka yang memiliki latar belakang di bidang tersebut
2.	Motivasi	Insentif	Tidak adanya insentif finansial khusus bagi ASN dalam pengelolaan SLAWE		Tidak adanya insentif
		Kepuasan Kerja	Penggunaan SLAWE dinilai mempermudah pekerjaan ASN, namun masih terdapat kendala teknis yang mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan, sehingga perlu adanya peningkatan pada sistem agar lebih stabil dan responsif.		Penggunaan SLAWE dianggap membantu mempercepat dan mempermudah pekerjaan ASN dalam memberikan layanan administrasi kependudukan.
		Komitmen ASN	Meskipun tidak mendapatkan insentif tambahan, ASN tetap menunjukkan dedikasi dalam memberikan		ASN tetap menunjukkan dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem SLAWE, meskipun mereka

			pelayanan kepada masyarakat melalui SLAWE, karena sistem ini memungkinkan proses administrasi kependudukan menjadi lebih cepat dan transparan.		tidak mendapatkan insentif tambahan.
3.	Lingkungan Kerja	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Beberapa perangkat komputer yang digunakan masih memiliki spesifikasi rendah, menyebabkan aplikasi SLAWE berjalan lambat.		Penggunaan perangkat komputer dengan spesifikasi yang rendah menjadi kendala dalam operasional aplikasi SLAWE.
		Kondisi Fisik Kantor (Ruang Kerja dan Fasilitas Teknologi)	Ruang kerja yang digunakan cukup nyaman.		Ruang kerja yang digunakan cukup nyaman.
		Budaya kerja yang mendukung kolaborasi	Kami bekerja secara kolaboratif dalam menyelesaikan berbagai kendala teknis serta membantu masyarakat dalam memahami penggunaan SLAWE.		Pegawai Dukcapil Kota Bengkulu menekankan pentingnya kerja kolaboratif dalam mengatasi berbagai kendala teknis yang muncul dalam pelayanan administrasi kependudukan.
4.	Kepemimpinan	Gaya kepemimpinan kepala Dukcapil	Kepala Dukcapil aktif dalam mengawasi serta mengevaluasi implementasi		Kepala Dukcapil secara aktif mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan program SLAWE untuk memastikan

			SLAWE. Kepemimpinan yang terbuka dan suportif memberikan dorongan bagi ASN dalam mengatasi kendala yang dihadapi di lapangan.		efektivitasnya dalam pelayanan administrasi kependudukan.
		Pengambilan keputusan	Keputusan yang diambil oleh Kepala Dukcapil didasarkan pada hasil evaluasi sistem serta masukan dari staf.		Keputusan yang diambil oleh Kepala Dukcapil merupakan hasil dari proses evaluasi terhadap sistem yang telah berjalan serta mempertimbangkan masukan dari staf.

TRANSKRIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Rahmi Renita, S. Kom
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Staff Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Operator KK)
 Tanggal : 18 Februari 2025

II. HASIL WAWANCARA

No	Indikator	Aspek	Sumber		Interprestasi
			Primer	Sekunder	
1.	Kemampuan	Pengetahuan ASN	Aplikasi SLAWE meskipun mengalami tantangan di tahap awal adaptasi. Aplikasi ini membantu mempercepat pengurusan administrasi, tetapi terkadang masih mengalami kendala teknis yang memerlukan penanganan lebih lanjut.		Aplikasi SLAWE telah memberikan kontribusi positif dalam mempercepat proses pengurusan administrasi, meskipun pada tahap awal implementasinya menghadapi berbagai tantangan adaptasi.
		Kemampuan teknis dan non teknis	ASN telah mendapatkan pelatihan awal, namun masih diperlukan pelatihan lanjutan untuk memperdalam pemahaman terhadap fitur terbaru.		Menunjukkan bahwa pelatihan yang telah diberikan belum sepenuhnya mencakup perkembangan terbaru dalam sistem atau prosedur yang digunakan.
		Keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi	Masih membutuhkan pendampingan dalam menghadapi fitur-fitur baru atau ketika mengalami kendala teknis.		Masih memerlukan pendampingan dalam menghadapi fitur-fitur baru atau saat mengalami kendala teknis.

2.	Motivasi	Insentif	Saat ini, tidak ada insentif khusus bagi ASN yang menggunakan SLAWE.		Ketiadaan insentif ini dapat mempengaruhi tingkat partisipasi dan motivasi ASN dalam menggunakan SLAWE, terutama jika implementasinya masih menghadapi kendala teknis atau administratif.
		Kepuasan Kerja	Sebagian besar ASN merasa puas dengan penggunaan SLAWE karena sistem ini membantu mempercepat pekerjaan. Namun, kendala teknis seperti kecepatan sistem yang lambat atau gangguan jaringan masih menjadi tantangan utama.		Sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN) merasa puas dengan penggunaan SLAWE karena sistem ini terbukti mampu mempercepat proses pekerjaan mereka.
		Komitmen ASN	Sangat mendukung kebijakan digitalisasi layanan di Dukcapil.		Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap digitalisasi sebagai langkah positif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
3.	Lingkungan Kerja	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Perangkat yang digunakan masih berfungsi dengan baik, tetapi beberapa unit komputer sudah mengalami penurunan		Perangkat yang digunakan dalam operasional masih berfungsi dengan baik, namun terdapat beberapa unit komputer yang mengalami

			kinerja dan perlu diperbarui agar dapat mendukung operasional dengan lebih efisien.		penurunan kinerja. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun perangkat tersebut masih dapat digunakan, performanya tidak lagi optimal.
		Kondisi Fisik Kantor (Ruang Kerja dan Fasilitas Teknologi)	Ruang kerja di kantor cukup nyaman, tetapi luasnya masih terbatas sehingga kurang mendukung produktivitas yang lebih maksimal.		Ruang kerja di kantor dinilai cukup nyaman bagi pegawai, namun keterbatasan luasnya menjadi kendala dalam meningkatkan produktivitas secara maksimal.
		Budaya kerja yang mendukung kolaborasi	Lingkungan kerja kolaboratif yang cukup baik. Mereka sering berbagi pengalaman dan saling membantu dalam menyelesaikan kendala terkait SLAWE. Diskusi informal antarpegawai juga terbukti efektif dalam mempercepat penyelesaian masalah.		Lingkungan kerja di instansi ini menunjukkan kolaborasi yang cukup baik, di mana para pegawai secara aktif berbagi pengalaman dan saling membantu dalam menyelesaikan kendala yang terkait dengan SLAWE.
4.	Kepemimpinan	Gaya kepemimpinan kepala Dukcapil	Kepala Dukcapil memberikan arahan yang jelas dan selalu mendukung pegawai dalam mengatasi kendala SLAWE.		Berperan sebagai pendukung utama dalam membantu pegawai mengatasi berbagai kendala yang muncul dalam penerapan Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE).
		Pengambilan keputusan	Kepala Dukcapil secara aktif		Kepala Dukcapil menunjukkan

			mencari solusi terhadap kendala teknis yang dihadapi, sehingga penerapan sistem ini dapat berjalan lebih efektif.		komitmen dalam meningkatkan efektivitas penerapan sistem dengan secara aktif mencari solusi terhadap berbagai kendala teknis yang muncul.
--	--	--	---	--	---

Lampiran III

SURAT IZIN PENELITIAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221 ☎ (0736) 22765
fisip.umb.ac.id

☎ (0736) 26161

✉ fisipol@umb.ac.id

Nomor : 116-SI/DF.7/II.3.AU/C/2025
Lamp : 1 berkas
Perihal : Izin Penelitian

Bengkulu, 7 Februari 2025

Kepada Yth : Kepala Dinas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL)
di
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Desmita
NPM : 2163201060
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Bengkulu" dalam rangka menyusun Skripsi.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

A/y Dekan
Wd. I. Fakultas Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik
Rosidin, Msi
INBK 132983373

Tembusan :
1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

umb.ac.id
humas@umb.ac.id
0822-3546-1991

um bengkulu
um bengkulu
um Bengkulu

um bengkulu
umb tv
Radio Jazirah FM 104,3 M.Hz



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jl. Melur No.1 Kelurahan Nusa Indah
Email : bkesbangpolkotabengkulu@gmail.com

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 000.9.2/203 /KESBANGPOL-REK/2025

- Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan : Surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu Nomor : 116-SI/ DF.7/ II.3.AU/ C/ 2025 tanggal 7 Februari 2025 perihal Izin Penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama : DESMITA
NPM : 2163201060
Pekerjaan : Mahasiswa
Prodi/ Fakultas : Administrasi Publik/ Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Penelitian : Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Bengkulu
Tempat Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu
Waktu Penelitian : 17 s.d 28 Februari 2025
Penanggung Jawab : Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu

- Dengan Ketentuan :
- 1 Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
 - 2 Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
 - 3 Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
 - 4 Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 11 Februari 2025

a.n. WALIKOTA BENGKULU
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Bengkulu


JOYAN TOSONI, SE, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 197009021993031006

Dokumen ini telah diregistrasi, dicap dan ditanda tangani oleh Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bengkulu dan didistribusikan melalui Email kepada Pemohon untuk dicetak secara mandiri, serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Lampiran IV

SURAT BALASAN DARI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BENGKULU



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. WR. Supratman Kelurahan Bentiring Permai

SURAT KETERANGAN

Nomor : 400.7.22.1/ *Cy* /DUKCAPIL/SKET/2025

Yang Bertanda Tangan dibawah Ini :

Nama : Lily Kartika Sari, SE., M.Si
NIP : 197810112003122006
Jabatan : Sekretaris
Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

Menerangkan Bahwa Data dibawah Ini :

Nama : DESMITA
NPM : 2163201060
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Berdasarkan Surat Keterangan Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Kota Bengkulu Nomor : 000.9.2/2023/KESBANGPOL-REK/2025 pada tanggal 17 Februari 2025 sampai dengan 28 Februari 2025 telah melaksanakan Penelitian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bengkulu dalam rangka melengkapi data-data penyusunan karya ilmiah yang berjudul "*Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu*".

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, Februari 2025

A.n. Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

Sekretaris


Lily Kartika Sari, SE., M.Si
Pembina Tingkat I / (IV.b)
NIP. 197810112003122006

Lampiran V

DOKUMENTASI



Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu



Wawancara bersama Bapak Andika Satriawan, S.Kom selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu



Wawancara bersama Bapak Febie Mardin, S.I.Kom selaku Staff Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Operator KIA) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu



Wawancara bersama Bapak Heru Agustian, S.E selaku Staff Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu



Wawancara bersama ibu Rahmi Renita, S. Kom selaku Staff Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Operator KK) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu