

## Aplikasi Slawe sebagai Piranti Pelayanan E- KTP dalam Sinkronisasi Notifikasi Layanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (Studi Pelayanan Publik Pembuatan E- KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Bengkulu dalam Masa Pandemi Covid-19)

Yasmin Meri Susianti<sup>1</sup>, Sugeng Suharto<sup>2</sup>, Nour Faroz Agus<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Magister Administrasi Publik, FISIP, UNIB, Kelurahan Kandang Limun, Kota Bengkulu

<sup>2</sup> Dosen Magister Administrasi Publik, FISIP, UNIB, Kelurahan Cempaka Permai, Kota Bengkulu

<sup>3</sup> Dosen Magister Administrasi Publik, FISIP, UNIB, Kelurahan Gading Cempaka, Kota Bengkulu

E-mail : [yasminmerisusianti24@yahoo.com](mailto:yasminmerisusianti24@yahoo.com) Telepon : 0896-2882-4165 (WhatsApp)

### ABSTRACT

*The aim of this research is to find out how the Slawe application as an E-KTP service tool synchronizes notifications and what causes notifications to be out of sync with E-KTP services in this application. The methods used are descriptive and qualitative, with purposive sampling techniques and data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Based on research through aspects based on Law Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Service Systems (SPBE), responsiveness, assurance, and empathy, it is true that the Slawe application was not in sync with the E-KTP notification in July–December 2021. This is because the notifications on the application have not been updated. Meanwhile, in January–March 2022, the results showed that the Slawe application was in sync with its notifications and direct services at the Bengkulu City Dukcapil in terms of taking E-KTPs independently from January to March 2022. The suggestion from the researchers was that the Bengkulu City Population and Civil Registration Service needed to update notifications in the Slawe application according to the existing reality. The Bengkulu City Population and Civil Registration Service is carrying out repairs and maintenance on their Slawe website; this needs to be done on holidays or outside working hours. This is because many people feel disadvantaged if repairs or maintenance to the Slawe website are carried out on weekdays.*

**Keywords:** *Slawe application, E-KTP, Population and Civil Registration Service*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana aplikasi slawe sebagai piranti pelayanan E-KTP dalam sinkronisasi notifikasi dan apa penyebab ketidak-sinkronan notifikasi pada pelayanan E-KTP di aplikasi tersebut. Metode yang digunakan adalah deskriptif, kualitatif dengan teknik purposive sampling dan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian melalui aspek yang didasari Undang-Undang Nomor 95 tahun 2018 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empathy, menunjukkan bahwa benar aplikasi slawe tidak sinkron terhadap notifikasi E-KTPnya pada Juli-Desember 2021. Hal itu disebabkan oleh belum diperbaruinya notifikasi pada aplikasi. Sedangkan pada Januari-Maret 2022 didapati hasil bahwa aplikasi slawe sudah sinkron terhadap notifikasinya dan pelayanan langsung di Dukcapil Kota Bengkulu tersebut dalam hal pengambilan E-KTP secara mandiri pada Januari hingga Maret 2022. Adapun saran dari peneliti adalah Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu perlu memperbarui notifikasi di aplikasi slawe sesuai dengan kenyataan yang ada, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang melakukan perbaikan / maintenance website slawe milik mereka, perlu dilakukan pada hari libur / diluar jam kerja. Hal tersebut dikarenakan banyak masyarakat yang merasa dirugikan apabila perbaikan / maintenance website slawe dilakukan pada hari kerja.

**Kata kunci :** Aplikasi Slawe, E-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

## PENDAHULUAN

Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) merupakan sebuah aplikasi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu untuk membuat Kartu Tanda Elektronik (KTP) di Kota Bengkulu. Sistem pelayanan pembuatan Kartu Tanda Elektronik (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu pada saat ini sudah cukup bagus, namun masih terdapat masalah yang menyulitkan masyarakat, yakni aplikasi yang masih sering tidak bisa diakses karena masih ada perbaikan / *maintenance* dan banyaknya terdapat ketidak-sinkronan antara petunjuk dari aplikasi dengan kenyataan yang ada di lapangan seperti aplikasi yang menyuruh masyarakat untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) untuk mengambil Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang telah jadi, sedangkan kenyataan di lapangan pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) menyatakan bahwa Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang telah jadi tersebut sudah dikirimkan lewat Kantor Pos padahal alamat yang ada di Kartu Tanda Penduduk (KTP) tersebut sudah berbeda dengan alamat masyarakat tersebut sekarang. Kondisi tersebut sangatlah tidak sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya.

Pelayanan dari Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) yang merupakan salah satu layanan dari Pemerintah Republik Indonesia yang pada dasarnya berkewajiban memberikan pelayanan publik yang prima bagi seluruh masyarakat Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang tersebut, pasal 1 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik yang berkualitas baik tentunya akan memudahkan masyarakat Indonesia untuk meningkatkan kesejahteraan karena dengan pelayanan yang memuaskan, akses yang mudah dan cepat, masyarakat Indonesia akan lebih mudah menjalankan aktivitas perekonomiannya sehingga tercapainya kesejahteraan sosial bagi masyarakat Indonesia. Pada

kenyataannya di lapangan, pelayanan publik berkualitas prima yang seharusnya diterima oleh masyarakat Indonesia masih belum dapat dinikmati karena pada saat ini, Indonesia mengalami permasalahan serius di bidang pelayanan publik, yakni buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pihak-pihak pemberi layanan publik, salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah yang ada di Indonesia ini. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu berada dibawah Pemerintah Kota Bengkulu.

Jika pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu, tersebut berkualitas baik dan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, maka tentunya akan berdampak Positif kepada masyarakat Kota Bengkulu karena bisa memudahkan masyarakat, terutama dibidang pendidikan, kesehatan, pekerjaan, perekonomian dan lai-lain. Begitupun sebaliknya, pelayanan publik yang berkualitas buruk sangatlah mengecewakan dan menyulitkan masyarakat dan berdampak pada sulitnya masyarakat untuk mencapai kesejahteraan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu sangatlah penting dan mempengaruhi kesejahteraan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu penulis menganggap bahwa penelitian yang berjudul “Aplikasi Slawe sebagai Piranti Pelayanan E- KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) dalam sinkronisasi notifikasi layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (Studi Pelayanan Publik pembuatan E- KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Bengkulu dalam Masa Pandemi Covid-19).” sangatlah penting untuk diteliti.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian secara kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono(2010:9) adalah metode yang digunakan untuk meneliti dapat kondisi obyek yang alamiah, untuk mendapatkan data yang mendalam dengan peneliti sebagai instrument kunci.

Menurut Malo dan Trisnoningtias (1999:9), penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menguraikan serta menggambarkan situasi teraktual yang berupa gejala sosial tertentu sehingga diperoleh kesimpulan dari masalah yang terjadi. Dalam penelitian deskriptif kualitatif ini dimaksud untuk menjawab serta mendapatkan solusi dari pemecahan masalah mengenai gejala sosial dalam permasalahan penelitian.

Dari gambaran pengertian kualitatif serta metode deskriptif tersebut maka didapat ciri-

ciri atau karakteristik penelitian kualitatif. Adapun ciri-ciri atau karakteristik penelitian kualitatif menurut Arikanto(2006: 15) yaitu:

- a) Mempunyai sifat induktif,
- b) Melihat setting dan respon secara keseluruhan atau holistic,
- c) Memahami responden dari titik tolak pandangan responden sendiri,
- d) Menekankan validitas penelitian ditekankan pada kemampuan peneliti
- e) Menekankan pada setting alami, dan
- f) Mengutamakan proses dari pada hasil

Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti. Pada research kualitatif, semakin mendalam, teliti, dan ter gali suatu data yang didapatkan, maka bisa diartikan pula bahwa semakin baik kualitas penelitian tersebut. Maka dari segi besarnya responden atau objek penelitian, metode penelitian kualitatif memiliki objek yang lebih sedikit dibandingkan dengan penelitian kuantitatif, sebab lebih mengedepankan kedalaman data, bukan kuantitas data.

Penelitian jenis kualitatif disebut juga penelitian naturalistik, metode fenomenologis, metode impresionistik, dan metode post positivistic. Adapun karakteristik penelitian jenis ini adalah sebagai berikut :

- a. Menggunakan pola berpikir induktif (empiris – rasional atau bottom-up). Metode kualitatif sering digunakan untuk menghasilkan grounded theory, yaitu teori yang timbul dari data bukan dari hipotesis seperti dalam metode kuantitatif. Atas dasar itu penelitian bersifat generating theory, sehingga teori yang dihasilkan berupa teori substansif.
- b. Perspektif emic/partisipan sangat diutamakan dan dihargai tinggi. Minat peneliti banyak tercurah pada bagaimana persepsi dan makna menurut sudut pandang partisipan yang diteliti, sehingga bias menemukan apa yang disebut sebagai fakta fenomenologis.
- c. Penelitian jenis kualitatif tidak menggunakan rancangan penelitian yang baku. Rancangan penelitian berkembang selama proses penelitian.
- d. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami, mencari makna di balik data, untuk menemukan kebenaran, baik kebenaran empiris sensual, empiris logis, dan empiris logis.

- f. Pengumpulan data dilakukan atas dasar prinsip fenomenologis, yaitu dengan memahami secara mendalam gejala atau fenomena yang dihadapi.
- g. Hasil penelitian berupa deskripsi dan interpretasi dalam konteks waktu serta situasi tertentu.
- h. Penelitian jenis kualitatif disebut juga penelitian alamiah atau inquiri naturalistik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Ketersediaan sistem yang terpadu merupakan suatu kondisi akses sistem jaringan dari suatu aplikasi yang terpadu / bisa diakses dengan mudah. Dalam penelitian Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) di Dinas Dukcapil Kota Bengkulu, penelitian peneliti meliputi :

#### **1. Kualitas dan kelancaran dalam meng-akses Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) dalam pembuatan E-KTP.**

Berdasarkan wawancara peneliti dengan dua orang masyarakat yang mengakses langsung Aplikasi SLAWE untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik (E-KTP) yang berinisial WYL dan MJ, didapati informasi bahwa Aplikasi Slawe sampai saat ini sudah cukup bagus kualitasnya, fitur yang ada di aplikasi tersebut pun sederhana dan mudah dimengerti, namun masih seringnya website tersebut mengalami perbaikan / *maintenance* yang menjadi permasalahan karena cukup mengganggu masyarakat yang ingin segera membuat E-KTP tersebut, terutama bagi yang berkepentingan mendesak, seperti untuk keperluan daftar sekolah anak dan untuk keperluan bekerja. Menurut pendapat penulis berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu perlu sering memperbaharui website dan aplikasi yang ada dan harus lebih sering dalam memonitoring aplikasi tersebut. Kegiatan mengawasi dan memperbaharui aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) tersebut akan sangat berguna bagi kelancaran dalam mengakses aplikasi SLAWE tersebut yang tentunya akan memudahkan masyarakat Kota Bengkulu ini dalam mendapatkan layanan pembuatan E-KTP

#### **2. Kemudahan tampilan dalam mengakses aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik / SLAWE pada pelayanan E-KTP**

Berdasarkan fakta dilapangan melalui observasi dan wawancara dilapangan, didapati bahwa untuk tampilan dalam mengakses aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik /

SLAWE pada pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah baik dan memudahkan masyarakat dalam mengakses aplikasi tersebut. Menurut pendapat penulis berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, pada tampilan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut, sudah bagus dan memudahkan masyarakat, tampilan website dan aplikasinya sangat sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat, tidak terdapat permasalahan mengenai tampilan aplikasi. Namun, yang dikeluhkan masyarakat, tetapih mengenai aplikasi SLAWE tersebut yang masih sering mengalami perbaikan / *maintenance* pada saat jam kerja sehingga sangat mengganggu warga yang ingin mengurus pembuatan E-KTP pada aplikasi tersebut. Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah baik dan sistemnya sudah terpadu dikarenakan kemudahan tampilan pada aplikasi tersebut dalam mengakses Aplikasi SLAWE. Tetapi, disarankan untuk perbaikan / *maintenance* pada website dan Aplikasi Slawe dilakukan pada bukan hari kerja karena sangat mengganggu masyarakat yang ingin mengakses aplikasi tersebut.

### **3. Ada atau tidaknya gangguan dan kesulitan dalam mengakses Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE)**

Berdasarkan fakta dilapangan dan wawancara dengan narasumber tentang gangguan dan kesulitan mengakses Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE), terdapat gangguan dan kesulitan yang cukup mengganggu masyarakat dalam hal mengakses Aplikasi Sistem Layanann Administrasi Warga Elektronik (SLAWE), yaitu seringnya terjadi perbaikan / *maintenance* pada aplikasi SLAWE tersebut yang sangat menghambat masyarakat dan mengganggu masyarakat yang ingin membuat E-KTP di Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut yang disebabkan oleh perbaikan / *maintenance* yang dilakukan oleh pihak pegawai dukcapil tersbut dilakukan pada hari kerja.

Menurut pendapat penulis berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sikap tegas dari pemimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut, tentunya sangat berguna demi memperbaiki sumber daya manusia di Dinas tersebut. Hal tersebut akan berdampak positif terhadap kualitas dari website / aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu tersebut. Apabila pada saat ini memang belum adanya pegawai / sumber daya manusia dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota

Bengkulu tersebut yang ahli dalam bidang IT / teknologi komputer dan jaringan, maka perlu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu tersebut mengusulkan formasi di bidang IT yang berkompeten pada perekrutan Seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) di periode yang akan datang ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bengkulu. Hal tersebut sangatlah berguna demi mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dengan cara perekrutan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada Seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) di periode yang akan datang.

Kemudian dalam hal keberlanjutan notifikasi terhadap ke-sinkronan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) pada program pengantaran langsung E-KTP fisik kepada masyarakat secara langsung, program pengantaran E-KTP secara langsung tersebut sudah tidak berjalan dikarenakan belum adanya anggaran. Namun, dampak positifnya adalah notifikasi pada Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) tersebut menjadi sinkron pada Januari-Maret 2022. Maka hasilnya, masyarakat pun menyatakan bahwa pada Januari-Maret 2022 tersebut notifikasi pada Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) sinkron. Hal tersebut tentunya akan lebih memperkecil kemungkinan dalam kesalahan pengantaran E-KTP fisik ke alamat Mereka masing-masing.

Menurut pendapat penulis berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, Kesiapan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu tersebut dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pertolongan menyatakan bahwa pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut sudah memenuhi Daya Tanggap (*responsiveness*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan membuat E-KTP fisik tersebut. Hal tersebut didasari oleh wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan narasumber masyarakat yang berinisial YKL tersebut bahwa Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah melayani masyarakat dengan tanggap, ramah dan cepat karena sudah tersedianya fasilitas yang memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti sudah tersedianya mikrofon pemanggil masyarakat yang sedang antri untuk pengambilan E-KTP dan juga adanya nomor antrian otomatis yang menggunakan sistem komputerisasi yang sangat membantu masyarakat dalam pelayanan pengambilan E-KTP fisik secara langsung.

Menurut pendapat penulis berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sikap dari para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu tersebut dalam hal kesopanan kepada masyarakat dalam hal pengambilan E-

KTP fisik secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah sesuai standar pelayanan dalam hak Jaminan (*Assurance*). Hal tersebut sangatlah baik dan tentunya akan sangat membantu masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Mereka yang sangat dibutuhkan untuk berbagai keperluan administratif. Bila masyarakat mendapatkan E-KTP fisik tersebut dengan lancar dan cepat, tentunya akan sangat membantu mereka dalam berbagai kebutuhan administratif seperti untuk keperluan melanjutkan pendidikan dan keperluan mencari kerja. Bila hal tersebut bisa mereka dapatkan dengan proses yang lancar, maka tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat Indonesia ini akan semakin sejahtera dan terpenuhinya segala kebutuhan Mereka.

Menurut pendapat penulis berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi Pernyataan narasumber (masyarakat) kepada peneliti dalam wawancara secara langsung tersebut yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah memenuhi unsur sikap penuh perhatian dan menurut Mereka sudah cukup bagus, memberikan fakta bahwa dalam hal *Empaty*, pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah sesuai dengan standar pelayanan dari segi *Empaty*. Hal tersebut sangatlah baik dan tentunya akan sangat membantu masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Mereka yang sangat dibutuhkan untuk berbagai keperluan administratif. Bila masyarakat mendapatkan E-KTP fisik tersebut dengan lancar dan cepat, tentunya akan sangat membantu mereka dalam berbagai kebutuhan administratif seperti untuk keperluan melanjutkan pendidikan dan keperluan mencari kerja. Bila hal tersebut bisa mereka dapatkan dengan proses yang lancar, maka tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat Indonesia ini akan semakin sejahtera dan terpenuhinya segala kebutuhan Mereka.

Menurut pendapat penulis berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, pernyataan narasumber (masyarakat) kepada peneliti dalam wawancara secara langsung tersebut yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah memenuhi unsur sikap bersedia dalam hal memberikan bantuan dan menurut Mereka sudah cukup bagus, memberikan fakta bahwa dalam hal *Empaty*, pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah sesuai dengan standar pelayanan dari segi *Empaty*. Hal tersebut sangatlah baik dan tentunya akan sangat membantu masyarakat dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Mereka yang sangat dibutuhkan untuk berbagai keperluan administratif.

Bila masyarakat mendapatkan E-KTP fisik tersebut dengan lancar dan cepat, tentunya akan sangat membantu mereka dalam berbagai kebutuhan administratif seperti untuk keperluan melanjutkan pendidikan dan keperluan mencari kerja. Bila hal tersebut bisa mereka dapatkan dengan proses yang lancar, maka tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat Indonesia ini akan semakin sejahtera dan terpenuhinya segala kebutuhan Mereka.

### **Pembahasan penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dengan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Bengkulu, Aplikasi Slawe sebagai Piranti Pelayanan E-KTP tidak sinkron terhadap notifikasi yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut didasari pada wawancara dengan 9 orang informan yang terdiri dari 2 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Bengkulu dan 7 orang masyarakat Kota Bengkulu yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Peneliti melakukan penelitian melalui observasi dan wawancara langsung di lapangan dengan para informan dengan menggunakan aspek penelitian berdasarkan Undang-Undang Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE).

Melalui penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menggunakan aspek penelitian yang berdasarkan aspek yang didasari dari Undang-Undang Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE) tersebut, informan merasa Aplikasi Slawe sebagai Piranti Pelayanan E-KTP tidak sinkron terhadap notifikasi yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut dikarenakan berbagai faktor yang dialami masyarakat, yang meliputi :

1. Aspek Ketersediaan Sistem yang terpadu, bahwa benar Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) sering terjadi perbaikan (*maintenance*) pada saat jam kerja yang cukup mengganggu para masyarakat yang ingin mengakses website tersebut. Hal itu juga sudah dikonfirmasi benar terjadi oleh pihak narasumber pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.
2. Seringnya terjadi perbaikan (*maintenance*) pada aplikasi SLAWE tersebut disebabkan karena kurangnya Sumber Daya Manusia yang kompeten dalam bidang IT untuk bisa memperbaiki dan memperbaharui aplikasi SLAWE tersebut.
3. Aspek Kesiambungan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), notifikasi yang diberikan tidak sinkron terhadap fakta yang ada. E-KTP diantarkan ke alamat masing-masing via kantor pos secara gratis, padahal info dari notifikasi yang masuk

ke nomor handphone masyarakat menyatakan bahwa masyarakat disuruh untuk datang ke Dukcapil secara mandiri mengambil E-KTP mereka yang sudah dicetak. Ini terjadi pada Juli-Desember 2021. Hal tersebut disebabkan website yang belum diperbarui oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu. Namun ketika mulai dari Januari – Maret 2022, belum adanya anggaran untuk pengantaran E-KTP masyarakat via pos menyebabkan notifikasi yang diberikan kepada masyarakat menjadi sinkron kembali yang diakrenakan sesuai dengan perintah dari notifikasi aplikasi Slawe tersebut yang memerintahkan masyarakat untuk mengambil E-KTP mereka secara mandiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut.

Selain aspek penelitian yang berdasarkan dari Undang-Undang Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik tersebut, peneliti juga menggunakan teori pelayanan dari Zeithalm, dkk dalam Dwiyanto (2014:145), yaitu: Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), *Empathy*.

Namun, berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam pelayanan secara langsung sudah berkualitas baik. Hal itu dikarenakan masyarakat yang peneliti wawancara menyatakan:

1. Aspek Daya Tanggap (*Responsivness*), pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah melayani masyarakat dengan cepat, tanggap, dan penuh dengan antusias
2. Aspek Jaminan (*Assurance*), pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang melayani pengambilan E-KTP secara mandiri di Dinas tersebut cukup ramah dan sopan terhadap masyarakat.
3. Aspek *Empathy*, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut bersedia membantu apabila ada masyarakat yang membutuhkan bantuan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Slawe dalam sinkronisasi pembuatan E-KTP yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada Juli -Desember 2021 tidaklah sinkron dan hal tersebut disebabkan karena website slawe milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tersebut belum diperbarui, sedangkan pada Januari - Maret 2022, notifikasi di aplikasi Slawe tersebut sudah

sinkron, dan dalam hal pelayanan secara langsung pada saat pengambilan E-KTP secara mandiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas tersebut sudah sesuai dengan standar. Hal itu didasari atas fakta dilapangan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis.

## **Saran**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu perlu memperbarui notifikasi di aplikasi slawe sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang melakukan perbaikan / *maintenance* website pada aplikasi slawe milik mereka, perlu memperbaikinya pada hari libur / diluar jam kerja saja. Hal tersebut dikarenakan bnyak masyarakat yang merasa dirugikan apabila perbaikan / *maintenance* website slawe dialkukan pada hari kerja. Hal tersebut dikarenakan akan memperlambat dan memperlama masyarakat untuk mendapatkan layanan pembuatan E-KTP tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **-Buku**

- Batinggi, Achmad. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Kartono, Kartini, 1980. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. PT. Grafindo Persada. Jakarta.
- Malo, Manase dan Sri Trisnoningti. 1999. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta.
- Miles, Mathew.B. dan Huberman. 2001. *Qualitatif Data Analysis* (terjemahan Rohendi Tjejep. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta
- Syafii, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

### **-Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri PANRB Nomer. 63/KEP/M.PAN/6/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **-Website**

- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik>