

VALUE INOVASI PELAYANAN DUKCAPIL MELALUI APLIKASI SLawe

Novliza Eka Patrisia¹, Hafri Yuliani²
Universitas Muhammadiyah Bengkulu^{1,2}
novlizaekap@umb.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan nilai publik inovasi Dukcapil melalui aplikasi Slawe di Kota Bengkulu. Slawe ditetapkan sebagai inovasi dalam pelayanan kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran dan lain-lain. Inovasi ini merupakan upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Kota Bengkulu untuk mempercepat penanganan masalah kedaruratan di Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan teori nilai publik Mark Moore. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penentuan informan dilakukan secara purposive dan snowball sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kependudukan berupa aplikasi slawe telah sesuai dengan aspek segitiga strategis nilai publik yaitu legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substantif. Simpulan, implementasi aplikasi telah didukung oleh legitimasi yang kuat berupa aturan tentang penggunaan aplikasi berupa peraturan wali kota, dan kepercayaan yang positif dari masyarakat. Aspek kemampuan operasional telah didukung oleh sumber daya manusia, teknologi, dan sumber daya finansial yang memadai. Aspek nilai substansial dari layanan ini tidak hanya berguna dalam manajemen darurat tetapi juga memiliki nilai ekonomi, sosial budaya, politik, pendidikan dan ekologi.

Kata Kunci: Aplikasi Slawe, e-Government, Inovasi Layanan, Nilai publik, Publik Digital.

ABSTRACT

This study aims to describe the public value of the Civil Registration Agency (Dukcapil) innovation through the Slawe application in Bengkulu City. Slawe is an innovation in population services, such as ID cards (KTP), family cards (KK), birth certificates, etc. This innovation represents an effort to improve public services undertaken by the Bengkulu City Government to expedite emergency response in Bengkulu City. This study utilizes Mark Moore's theory of public value. The research method used is descriptive qualitative. Informants were selected through purposive sampling and snowball sampling. The results indicate that the population service, in the form of the Slawe application, aligns with the strategic triangle of public value: legitimacy and support, operational capability, and substantive value. In conclusion, the application's implementation has been supported by strong legitimacy in the form of regulations regarding application use, specifically mayoral rules, and positive public trust. Adequate human resources, technology, and financial resources support operational capability. This service's substantial value is helpful in emergency management and has economic, socio-cultural, political, educational, and ecological value.

Keywords: Slawe Application, e-Government, Service Innovation, Public Value, Digital Public.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik masih menjadi topik penting yang dibicarakan di negara-negara berkembang. Di negara berkembang seperti Indonesia, kesejahteraan masyarakat sangat bergantung pada kemampuan mereka dalam mengakses dan menggunakan pelayanan publik. Mengacu pada pernyataan tersebut, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki tujuan untuk menjamin

terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik dan korporasi serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum.

Praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia idealnya mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Isi undang-undang ini menggambarkan bahwa praktik penyelenggaraan pelayanan publik harus membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dan pelayanan publik juga merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia, sehingga diperlukan upaya untuk meneguhkan hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk, serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, norma hukum yang memberikan pengaturan tentang pelayanan publik harus jelas.

Lebih lanjut, jika dilihat dari cakupannya, penyelenggaraan pelayanan publik (*public services*) meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat. Mulai dari saat seseorang dalam kandungan, diperiksa, melahirkan, ditolong oleh tenaga medis, dan memanfaatkan fasilitas kesehatan dari pemerintah, mengurus akta kelahiran, mengurus pendidikan, mengurus KTP dan KK, mengurus perkawinan, mengurus kartu pencari kerja, dan mengurus segala hal yang berkaitan dengan pelayanan pemerintah, hingga mengurus administrasi kematian.

Dari kondisi tersebut, seharusnya penyelenggaraan pelayanan publik lebih mengutamakan norma sesuai standar pelayanan. Namun fakta menunjukkan bahwa praktik pelayanan publik di negeri ini belum mengacu pada norma sesuai standar pelayanan, sehingga tidak mengherankan jika dalam praktiknya cenderung tidak adil dan koruptif. Hal ini diperkuat dengan data pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia, bahwa permasalahan buruknya pelayanan sebagian besar disebabkan oleh belum jelasnya standar pelayanan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti ketidakjelasan persyaratan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, prosedur, dan biaya pelayanan. Rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik secara langsung berdampak pada maladministrasi, berupa ketidakpastian hukum, ketidakakuratan pelayanan, dan praktik pungli dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari pusat hingga daerah. Pengabaian terhadap standar pelayanan berdampak pada buruknya kualitas pelayanan publik dan juga akan mendorong potensi terjadinya perilaku maladministrasi yang berujung pada inefisiensi birokrasi dan perilaku koruptif. (Ombudsman Republik Indonesia, 2015: 1)

Kota Bengkulu sebagai salah satu kota yang tengah mengalami pembangunan di Indonesia terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakatnya. Pemerintah Kota Bengkulu menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan masuknya Kota Bengkulu ke dalam predikat zona hijau atas kepatuhan pelayanan publik terhadap undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik di Kota Bengkulu yang sesuai dengan undang-undang pelayanan publik terus dikembangkan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, salah satunya adalah layanan Kependudukan dalam bentuk aplikasi yang bernama Slawe.

Slawe atau Sistem Pelayanan Warga Secara Elektronik merupakan program yang unik di antara inovasi pelayanan administrasi kependudukan, karena Slawe berbasis Web mengelola kebutuhan kependudukan wilayah kota Bengkulu secara daring. Slawe yang diluncurkan pada bulan Juni 2020, dan diapresiasi oleh Dirjen Dukcapil RI Bapak Zudan Arif, Kementerian Dalam Negeri RI (Rifai et al., 2018).

Slawe menawarkan pelayanan publik yang dilaksanakan secara berani, guna memudahkan masyarakat dalam mengakses kebutuhan masyarakat dimana saja dan kapan saja. Slawe menyediakan pelayanan publik tidak tatap muka sehingga pelayanan lebih efisien. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan secara berani yang telah ditandatangani langsung oleh Menteri Dalam Negeri, Bapak Tjahjo Kumolo pada tanggal 16 Januari 2019.

E-Government merupakan suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penerapan *E-Government* merupakan pengembangan aplikasi digital di lingkungan pemerintahan (Nugroho et al., 2015). Digital dikembangkan secara efektif sesuai dengan tugas dan fungsi instansi untuk mencapai tujuan pemerintahan. Dalam hal ini aplikasi Slawe merupakan salah satu jenis inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan dengan menggunakan sistem Elektronik Daring yang diharapkan dapat mempermudah proses pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik yang masuk dalam Top 99 merupakan inovasi pelayanan terbaik di Indonesia yang sesuai dengan kriteria inovasi Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa layanan Aplikasi Slawe Kota Bengkulu telah memiliki kinerja yang baik, karena telah teruji melalui kriteria inovasi pelayanan publik yang ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Akan tetapi, kinerja yang baik tersebut belum dimanfaatkan dengan baik dan tepat oleh masyarakat Kota Bengkulu sebagai pengguna layanan. Ketika suatu layanan telah memiliki kinerja yang baik, maka masyarakat akan percaya dan mendukung layanan tersebut dengan memanfaatkan dan menggunakan layanan tersebut dengan benar. Berdasarkan uraian sebelumnya tentang adanya masyarakat yang belum memanfaatkan layanan dengan baik, maka muncul pertanyaan apakah layanan ini memang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat? Apakah layanan ini benar-benar bermanfaat bagi masyarakat? Apakah layanan Aplikasi Slawe yang dibentuk hanya berfokus pada kinerja pelayanan tanpa melihat nilai manfaat apa yang ingin diberikan bagi masyarakat?

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan nilai publik inovasi layanan Aplikasi Slawe di Kota Bengkulu. Manfaat dari penelitian ini adalah secara akademis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu administrasi negara khususnya dalam bidang kajian pustaka nilai publik dalam kaitannya dengan inovasi layanan publik. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada pihak-pihak yang terkait dengan layanan aplikasi kependudukan dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat digunakan untuk perbaikan dalam pengelolaan layanan publik yang bernilai publik, yang bermanfaat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta dapat menjadi informasi bagi pemerintah daerah lainnya dalam mengelola nilai publik dalam suatu inovasi layanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, studi dokumen dan wawancara, penentuan informan dilakukan secara *purposive* dan *snowball sampling* dimana pihak-pihak tersebut dianggap mengetahui nilai publik inovasi layanan Aplikasi Slawe Kota Bengkulu. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Desain tersebut melibatkan penggunaan triangulasi metodologi, yang diimplementasikan melalui dua metode pengumpulan data utama, yaitu pemberian kuesioner kepada pejabat pemerintah dan pelanggan (warga negara dan organisasi bisnis), serta analisis konten situs web pemerintah. Pengumpulan data dilakukan di antara pejabat instansi pemerintah, warga negara, dan organisasi bisnis yang dipilih secara sengaja di kota Bengkulu. Lingkungan kota Bengkulu yang dipilih, termasuk populasinya yang besar dan terus bertambah, menarik sejumlah besar layanan komersial, keuangan, pendidikan, dan pemerintahan serta kegiatan lainnya sehingga menciptakan kemungkinan besar untuk penyampaian dan penggunaan layanan *e-government*. Ukuran sampel dipilih menurut setiap jenis populasi dalam penelitian ini, yaitu: (a) warga negara, (b) organisasi bisnis, (b) pegawai negeri, dan (c) situs web pemerintah.

Jumlah populasi organisasi bisnis (mikro, kecil, dan menengah) tidak dapat dipastikan. Penyebab utamanya adalah tidak tersedianya data resmi jumlah populasi organisasi bisnis formal maupun informal dari Badan Pusat Statistik maupun Komisi Pengawas Persaingan Usaha Indonesia. Hal ini disebabkan banyaknya bisnis mikro dan kecil yang tidak terdaftar. Oleh karena itu, strategi pengambilan sampel organisasi bisnis adalah dengan mengambil sampel sebanyak 360 responden yang dikelompokkan berdasarkan wilayah dan ukuran, secara sengaja dan mudah. Singkatnya, metode *purposive sampling* digunakan dalam pemilihan situs web pemerintah di Indonesia, sedangkan *convenience sampling* digunakan untuk pemilihan pegawai negeri sipil dan warga negara, sedangkan teknik *snowball* digunakan untuk pemilihan organisasi bisnis. Untuk penelitian ini, dilakukan uji coba. Kuesioner terpisah untuk masyarakat umum, organisasi bisnis, dan pegawai negeri sipil dirancang dan divalidasi menggunakan metode korelasi. Selain itu, daftar periksa dirancang oleh peneliti berdasarkan kriteria yang diidentifikasi melalui tinjauan pustaka. Mereka kemudian mengujinya untuk menilai beberapa layanan pemerintah di Kota Bengkulu, untuk melihat apakah daftar periksa tersebut cukup menangkap berbagai fitur layanan pemerintah.

Untuk mengetahui implementasi inovasi Slawe, penulis terlebih dahulu melakukan kunjungan dan konsultasi kepada Kepala Dukcapil Kota Bengkulu sebagai pimpinan dan salah satu penanggung jawab pelayanan Inovasi Slawe. Kemudian mengunjungi karakteristik informan 1 dan diakhiri dengan petugas Dukcapil. Untuk karakteristik informan 2, penulis mengunjungi kelompok informan “a” dan dilanjutkan ke kelompok “b”. Apabila sudah didapatkan informasi dan data yang memenuhi kaidah dan tujuan, maka dilakukan kunjungan karakteristik informan 3. Data dikumpulkan berdasarkan persepsi dan penilaian warga negara dan organisasi bisnis (sebagai pengguna layanan *e-government* saat ini atau yang potensial) dan pegawai negeri (sebagai operator layanan tersebut), serta orang-orang yang berpengetahuan dan terampil dalam ilmu informasi dan teknologi (sebagai penilai kesiapan web dan kualitas kehadiran web situs web *e-government*). Bagian ini menyediakan analisis frekuensi demografi dan atribut lain dari sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, penulis menganalisis seluruh data dan fakta yang dilakukan selama kegiatan penelitian. Analisis yang dilakukan peneliti dari judul, dengan cara membandingkan dan menyesuaikan data sekunder, data primer, penelitian terdahulu, peraturan perundang-undangan dan kebijakan terkait. Selama penelitian berlangsung, peneliti dapat mengetahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

telah memanfaatkan teknologi informasi sesuai dengan ketentuan pemerintah, dengan tujuan untuk mempermudah dan memberikan pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dengan pemanfaatan teknologi informasi, Disdukcapil Kota Bengkulu telah menerapkan dan mengembangkan Slawe, guna menciptakan kemudahan yang lebih besar bagi masyarakat dalam mengurus seluruh dokumen kependudukan. Penerapan Slawe oleh Disdukcapil telah berjalan dengan optimal, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa Slawe sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus seluruh dokumen kependudukan dan membantu kinerja instansi Disdukcapil.

Slawe memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi masyarakat karena Disdukcapil telah menerapkan dan mengimplementasikan unsur-unsur *e-government* yang berhasil dari *Support*, *Capacity*, dan *Value* agar dapat mengimplementasikan Slawe dengan baik dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Disdukcapil di Slawe juga telah mendapatkan dukungan dari pemerintah untuk terus mengembangkan Slawe berbasis online, sesuai dengan pernyataan Indrajit (2006) yang menyatakan bahwa dukungan pemerintah merupakan hal terpenting dalam proses perencanaan dan pengembangan *e-government*. Slawe dapat berjalan dengan lancar karena adanya dukungan dari pemerintah, hal ini dikarenakan budaya birokrasi yang cenderung bekerja berdasarkan manajemen top down dimana inisiatif dimulai dari pimpinan pemerintahan tertinggi (Nugraha, 2018).

Disdukcapil di Slawe juga telah sepakat mengenai kerangka *e-government* dalam konteks pemahaman informan terhadap implementasi *e-government*, maka menurut penelitian Priyatno (2002) bahwa kerangka dan implementasi *e-government* di instansi harus memahami perubahan paradigma pelayanan dan proses manajemen di dalamnya, tidak hanya terfokus pada tools atau sarana yang menjadikan *e-government*. Maksudnya disini adalah SDM dan pihak terkait harus benar-benar memahami dan mampu mengubah paradigma berfikir agar implementasi *e-government* dapat berjalan dengan baik dan sesuai tujuan instansi.

Disdukcapil juga telah melakukan sosialisasi Slawe kepada masyarakat secara merata, konsisten dan menyeluruh. Hasil dari lapangan menunjukkan bahwa informan telah menyampaikan bahwa Slawe telah tersosialisasi dengan baik melalui media sosial seperti facebook dan dengan menyebarkan brosur di setiap wilayah kecamatan dan kelurahan Kota Bengkulu, serta pihak kecamatan dan kelurahan terus berupaya untuk mengarahkan agar membuat dokumen kependudukan dengan cepat, cukup melakukan registrasi di Slawe. Sesuai dengan penelitian Setiawan & Irawan (2017) mengatakan bahwa sosialisasi kepada masyarakat merupakan hal utama bagi keberhasilan *e-government*. Sebab dengan sosialisasi, masyarakat akan mengetahui aplikasi elektronik dan cara penggunaan aplikasi tersebut.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi informasi merupakan hal yang perlu ditingkatkan dalam penerapan *e-government*, tidak jauh berbeda dengan penelitian Setiawan & Irawan (2017) bahwa kurangnya sumber daya manusia merupakan permasalahan penting dalam *e-government*. Pengembangan infrastruktur teknologi menjadi salah satu aspek penting untuk mempercepat proses pelayanan, dengan pengembangan infrastruktur teknologi yang memadai tentunya akan memudahkan instansi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Hasil lapangan menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi yang mendukung penerapan Slawe yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak komputer telah terpenuhi di setiap penyelenggara pelayanan. Dimana Disdukcapil memiliki sekitar 30 komputer PC dan 15 komputer PC yang digunakan untuk

pelaksanaan pelayanan Slawe.

Aspek manfaat yang diberikan oleh birokrasi pemerintah untuk menjawab tuntutan masyarakat dalam percepatan pelayanan dan transparansi pelayanan menjadi hal yang sangat penting, dimana masyarakat sebagai penerima atau pengguna programlah yang menentukan untung atau tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya Slawe ini. Sebagian besar masyarakat juga menyatakan bahwa Slawe memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat dan pemerintah. Temuan ini sesuai dengan pernyataan penelitian Arif & Dutta (2024); Puspa & Hariani (2017) bahwa dengan adanya manfaat yang signifikan terhadap penerapan *e-government* dapat meningkatkan transparansi pelayanan publik kepada masyarakat dan mewujudkan *good governance*. Pemerintah menjadi lebih mudah dalam melayani kebutuhan masyarakat, pekerjaan menjadi lebih efisien, dan lebih mudah karena menggunakan teknologi. Masyarakat juga merasakan manfaat yang sama yaitu dengan adanya Slawe tidak perlu lagi antri panjang yang membuang waktu dan biaya, hanya untuk mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil, cukup dengan modal kuota masyarakat dapat mengakses web Slawe.bengkulukota.go.id untuk melakukan registrasi online dan memantau sejauh mana dokumen kependudukan diproses.

Nilai publik (*public value*) inovasi layanan Slawe yaitu menganalisis aspek-aspek pendukung nilai publik (*public value*) pada inovasi layanan Aplikasi Slawe melalui:

a) Legitimasi dan dukungan

Layanan Aplikasi Slawe memiliki legitimasi berupa:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- PP Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah
- Perwal Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil temuan lapangan dari wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu serta petugas layanan Aplikasi Slawe dapat diketahui bahwa sosialisasi untuk mengenalkan layanan Aplikasi Slawe sudah dilakukan dengan berbagai cara yaitu sosialisasi secara langsung melalui rapat kelurahan, RT, RW, menempelkan stiker layanan di mobil dinas pemerintah kota dan rumah warga, melalui media sosial seperti facebook, instagram dan twitter. Kemudian dari pendapat masyarakat tentang sosialisasi mereka mendapatkannya dari berbagai sumber. Dengan demikian layanan Aplikasi Slawe yang diselenggarakan oleh Kota Bengkulu dapat dikatakan memenuhi aspek legitimasi dan dukungan masyarakat. Akan tetapi sosialisasi perlu ditingkatkan secara terus menerus untuk mengenalkan fungsi dan jenis layanan yang ada pada Aplikasi Slawe ini karena selain belum seluruh masyarakat Kota Bengkulu mengetahui layanan ini, petugas juga terkadang masih menemui beberapa orang yang memanfaatkan layanan ini untuk sekedar mengerjakan tugas petugas.

b) Kemampuan operasional layanan

Kemampuan operasional layanan Aplikasi Slawe didukung oleh kemampuan sumber daya manusia penyelenggara layanan. Sejauh ini dapat dikatakan memadai karena petugas dituntut untuk bekerja sesuai dengan SOP yang mengharuskan petugas memiliki kualifikasi sebagai berikut:

1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana
2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem prosedur pemerintahan
3. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pelaporan
4. Teliti

5. Mampu bekerja cepat.

Jumlah petugasnya juga sudah memadai, terdapat empat tim yang dibagi dalam tiga shift, petugas Pelayanan Aplikasi Slawe merupakan petugas yang mengetahui dengan baik tugas pokok masing-masing OPD karena diutus langsung oleh masing-masing OPD terkait. Untuk sumber daya keuangan dan teknologi, berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu, layanan yang bersumber dari APBD Kota Bengkulu ini dapat dikatakan sudah memadai dalam mendukung pelayanan Aplikasi Slawe Kota Bengkulu, namun belum dapat dikatakan angka keseluruhan yang sebenarnya karena anggaran ini terkait masing-masing OPD dan dalam Aplikasi Slawe ini terkait dengan berbagai OPD. Teknologi yang ada juga sudah cukup memadai untuk mendukung tugas pelayanan di Aplikasi Slawe Kota Bengkulu seperti sarana teknologi berikut ini:

1. Komputer sebanyak 30 pc, 15 pc komputer digunakan untuk pelayanan Slawe
2. Aplikasi Slawe sebagai sistem pengolahan data
3. Komputer dengan spek tinggi

Dengan demikian layanan aplikasi Slawe yang diselenggarakan oleh Kota Bengkulu dapat dikatakan telah memenuhi aspek kemampuan operasional. Dimana layanan ini telah didukung oleh keberadaan sumber daya manusia yang kompeten, sumber daya keuangan yang memadai, serta sumber daya teknologi yang canggih. Kemudian berdasarkan pendapat masyarakat yang peneliti peroleh di lapangan bahwa petugas layanan aplikasi Slawe dinilai sudah baik yaitu tanggap, ramah dan profesional.

c) Nilai kebermanfaatan

Pada layanan aplikasi Slawe yang diselenggarakan oleh Kota Bengkulu, layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya bermanfaat dalam membantu penanganan permasalahan administrasi kependudukan, layanan ini juga memiliki keuntungan secara ekonomi, sosial budaya, pendidikan, politik, dan ekologi bagi masyarakat.

- Nilai ekonomi yaitu masyarakat terbantu secara ekonomi karena untuk mengakses layanan ini masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya, baik saat ingin melapor maupun saat meminta layanan. Kecepatan proses layanan membuat kerugian materil dapat diminimalisir. Kemudian untuk manfaat nilai ekonomi yang lebih luas, semakin lancar administrasi kependudukan masyarakat kota Bengkulu maka semakin banyak investor yang percaya untuk berbisnis di kota Bengkulu, pertumbuhan ekonomi juga akan meningkat.
- Nilai edukasi, dengan adanya layanan ini masyarakat menjadi terdidik dan tanggap untuk segera melapor dan mengurus administrasi kependudukan, mengedukasi masyarakat agar mengetahui langkah yang harus diambil ketika ada permasalahan mengenai administrasi kependudukan.
- Nilai politik, layanan ini memacu keterlibatan masyarakat untuk ikut aktif dalam pelaporan administrasi kependudukan, mengurus keperluan administrasi kependudukan. Semakin banyak masyarakat yang melapor dan mengurus berarti masyarakat ikut aktif dalam mengawasi dan membangun kota.
- Nilai sosial dan budaya, layanan ini menumbuhkan rasa peduli dan tolong menolong terhadap manusia dan makhluk hidup lainnya. Masyarakat membantu masyarakat lain yang terdampak permasalahan mengenai administrasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi Slawe ini.
- Nilai ekologi, layanan ini memberikan pengaruh terhadap lingkungan yaitu dapat meningkatkan rasa peduli dan saling menjaga, karena masyarakat menjadi lebih peduli terhadap kondisi sekitar. Dengan demikian, keamanan dan ketertiban kota semakin terjaga karena bukan hanya pemerintah saja yang berperan memajukan kota tetapi

masyarakat turut berperan aktif dengan ikut terlibat dalam memanfaatkan layanan yang ada.

SIMPULAN

Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa penggunaan layanan *e-government* oleh warga negara lebih bergantung pada faktor perilaku (sisi permintaan) daripada teknologi (sisi penawaran). Hal ini didukung oleh temuan bahwa kepuasan yang dirasakan terhadap layanan *e-government* memiliki hubungan prediktif tertinggi dengan penggunaan layanan *e-government*, khususnya di kalangan warga negara. Lembaga pemerintah harus menerapkan layanan dan saluran *e-government* yang meningkatkan kepuasan pelanggan daripada sekadar menyediakan layanan yang canggih.

Saran ke depan perlu adanya kebijakan di Indonesia yang menyerukan survei penilaian kepuasan pengguna secara berkala terhadap pelanggan *e-government*, yang berfungsi untuk mengumpulkan data akurat dari pengguna secara langsung oleh pemerintah dan tidak bergantung pada laporan dari penyedia layanan TIK. Hal ini akan membantu pemerintah Indonesia menghasilkan data relevan yang dapat membantu mengukur kecukupan, akses, dan kemudahan penggunaan infrastruktur oleh warga negara dan organisasi. Survei ini akan memberikan informasi tentang rincian teknis layanan yang diberikan, sedangkan penilaian kepuasan pengguna akan memberikan informasi tentang persepsi pelanggan pemerintah, oleh karena itu dengan mengadopsi pendekatan ini akan memungkinkan pemerintah untuk mendapatkan perspektif yang seimbang tentang layanan *e-government* yang disediakan di wilayah negara tersebut. Perlu juga untuk menerapkan kebijakan dan meningkatkan situs web yang melayani kebutuhan khusus penyandang disabilitas. Hal ini karena sebagian besar situs web pemerintah di Indonesia belum sepenuhnya memperhitungkan kebutuhan khusus penyandang disabilitas untuk mendukung penggunaan layanan *e-government* mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, I., & Dutta, N. (2024). Legitimacy of Government and Governance. *Journal of Institutional Economics*, 20, e14. doi:10.1017/S1744137423000334
- Indarjit, E. R. (2006). *Electronic Government; Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: APTIKOM
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42. <https://doi.org/10.31002/jkkm.v2i1.758>
- Nugroho, R. P., Zuiderwijk, A., Janssen, M., & de Jong, M. (2015). A Comparison of National Open Data Policies: Lessons Learned. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(3), 286-308. <https://research.tudelft.nl/en/publications/a-comparison-of-national-open-data-policies-lessons-learned>
- Priyatno, T. P., & Ibrahim, Y. B. (2002). Free Fatty Acids on the Integument of the Striped Flea Beetle, *Phyllotreta striolata* F., and Their Effects on Conidial Germination of the Entomopathogenic Fungi *Metarhizium anisopliae*, *Beauveria bassiana* and *Paecilomyces fumosoroseus*. *Pertanika Journal of Tropical Agricultural Science*, 25(2), 115-120. <https://core.ac.uk/outputs/42990689/>
- Puspa, R. A., & Hariani, D. (2017). Analisis Pengembangan Electronic Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa TENGAH (Studi pada Website, Lumbung Data, Bio Sistem Online, dan Jateng Pintar, Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 355-

372. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i3.16798>

Rifai, D., Astriyani, E., & Indria, U. (2018). Pembuatan Video Company Profile Sebagai Penunjang Informasi dan Promosi pada PT. Daiichi Elevator Indonesia. *Technomedia Journal*, 3(1), 98-109. <https://doi.org/10.33050/tmj.v3i1.384>

Setiawan, A., & Irawan, D. (2017). Implementasi E-Goverment sebagai Upaya Peningkatan Potensi Desa di Sukoharjo. *Prociding KMSI*, 5(1). <https://jurnal.ftikomibn.ac.id/index.php/kmsi/article/view/398>

Ombudsman RI. (2015). Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik