



## EFEKTIVITAS SLAWE: Kemudahan Administrasi Era Digital Warga di Kota Bengkulu

*Jatmiko Yogopriyatno* <sup>1</sup>, *Reni Safitri* <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.30649/psr.v3i2.148>

### CORRESPONDENCE

E-mail: [jyogop@unib.ac.id](mailto:jyogop@unib.ac.id)

### KEYWORDS

Digital public services, E-government, Public administration, SLAWE, Technology adoption.

### ABSTRACT

Public service delivery in Bengkulu City faces challenges in efficiency and effectiveness. This study aims to analyze the effectiveness of the Electronic Citizen Administration Service System (SLAWE) implemented by the Department of Population and Civil Registration of Bengkulu City. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The results indicate that SLAWE has simplified bureaucratic processes and increased service accessibility. However, its effectiveness is hindered by network instability, manual verification processes, and limited operator training, leading to document processing delays. While procedures align with Standard Operating Procedures, improvements are needed to address public confusion and prevent identity fraud. The study concludes that further socialization is necessary to enhance public understanding of SLAWE requirements and effective usage.

## PENDAHULUAN

Di era transformasi digital yang semakin pesat(Cahyarini & Samsara, 2021; Eom & Lee, 2022; Liva et al., 2020; Sanina et al., 2023), pelayanan publik mengalami perubahan signifikan sejalan dengan arus reformasi birokrasi di Indonesia(Achmadi, 2021; Cahyarini & Samsara, 2021; Harisanty & Anugrah, 2022). Reformasi birokrasi(Karmanis, 2022), yang mencakup pembaruan di bidang pelayanan publik(O. Dewi et al., 2021; Ningsih & Frinaldi, 2023; Saputra & Frinaldi, 2023), telah dilaksanakan secara bertahap namun hasilnya masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat (O. Dewi et al., 2021; Firmandayu & Elfaki, 2023; Najich Alfayn, 2022; Ningsih & Frinaldi, 2023; Rozikin et al., 2020; Saputra & Frinaldi, 2023; Twizeyimana & Andersson, 2019). Pelayanan publik merupakan salah satu aspek krusial dalam tata kelola pemerintahan yang bersifat kompleks dan dinamis(Grindle, 2009; Guy & Rubin, 2015; He et al., 2023), mengingat penyelenggarannya merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat(Guy & Rubin, 2015; Karmanis, 2022) yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara negara(W. S. Dewi, 2021; Hartatik et al., 2022; Hikmah Muhamimin et al., 2022).

Meskipun upaya perbaikan terus dilakukan, realitas di lapangan menunjukkan bahwa birokrasi pemerintah belum sepenuhnya mampu memberikan kualitas pelayanan publik yang memadai (Achmadi, 2021; Hadiana, 2023; Manalu et al., 2024; Pundenswari, 2017). Hal ini tercermin dari berbagai keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diterima dari lembaga pemerintah. Keluhan-keluhan tersebut meliputi prosedur pelayanan yang berbelit-belit (*red tape*) (Bozeman, 2000; Vento & Kuokkanen, 2022; Vogel et al., 2023; Yang, 2023), biaya layanan yang mahal (Bozeman, 2000; Vento & Kuokkanen, 2022; Yang, 2023), fasilitas yang kurang nyaman (Vogel et al., 2023), proses pelayanan yang panjang dan memakan waktu (Ningsih & Frinaldi, 2023; Saputro, 2023), serta keamanan dan akurasi produk layanan yang belum terjamin optimal (Aikins, 2015; Eom & Lee, 2022; Sabani et al., 2023).

Dalam menghadapi tantangan tersebut, tata kelola pelayanan publik berbasis digital (Chen et al., 2021; Liva et al., 2020; Moon & Lee, 2020; Wibawa & Antarini, 2020) muncul sebagai solusi potensial untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks di tengah evolusi manusia ke arah digitalisasi (Cahyarini & Samsara, 2021; Guy & Rubin, 2015; Lee & Moon, 2020; Tangi et al., 2021; Walters, 2015). Salah satu langkah strategis yang diambil oleh instansi pemerintah adalah penerapan pelayanan publik berbasis teknologi atau transformasi digital. Setiap lembaga atau instansi pemerintah dituntut untuk mengimplementasikan teknologi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan.

Dalam konteks Kota Bengkulu, terbitnya Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Program Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) Kota Bengkulu merupakan respons terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang terintegrasi secara elektronik. Namun, dalam implementasinya, SLAWE masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi. Pertama, terdapat masalah penundaan dalam pemrosesan dokumen kependudukan (Patrisia et al., 2021; Sari, 2016). Sebagai contoh, pengajuan permohonan akta kelahiran yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 40 menit berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), pada kenyataannya membutuhkan waktu hingga 3x24 jam. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama dan terhambat.

Kedua, masih terdapat kendala dalam hal kemudahan penggunaan layanan SLAWE. Beberapa masyarakat mengalami kebingungan dalam proses pengunggahan dokumen, menghadapi status penolakan dokumen dengan keterangan "delay", serta seringkali tidak dapat mengakses website SLAWE karena sedang dalam masa "*maintenance*" (Askani et al., 2023; Putra Utama et al., 2023).

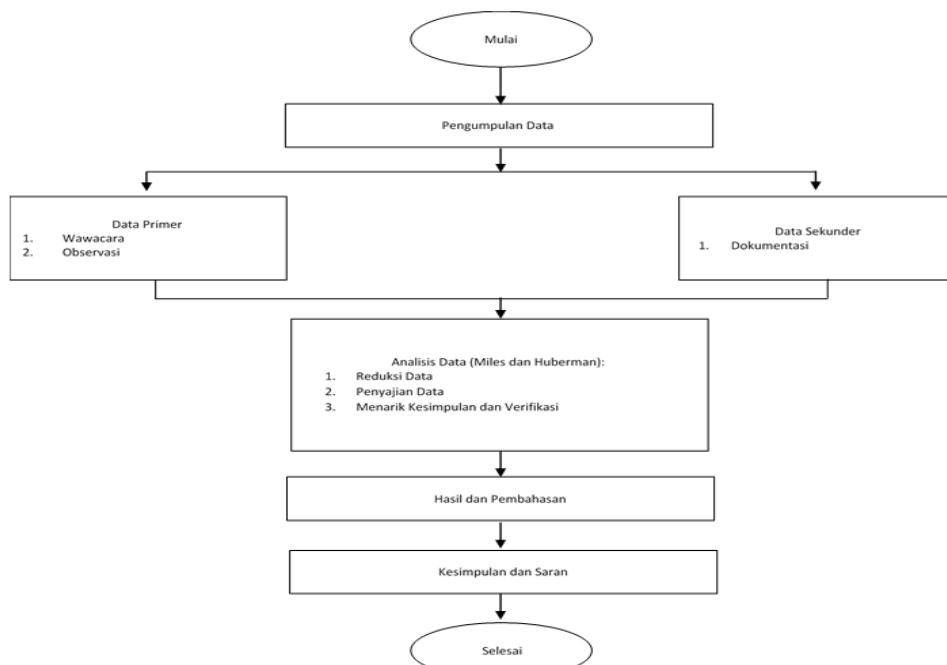
Ketiga, terkait dengan upaya peningkatan percepatan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, SLAWE belum sepenuhnya terintegrasi (Askani et al., 2023; Manalu et al., 2024; Putra Utama et al., 2023). Permohonan pelayanan publik yang disediakan dalam website SLAWE belum mencakup keseluruhan layanan administrasi kependudukan. Akibatnya, untuk beberapa jenis layanan, masyarakat masih harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu secara langsung.

Urgensi penelitian mengenai efektivitas SLAWE di Kota Bengkulu semakin meningkat mengingat masih terbatasnya studi yang mengkaji implementasi sistem ini. Hal ini memberikan nilai kebaruan (*state-of-the-art*) bagi penelitian di bidang pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam konteks Kota Bengkulu. Analisis mendalam terhadap efektivitas SLAWE tidak hanya akan memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja sistem ini, tetapi juga dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan layanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

Analisis komprehensif terhadap berbagai aspek implementasi SLAWE, mulai dari infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, proses bisnis, hingga dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik, akan memberikan pemahaman mendalam mengenai kekuatan dan kelemahan sistem ini. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan dalam upaya optimalisasi SLAWE, serta memberikan kontribusi terhadap *body of knowledge* di bidang administrasi publik dan e-government.

## METODE

Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dipilih untuk menggali secara mendalam implementasi SLAWE dan berbagai faktor yang mempengaruhinya. Dengan memanfaatkan deskriptif kualitatif, penelitian ini dapat memberikan gambaran detail dan komprehensif tentang pelaksanaan SLAWE di lapangan (Miles & Huberman, 2016; Patton, 2014; Ridder et al., 2014). Dalam konteks pelayanan publik, terdapat dinamika interaksi antara sistem teknologi dan manusia, yang lebih baik dijelaskan dengan pendekatan kualitatif untuk menangkap kompleksitas pelayanan publik melalui Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik (SLAWE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.



**Gambar 1. Alur Penelitian**

Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Subjek dan Objek Penelitian Subjek penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, dengan objek penelitian berupa efektivitas pelayanan SLAWE. Informan kunci dipilih menggunakan teknik purposive sampling(Absari, 2022; Patton, 2014), meliputi: (1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu; (2) Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; (3) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil; (4) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; (5) Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; (6) Operator pelayanan SLAWE; dan (7) Masyarakat pengguna layanan SLAWE. Teknik Pengumpulan Data Data dikumpulkan melalui tiga metode utama(Afrizal, 2016; Moleong, 2020; Sugiyono, 2018) yaitu; (1) Observasi, berupa pengamatan langsung terhadap proses pelayanan SLAWE, (2) Wawancara mendalam yang dilakukan dengan informan kunci untuk memperoleh informasi detail, dan (3) Dokumentasi: Pengumpulan data sekunder dari dokumen terkait. Analisis Data Analisis data mengadopsi model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap: (1) Reduksi Data (2) Penyajian Data, dan (3) Penarikan Kesimpulan (Miles & Huberman, 2016; Ridder et al., 2014).

Justifikasi pemilihan teknik ini:

- **Pemilihan berdasarkan relevansi informasi:** Informan dipilih karena memiliki posisi yang strategis dan pengetahuan spesifik terkait implementasi SLAWE. Kepala Dinas dan Kepala Bidang yang dipilih memiliki tanggung jawab langsung terhadap perancangan dan pengawasan SLAWE, sehingga mereka dapat memberikan informasi yang relevan.
- **Efisiensi dalam pengumpulan data:** Teknik ini memungkinkan peneliti untuk fokus pada individu yang memiliki akses langsung ke informasi yang dibutuhkan, sehingga data yang dikumpulkan lebih akurat dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.
- **Keterwakilan berbagai perspektif:** Dalam hal ini, purposive sampling juga digunakan untuk mencakup beragam perspektif, baik dari pihak penyedia layanan (pegawai Dinas) maupun penerima layanan (masyarakat), sehingga hasil evaluasi lebih komprehensif.

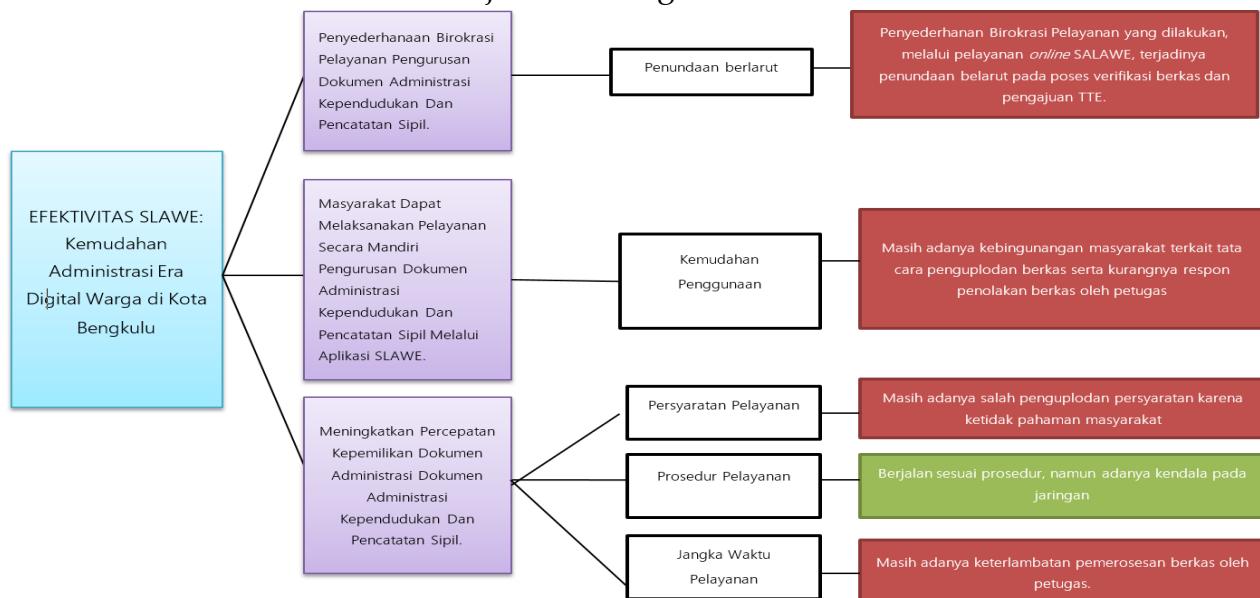
Dengan demikian, kombinasi metode kualitatif deskriptif dan purposive sampling cocok untuk mengeksplorasi efektivitas layanan publik yang berbasis teknologi, seperti SLAWE, dengan menekankan pada pemahaman yang mendalam dan holistik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didasarkan pada pemahaman aspek tujuan Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Program Aplikasi Sitem Layanan Administrasi Warga Elektronik Kota Bengkulu untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan dengan SALWE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sesuai dengan temuan di lapangan. Hasil temuan untuk penyederhanaan birokrasi pelayanan dalam pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat terkait pengajuan permohonan melalui website SLAWE ini menganalisis adanya penundaan berlarut yaitu seorang pejabat publik seringkali menunda atau mengulur waktu pelayanan melalui SLAWE sehingga pengajuan permohonan masyarakat mengalami penundaan, penundaan ini terjadi pada beberapa proses yaitu tekait proses verifikasi berkas yang

dilakukan oleh petugas secara manual, dikarenakan pada proses ini membutuhkan tingkat kecermatan dan ketelitian tekait persyaratan berkas permohonan yang diajukan oleh masyarakat, selain itu penundan berlarut kerap kali terjadi pada proses TTE berkan yaitu pada proses pengajuan yang dilakukan oleh petugas ke kepala dinas. Adanya penundaan berlarut ini dikarenakan ketidak stabilan serta padatnya tugas dan fungsi kepala dinas, dikarenakan hanya kepala dinaslah yang mempunyai kewenangan untuk memberikan TTE berkas.

Masyarakat dapat melaksanakan pelayanan secara mandiri pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi SLAWE, adanya penemuan lapangan terkait kemudahan penggunaan SLAWE ini bagi masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan SMP keatas dapat digunakan dengan mudah, dikarenakan dalam mengakses pengajuan permohonan melalui SLAWE masyarakat diperintahkan untuk megisi persyaratan dengan cermat dan terliti yang kemudian masyarakat diminta untuk menguploadkan persyaratan tersebut, namun belainan dengan hal tersebut masih adanya masyarakat yang mengalami kebingungan dikarenakan pada saat pengajuan terjadi penolakan, yang mana penolakan tersebut pada pelayanan tertentu didak diberikan alasan mengapa permohonan ditolak, hal ini mengindikasikan bahwa respon yang diberikan oleh petugas terkait permohonan yang ditolak tidak sama pada tiap-tiap permohonan, selain itu juga apabila terjadi kerusakan pada fitur-fitur ini pikah Disdukcapil harus melaporkan terlebih dahulu kepada IT Infokom dikarenakan pada proses pelayanan melalui SLAWE ini tidak sepenuhnya dijalankan oleh Disdukcapil Kota Bengkulu itu sendiri, kewenangan untuk memperbaiki serta memberbaharui fitur masih menjadi kewenangan IT Infokom.



**Gambar 2. Matrik Hasil Penelitian**

*Sumber: Diolah Peneliti (2024)*

Keterangan :

Biru : Fokus Penelitian

Ungu : Aspek Penelitian

Merah : Hasil Temuan yang kurang baik

Hijau : Hasil Temuan yang baik

Dalam hal meningkatkan percepatan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan melalui SLAWE ini diharapkan masyarakat kota Bengkulu dapat mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminasi yang mana masyarakat dapat mengetahui persyaratan, prosedur serta jangka waktu pelayanan yang tepat, adapun temuan dilapangan terkait peningkatan percepatan kepemilikan dokumen yang dianalisis dari peryaratannya, masih adanya masyarakat yang mengalami kebingungan terkait peryaratannya yang harus dipenuhi pada tiap pengajuan permohonan, hal ini sehingga menyebabkan dokumen yang diajukan oleh masyarakat mengalami penolakan oleh petugas, kebingungan masyarakat ini terjadi pada beberapa hal, yang kerap sering terjadi masyarakat salah dalam menguplodkan dokumen yang diminta pada website tersebut.

#### *a. Penyederhanaan Birokrasi Pelayanan*

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pelayanan publik dengan sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, yang didapatkan penulis bahwasannya pelayanan yang diselenggarakan dalam hal penyederhanaan birokrasi pelayanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dalam hal ini sudah berjalan dengan baik, namun belum dapat dikatakan efektif dikarenakan masih adanya penundaan berlarut, yaitu seorang pejabat publik seringkali menunda atau mengulur waktu pelayanan melalui SLAWE sehingga pengajuan permohonan masyarakat mengalami penundaan, sehingga proses administrasi tersebut tidak tepat waktu sebagaimana yang telah ditentukan, sehingga mengakibatkan tidak adanya kepastian bagi masyarakat.

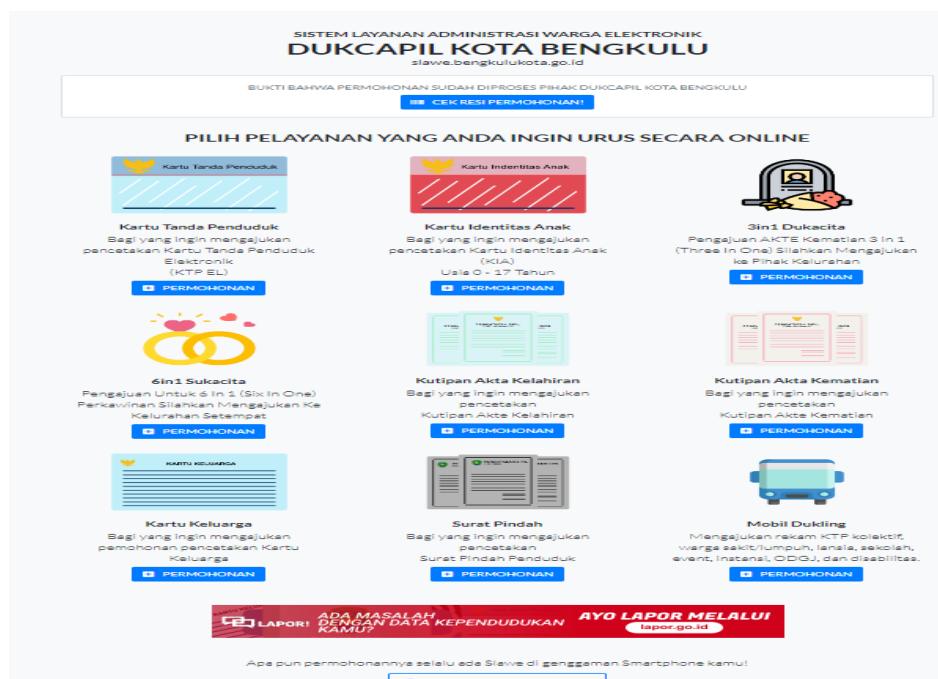
Berdasarkan penjelasan dari operator KTP-el penanganan masyarakat pada pengajuan permohonan menggunakan SLAWE yang menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pencetakan KTP-el didasarkan pada proses penginputan NIK masyarakat, tidak didasarkan pada proses verifikasi bekas, dengan demikian apabila masyarakat telah melakukan proses perekaman dikantor kecamatan dengan otomatis masyarakat dapat secara langsung dapat mengajukan permohonan pencetakan pada website SALWE, yang mana KTP-el menggunakan sistem chip. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam proses pencetakan KTP-el tidak mengalami peroses penundaan berlarut, hal ini dikarenakan tidak adanya proses yang rumit serta memakan waktu yang lama. Sedangkan adanya pendapat masyarakat yang mengajukan pencetakan permohonan KTP-el memerlukan waktu selama tiga (3) hari.

Lain halnya dengan pengajuan permohonan akta kelahiran yang mengalami proses penundaan berlarut pada proses verifikasi berkas yang dilakukan oleh petugas dengan cara manual, dikarenakan membutuhkan kecermatan dan ketelitian pada proses penginputan yang dilakukan pada sistem SIAK yang mana apabila terjadi kesalahan penginputan otomatis pada saat pencetakan berkas juga mengalami kesalahan hal yang sama, selain hal tersebut apabila kondisi jaringan buruk dapat menyebabkan proses penundaan berlarut dengan demikian, akan berpengaruh pada keterlambatan pemenuhan Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang dilakukan oleh kepala dinas. Pada pengajuan permohonan pembutan kartu

keluarga juga mengalami hal yang serupa yaitu penundaan berlarut yang mana penundaan terjadi apabila adanya data hilang serta NIK yang ganda pada kartu keluarga yang diajukan oleh masyarakat, dikarenakan operator tidak diberikan kewenangan untuk memutuskan persoalan tersebut, sehingga harus dilakukan pemerosesan lebih lanjut oleh petuga yang berbeda. Selain itu ketidak stabilan jaringan mempengaruhi dalam pembuatan kartu keluarga. Namun selain pada kasus tersebut tidak terjadinya penundaan berlarut.

Pada peroses pengajuan permohonan pencetakan KIA tidak mengalami proses penundaan berlarut, hanya saja pada pelaksanannya mengalami berbagai pertimbangan skala prioritas pada pencetakan KIA secara kolektif dengan pencetakan KIA yang pengajuannya melalui website SLAWE yang mana keterlambatan disebabkan banyaknya penanganan pencetakan KIA yang dilakukan secara kolektif pada anak paud dan TK. Namun secara keseluruhan hal ini tidak adanya proses yang rumit serta memakan waktu, pencetakan dapat dilakukan hanya dengan lima (5) menit untuk satu KIA dengan catatan kondisi jaringan yang mendukung dikarenakan pada pencetakan KIA menggunakan sistem registrasi kemudian dilakukan pencetakan.

Penundaan berlarut dalam hal ini juga terjadi pada proses pengajuan permohonan surat pindah dikarenakan pengajuan pembuatan surat pindah menggunakan sistem verifikasi pada website SIAK, untuk pembuatan surat pindah menggunakan juga memerlukan TTE, hal inilah yang melatar belakangi pembuatan surat pindah memerlukan waktu yang tidak sebentar. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dengan SLAWE yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu terkait penundaan berlarut, untuk pelayanannya secara online sudah berjalan dengan baik namun belum dapat dikatakan efektif, dikarenakan ada beberapa pelayanan yang mengalami penundaan berlarut yang disebabkan ketidak stabilan sistem jaringan internet serta proses verifikasi berkas secara manual kerap kali mengalami penundaan.



**Gambar 3. Permohonan Website SLAWE Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu**  
Sumber : <https://slawe.bengkulukota.go.id>.

Kita ketahui bersama bahwasannya dalam suatu sistem saling mempengaruhi serta saling berhubungan, penundaan ini terjadi dikarenakan suatu kondisi tertentu, yang mana pada proses Tanda Tangan Elektronik (TTE) hanya dapat dilakukan oleh kepala dinas, sehingga dari banyaknya berkas yang diterima dari pengajuan belum dapat terkoordinir dengan baik dikarenakan faktor jaringan internet itu sendiri. Adapun akibat yang disebabkan adanya hal tersebut, pelayanan yang diajukan oleh masyarakat tidak tepat waktu serta tidak adanya kepastian bagi masyarakat yang mengajukan permohonan secara *online* melalui SLAWE. Untuk mengatasi hal tersebut, hendaknya petugas/operator dapat bekerja dengan sepenuh hati serta kerap kali melakukan pengecekan proses pengajuan yang dilakukan. Masyarakat dapat melaksanakan pelayanan secara mandiri dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui SLAWE adapun tampilan pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat tertera pada gambar 3.

### ***b. Pelayanan Secara Mandiri***

Masyarakat melaksanakan pelayanan secara mandiri apbila ditinjau dari dimensi kemudahan penggunaan yang disasarkan pada tampilan situs mudah dimengerti, menambah keterampilan dalam penggunaannya, serta mudah untuk dipelajari dan dilakukan (Fadzira et al., 2021). Kemudahan pengaksesan oleh masyarakat terkait pelayanan melalui website SLAWE temuan dilapangan persoalan SLAWE bukan merupakan sesuatu yang sulit digunakan dan dipelajari hanya saja ada sebagian masyarakat yang masih memiliki sumber daya yang kurang serta keterbatasan pengetahuan yang mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah memberikan ruang infomasi terkait pendaftaran SLAWE di Kelurahan, Kecamatan dan bahkan membentuk Tim Reaksi Cepat Tanggap, selain itu adanya kolom chat website SLAWE yang terhubung dengan messenger facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu itu sendiri, yang dapat merespon kebingungan masyarakat dalam proses pengajuan permohonan seperti akta kelahiran.

Namun respon yang diberikan pada tiap permohonan tidak sama satu dengan yang lainnya seperti pemberian respon peroses pengajuan akta kelahiran dengan permohonan kartu keluarga, adanya temuan dilapangan masyarakat menyatakan kebingungan yang didasarkan pada saat mendaftar kartu keluarga adanya penolakan pengajuan permohonan percobaan pertama, yang kemudian masyarakat melakukan percobaan pengajuan kedua berkas berhasil diperoses, kasusnya untuk proses percobaan pengajuan yang kedua berkas yang diajukan masyarakat sama dengan yang di uploadkan pada pertama kali pendaftaran, dalam hal ini masyarakat tersebut tidak diberikan penjelasan penolakan terkait berkas yang diajukannya.

Sehingga kemudahan penggunaan tersebut sangat berkaitan dengan pemenuhan persyaratan pada berkas yang diajukan. Dalam hal kemudahan penggunaan ini adanya temuan bahwsanya untuk website SLAWE belum sepenuhnya dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Penctatan Sipil Kota Bengkulu, Dinas Dukcapil hanya sebatas menjalankannya, apabila ada proses perbaikan fitur-fitur maka harus di komunikasikan dengan pihak IT infokom terlebih dahulu. Selain hal tersebut, adanya temuan masyarakat

kerap sering kali salah pada penguplodan persyaratan terutama prihal pembuatan akta kelahiran yang harus menguplodkan buku nikah kedua orang tua, namun kesalahan tersebut tidak di cermati oleh masyarakat itu sendiri terkait perbedaan nama dibuku nikah dengan nama yang ada pada kartu keluarga. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal ini harus lebih tebuka memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait kegunaan fitur serta langkah-langkah yang harus di lakukan apabila dalam sistem mengalami peroses penolakan pengajuan bekas. Namun dilain pihak adanya pelayanan SLAWE tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Hal ini dapat dilihat dari tren peningkatan indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagaimana sajian pada Tabel 1.

**Tabel 1 : Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)  
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Kesesuaian Persyaratan layanan	3.04 (Baik)
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.02 (Kurang Baik)
3.	Kecepatan Petugas	3.006 (Kurang Baik)
4.	Kewajaran Biaya	3.93 (Baik)
5.	Produk Layanan	3.01 (Kurang Baik)
6.	Kemampuan/Kompetensi Petuga	3.03 (Kurang Baik)
7.	Perilaku Petugas	3.04 (Baik)
8.	Sarana dan Prasarana di Lingkungan Unit Pelayanan	3.95 (Baik)
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.33 (Baik)

Sumber : *Hasil Observasi, data diolah.*

### **c. Percepatan Kepemilikan Dokumen**

Pemerintahan Kota Bengkulu khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal meningkatkan percepatan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang ditinjau dari kepemilikan KTP-el berdasarkan data telah menunjukkan perubahan sangat meningkat yang disajikan pada tabel 2.

**Tabel 2: Realisasi Penggunaan identitas kependudukan digital (IKD)  
Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu**

No	Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1	2023	67.802	12.393	18,28
2	2024	1.476.241	46.058	3,25

Sumber : *Hasil Observasi, data diolah.*

Berdasarkan tabel diatas untuk reasilsasi penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dilihat dari jumlah penduduk, sudah menyeluruh masyarakat Kota Bengkulu memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD) hanya saja pada juni 2024 yang belum memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebanyak 1.476.241 penduduk. Sedangkan yang sudah melakukan memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebanyak 46.058 penduduk atau 3,25 %.

Hal ini mengindikasikan bahwa percepatan kepemilikan dokumen KTP-el di Kota Bengkulu sudah mengalami peningkatan, namun belum sepenuhnya mencapai target yang diinginkan. Percepatan kepemilikan dokumen yang berfokus pada keterbukaan pelayanan melalui pemenuhan persyaratan, prosedur pelayanan, serta jangka waktu pelayanan ini sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat dapat melakukan pengajuan pendaftaran online dengan menggunakan handphone dengan cara membuka website SLAWE. Adapun persyaratan pendaftaran tersebut ada pada tiap halaman awal permohonan yang akan diajukan.

Namun dalam pelaksanaannya masih adanya masyarakat yang tidak memahami serta mencermati persyaratan pendaftaran pelayanan secara online tersebut, tidak lengkapnya persyaratan dokumen yang diajukan melalui website SLAWE tersebut menyebabkan adanya penolakan berkas yang diajukan. Prosedur pelayanan ini sudah sangat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Mulai dari pengajuan permohonan, sampai pada tahapan penyerahan dokumen administrasi kepada masyarakat. Adanya prosedur pelayanan secara online ini sudah memenuhi kebutuhan masyarakat terkait percepatan kepemilikan dokumen, namun belum sepenuhnya berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan masih banyaknya kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam pengurusan dokumen administrasi melalui SLAWE, salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu, terkait kondisi jaringan internet yang menyebabkan pelayanan tersebut menjadi terhambat.

Jangka waktu pelayanan yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan secara online belum sepenuhnya tepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan, saat pengajuan permohonan dengan penyelesaian belum dapat dibilang efektif. Gangguan jaringan yang tidak terkoneksi yang masih menjadi faktor penyebab utamanya dalam penyelesaian pengajuan berkas pemohon. Dalam hal menganalisis prosedur pelayanan ini adanya beberapa pelayanan yang tidak dilakukan secara online melalui SALWE, berdasarkan data yang diperoleh seperti pengajuan permohonan akta kematian, akta perceraian, hal ini sangat rawan terjadinya pelmasuan identitas yang salah gunakan oleh berbagai pihak sehingga pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu melakukan analisis permasalahan terkait pelayanan yang dilakukan secara online. Dengan adanya temuan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu seharusnya memberikan sosialisasi secara langsung terkait kesederhanaan, keterbukaan pengajuan pelayanan secara online yang akan diajukan oleh masyarakat.

## KESIMPULAN

SLAWE, sistem layanan administrasi kependudukan online di Kota Bengkulu, telah menyederhanakan birokrasi dan meningkatkan aksesibilitas layanan. Meskipun memberikan manfaat seperti perlindungan privasi data dan kemudahan pengajuan dokumen, efektivitasnya masih terhambat oleh beberapa faktor. Ketidakstabilan jaringan, verifikasi manual, dan keterbatasan pelatihan operator menyebabkan penundaan penyelesaian dokumen. Sistem ini juga menghadapi tantangan seperti keterbatasan waktu layanan dan kuota. Meski prosedur telah sesuai SOP, masih diperlukan peningkatan dalam merespon

kebingungan masyarakat dan mencegah pemalsuan identitas. Sosialisasi lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang persyaratan dan penggunaan SLAWE secara efektif.

## REFERENSI

- Absari, D. T. (2022). Design Science Research Methodology Concept and Its Application in the Development of Online Community Communication System for Selotapak Village. In *Proceedings - 2022 9th International Conference on Information Technology, Computer and Electrical Engineering, ICITACEE 2022* (pp. 236–241). <https://doi.org/10.1109/ICITACEE55701.2022.9924092>
- Achmadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital. In *Https://Ombudsman.Go.Id/*.
- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT RajaGrafindo Persada.
- Aikins, S. K. (2015). Leveraging broadband for e-Government and development in Africa: opportunities and challenges. *International Journal of Public Administration in the ....* <https://www.igi-global.com/article/leveraging-broadband-for-e-government-anddevelopment-in-africa/122569>
- Askani, A., Supawanhar, S., & Pratama, A. A. (2023). Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL). *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1). <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i1.327>
- Bozeman, B. (2000). Bureaucracy and Red Tape. In *Public Administration Review* (Vol. 60, Issue 1).
- Cahyarini, B. R., & Samsara, L. (2021). The Challenges of Digital Competency Implementation Towards World-Class Bureaucracy. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2). <https://doi.org/10.24258/jba.v17i2.825>
- Chen, C. L., Lin, Y. C., Chen, W. H., Chao, C. F., & Pandia, H. (2021). Role of government to enhance digital transformation in small service business. *Sustainability (Switzerland)*, 13(3). <https://doi.org/10.3390/su13031028>
- Dewi, O., Raviola, & Puspita, S. N. (2021). View of Customer's Satisfaction Survey Analysis Of Service Quality In Tampan Mental Health Hospital, Riau Province. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7.
- Dewi, W. S. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan ( Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2). <https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.9502>
- Eom, S. J., & Lee, J. (2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. In *Government Information Quarterly* (Vol. 39, Issue 2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101690>
- Fadzira, E., Kuncoro, D. R., & Izzati, L. K. (2021). *Literasi Digital Dalam Penggunaan Google Classroom : Kasus Kuliah Apresiasi Prosa Fiksi Dan Drama*. 82–94.
- Firmandayu, N., & Elfaki, K. E. (2023). The Electronic Government Policy-Based Green Constitution Towards Good Governance. *Journal of Sustainable Development and Regulatory Issues (JSDERI)*, 1(2). <https://doi.org/10.53955/jsderi.v1i2.11>
- Grindle, M. S. (2009). Going local: Decentralization, democratization, and the promise of good governance. In *Going Local: Decentralization, Democratization, and the Promise of Good Governance*. <https://doi.org/10.1355/ae27-3j>
- Guy, M. E., & Rubin, M. M. (2015). Public administration evolving: From foundations to the future. In *Public Administration Evolving: From Foundations to the Future*. <https://doi.org/10.4324/9781315718958>
- Hadiana, I. (2023). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai ( Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online ( SIIAWO )). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3.
- Harisanty, D., & Anugrah, E. P. (2022). Legality of electronic archive management in realizing Indonesia E-government. *Digital Library Perspectives*, 38(1). <https://doi.org/10.1108/DLP-12-2020-0123>

- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady, N. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Integralistik*, 33(2). <https://doi.org/10.15294/integralistik.v33i2.33543>
- He, J., Fan, X., Chen, L., Chen, H., Luo, J., & Huang, Z. (2023). Influencing Factors of the Post-Relocation Support Policy's Satisfaction Degree for Rural Household: A Case Study of County M, Sichuan Province. *Sustainability (Switzerland)*, 15(12). <https://doi.org/10.3390/su15129248>
- Hikmah Muhammin, Desi Nur V, Nasihul Amin, Zelga Navy A. P, Azzara Rum, & M. Ghozali. (2022). Kajian Publik Terhadap Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 3(3). <https://doi.org/10.46730/japs.v3i3.86>
- Karmanis, K. (2022). Urgensi Reformasi Administrasi Dalam Citizen-Centric, Dan E-Government Di Indonesia. *Public Service and Governance Journal*, 3(01). <https://doi.org/10.56444/psgj.v3i01.2787>
- Lee, J., & Moon, M. J. (2020). E-government and digital governance. In *Routledge Handbook of Korean Politics and Public Administration*. <https://doi.org/10.4324/9781315660516-20>
- Liva, G., Codagnone, C., Misuraca, G., Gineikyte, V., & Barcevicius, E. (2020). Exploring digital government transformation: A literature review. *ACM International Conference Proceeding Series*. <https://doi.org/10.1145/3428502.3428578>
- Manalu, M., Rahayu, D., & Rahayu, N. (2024). E-Government Sebagai Basis Program Smart City di Kota Bengkulu. *Jurnal STIA Bengkulu : Committe to Administration for Education Quality*, 10(1). <https://doi.org/10.56135/jsb.v10i1.157>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2016). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. *In Nursing standard (Royal College of Nursing (Great Britain) : 1987)* (Vol. 30, Issue 25).
- Moleong, L. J. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *penelitian* (Vol. 1, Issue 1).
- Moon, M. J., & Lee, J. C. N.-J. (2020). E-government and digital governance. In *Routledge handbook of Korean politics and public administration*.
- Najich Alfayn, M. A. (2022). From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2). <https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>
- Ningsih, K. S., & Frinaldi, A. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(2).
- Patrisia, N. E., Kismartini, & Apriana, L. (2021). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe di Kota Bengkulu. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(2).
- Patton, M. Q. (2014). Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice - Michael Quinn Patton - Google Books. In *Sage Publication*.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1).
- Putra Utama, F., Yoga Prasetyo, D., & Farady Coastera, F. (2023). Penerapan MCDA untuk Meningkatkan Kesadaran Keamanan Informasi Publik pada Dinas Dukcapil Kota Bengkulu. *JSAI (Journal Scientific and Applied Informatics)*, 6(2). <https://doi.org/10.36085/jsai.v6i2.5011>
- Ridder, H. G., Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis. A methods sourcebook. *Zeitschrift Fur Personalforschung*, 28(4).
- Rozikin, M., Hesty, W., & Sulikah, S. (2020). Kolaborasi dan E-Literacy: Kunci Keberhasilan Inovasi E-Government Pemerintah Daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1). <https://doi.org/10.24258/jba.v16i1.603>
- Sabani, A., Thai, V., & Hossain, M. A. (2023). Factors Affecting Citizen Adoption of E-Government in Developing Countries: An Exploratory Case Study From Indonesia. *Journal of Global Information Management*, 31(1). <https://doi.org/10.4018/JGIM.318131>
- Sanina, A., Balashov, A., & Rubtcova, M. (2023). The Socio-Economic Efficiency of Digital Government Transformation. *International Journal of Public Administration*, 46(1). <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1988637>
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic literature review inovasi pelayanan publik berbasis digital. *Menara Ilmu*, 17(1). <https://doi.org/10.31869/mi.v17i1.4534>

- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Sari, D. R. (2016). Optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SLAWE di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bengkulu desy. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Sriraman, T. (2013). Book Review: Red Tape: Bureaucracy, Structural Violence and Poverty in India. *Studies in Indian Politics*, 1(1). <https://doi.org/10.1177/2321023013482797>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government - A literature review. In *Government Information Quarterly* (Vol. 36, Issue 2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Vento, I., & Kuokkanen, K. (2022). Mapping the post-bureaucratic landscape: project managers' perception of bureaucracy in European Union Cohesion policy projects. *International Review of Administrative Sciences*, 88(2). <https://doi.org/10.1177/0020852320969801>
- Vogel, R., Vogel, D., & Reuber, A. (2023). Finding a mission in bureaucracies: How authentic leadership and red tape interact. *Public Administration*, 101(4). <https://doi.org/10.1111/padm.12895>
- Walters, G. (2015). Evolving hunting practices in gabon: Lessons for community-based conservation interventions. *Ecology and Society*, 20(4). <https://doi.org/10.5751/ES-08047-200431>
- Wibawa, I. G. A., & Antarini, L. (2020). Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Digital Local Government). *Public Inspiration: Jurnal*. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/1946>
- Yang, Y. (2023). Beyond Red Tape: An Organizational Echelon Analysis of Necessary Bureaucracy. *Public Performance and Management Review*, 46(5). <https://doi.org/10.1080/15309576.2023.2204847>