

# OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SLawe DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BENGKULU

Desy Rosalinda Sari

NPP. 30.0412

Asdaf Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu

Program Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 30.0412@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Layla Kurniawati, M.Pd

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The Population and Civil Registration Office in Bengkulu City is trying to improve population administrative public services to the public by presenting through the integrated Slawe Application. The Slawe application in improving administrative public services has been running quite well but not yet optimal. Some things that are not yet optimization in the application of the Slawe application include applications that only run or operate only during working hours and then there is still a lack of community participation because there are still many people who find it difficult to carry out application procedures. **Purpose:** This study aims to determine how the optimization of the Slawe Application in improving administrative public services, and what are the inhibiting factors for optimization as a form of application of administrative service technology in the era of the industrial revolution 4.0. **Method:** This research uses the method in this research was carried out with an inductive approach with descriptive qualitative. Informants in the study were determined by researchers with a purposive sampling technique. Data obtained through observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation and conclusion drawing. **Result:** The author found shortcomings in this research show that there is a need for efforts made by the Population and Civil Registration Office in overcoming problems regarding the application's operational time and increasing participation by the community. **Conclusion:** The results of the study found that the optimization population administrative public services in Bengkulu City is quite good with a structured and needed some, such as conducting routine and evenly distributed socialization to the community, improving IT infrastructure and devices, and adding innovations and updates to the Slawe Application by adding virtual office assistant features that can serve and provide information about parent admin services to the community in real time. **Keywords:** Optimization, Information, Public Service, Slawe Application

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bengkulu berusaha meningkatkan layanan administrasi kependudukan kepada publik dengan menghadirkan Aplikasi Slawe pelayanan terintegrasi. Aplikasi Slawe dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan cukup baik namun belum optimal. Beberapa hal yang belum optimal dalam penerapan aplikasi slawe diantaranya aplikasi yang hanya berjalan atau beroperasi hanya pada waktu jam kerja lalu masih kurangnya partisipasi masyarakat dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang susah dalam melaksanakan prosedur penggunaan aplikasi. **Tujuan:** Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana optimalisasi Aplikasi Slawe dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, dan apa saja yang menjadi faktor penghambat optimalisasi sebagai wujud penerapan teknologi pelayanan administrasi di era revolusi industri 4.0. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan induktif dengan metode penelitian kualitatif-deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Penulis menemukan kekurangan dari pelayanan publik berupa administrasi kependudukan di Kota Bengkulu masih terciptanya kata maksimal. **Kesimpulan:** Hasil dari penelitian ini peneliti menemukan perlu adanya upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi persoalan mengenai waktu operasional aplikasi dan peningkatan partisipasi oleh masyarakat tersebut. Seperti melakukan sosialisasi rutin dan merata kepada masyarakat, peningkatan infrastruktur dan perangkat IT, dan melakukan penambahan inovasi dan pembaruan pada Aplikasi Slawe dengan menambahkan fitur virtual office assistant yang dapat melayani dan memberikan informasi mengenai layanan admin induk kepada masyarakat secara real time. **Kata kunci:** Optimalisasi, Informasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Slawe

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Penerapan layanan administrasi kependudukan yang berbasis aplikasi di Kota Bengkulu dikemas melalui Aplikasi Slawe. Adapun sistem layanan administrasi secara elektronik yaitu berupa Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) yang dapat diakses melalui link <https://slawe.bengkulukota.go.id> yang dikelola dan dijalankan oleh Disdukcapil Kota Bengkulu. Meliputi pelayanan administrasi pembuatan KTP, KIA, sinkronisasi data online, suket perekaman, kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, Kartu Keluarga, surat pindah, mobil dukling serta data pribadi lainnya yang dapat dilayani sesuai dengan nomor antrian di aplikasi dan selama waktu kerja kantor (office hour). Menggunakan kemajuan teknologi informasi yang sedang berkembang pesat bertujuan memberikan kemudahan dan memaksimalkan kualitas pelayanan sebagai bentuk implementasi dari sistem e-government di Indonesia dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dari suatu negara kepada rakyatnya (Wismaningtyas,2021). Diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dijelaskan maksud Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bertujuan untuk menghasilkan kualitas pelayanan publik yang bersih, efektif, efisien, transparan dan berbasis elektronik. Pemerintah yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas akan berdampak pada kepuasan masyarakat, sebagai pihak yang secara langsung menggunakan dan mengevaluasi layanan yang diberikan oleh pemerintah. Namun, yang terjadi dilapangan terlihat Aplikasi Slawe dalam memberikan pelayanan belum berjalan dengan optimal. Adapun faktor yang menyebabkan hal tersebut terjadi, Slawe hanya dapat diakses dan dijalankan dalam rentang waktu *office hours* kemudian ditingkat masyarakat masih terdapat

kekurangan informasi dan pengetahuan mengenai beberapa langkah prosedural perlengkapan persyaratan dalam mengurus surat-surat administrasi kependudukan. Dengan keterbatasan aplikasi yang belum bekerja secara *real time* maka diperlukannya inovasi yang mampu mendukung percepatan informasi secara langsung melalui teknologi pintar.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Pelaksanaan Aplikasi Slawe sebagai bentuk dari inovasi memberkian pelayanan administrasi kependudukan pada kenyataannya masih dihadap banyak sekali persoalan diantaranya, pelaksanaan Aplikasi tersebut yang hanya bekerja di rentang waktu kerja. Ketika diluar jam kerja, aplikasi tidak bisa diakses dan dijalankan. Sehingga masyarakat Kota Bengkulu masih kekurangan beberapa informasi mengenai prosedural sebagai perlengkapan persyaratan dalam mengurus administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah meluncurkan program inovasi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan dalam bentuk aplikasi Slawe sebagai sistem layanan warga secara elektronik. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu harus mampu memanfaatkan Teknologi Informasi agar terciptanya percepatan transformasi digital. transformasi digital tersebut memerlukan adanya infrastruktur IT yang memadai. Namun, berdasarkan observasi peneliti masih terdapat infrastruktur dan perangkat pendukung yang kurang memadai. Selain itu, terjadinya gangguan jaringan yang mampu menyebabkan sistem error sehingga berimplikasi pada kurang maksimalnya proses pemberian layanan administrasi kependudukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu kepada masyarakat sebagai pengguna aplikasi Slawe.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Fakhriatul Falah dan Syamsidar (2021), berjudul “Pengaruh Penerapan Aplikasi Chatbot Sebagai Media Informasi Online Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Primer Di Masa Pandemi Covid-19.” Fokus penelitian ini untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi chatbot dalam mengakses informasi kesehatan dari puskesmas. Di era pandemik penerapan kecerdasan buatan sangat dibutuhkan sebagai media konsultasi virtual antara masyarakat dengan petugas kesehatan. Penggunaan layanan digital pilihan yang tepat sebagai jawaban di masa pandemik untuk meminimalisir paparan langsung corona virus. Penelitian Novliza Eka Patrisia, Kismartini, dan Lillah Apriana (2021), berjudul “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe Di Kota Bengkulu”. Fokus penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu, sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu sebagai role model pelayanan publik di bidang administrasi..

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni optimalisasi Aplikasi Slawe dalam pelayanan administrasi kependudukan juga berbeda dengan penelitian Novliza Eka Patrisia, Kismartini, dan Lillah Apriana (2021). Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan Teori Hotniar Siringoringo (2005), optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan

adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana optimalisasi Aplikasi Slawe dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan induktif dengan metode penelitian kualitatif-deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Agar data berguna dalam menjawab pertanyaan fokus penelitian, proses analisis melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan data.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slawe. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### **3.1. Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu**

Untuk mengetahui optimalisasi administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slawe di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu penulis menggunakan teori optimalisasi oleh Hotniar Siringoringo yang membahas optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya. Optimalisasi dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi.

#### **3.1.1 Tujuan**

Pada suatu organisasi tujuan menjadi ujung tombak ke arah mana dasar jalannya suatu organisasi. Tujuan menjadi salah satu elemen optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo dengan memaknai bahwa tujuan bisa berbentuk maksimalisasi atau minimalisasi. Bentuk maksimalisasi dipergunakan apabila orientasi tujuan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan dan sebagainya. Sedangkan bentuk minimalisasi dipergunakan apabila orientasi tujuan mengacu pada biaya, waktu, jarak dan sebagainya.

##### **A. Maksimalisasi**

Tujuan optimalisasi aplikasi Slawe dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yakni meraih dengan penuh keuntungan baik dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu maupun masyarakat Kota Bengkulu. Terciptanya maksimalisasi ditandai dengan adanya tujuan kearah peningkatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

##### **B. Minimalisasi**

Selanjutnya tujuan minimalisasi aplikasi Slawe dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Bengkulu didapatkan dengan ditandai adanya penurunan materi maupun non materi yang tidak menimbulkan kerugian.

### **3.1.2 Alternatif Keputusan**

Keputusan menjadi suatu kegiatan yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan. Aktifitas pengambilan keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan, dijumpai alternatif keputusan yang disediakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan merupakan salah satu elemen optimalisasi yang dikemukakan oleh Hotniar Siringoringo (2005). Alternatif keputusan hadir ketika dijumpai dua atau lebih cara pengambilan keputusan yang selanjutnya dapat ditindaklanjuti dengan cara mengambil alternatif lain dalam pelaksanaannya.

#### **A. Efektif**

Masyarakat mendapatkan pelayanan di bidang adminduk secara prima tanpa harus ke kantor Disdukcapil Kota Bengkulu merupakan alternatif yang efektif karena aplikasi Slawe telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Bengkulu. Didapatkan bahwa alternatif keputusan yang diambil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah sesuai dengan kondisi masyarakat Kota Bengkulu dan bernilai efektif.

#### **B. Efisien**

Aplikasi Slawe sebagai produk terlaksananya alternatif keputusan yang diambil telah sesuai dengan perencanaan dengan menekankan sedikitnya tenaga dan biaya bahkan waktu yang dikeluarkan.

### **3.1.3 Sumber Daya Yang Dibatasi**

Menurut Hotniar Siringoringo (2005), sumber daya yang dibatasi merupakan bagian dari salah satu elemen optimalisasi. Keterbatasan sumber daya menyebabkan diperlukannya kegiatan optimasi dimana sumber daya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya diklasifikasikan menjadi sumber daya penunjang dan sumber daya manusia.

#### **A. Sumber Daya Penunjang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah salah satu lembaga pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil membutuhkan sumber daya penunjang dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Sumber daya penunjang dalam hal ini merupakan sarana dan prasarana yang menjadi inventaris dinas. Hasil dari penelitian tersebut memperlihatkan bahwa sarana prasarana berupa jenis dan spesifikasi barang inventaris yang berada di layanan terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk berjalannya sistem pelayanan administrasi kependudukan warga berbasis online.

#### **B. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia tidak dapat dilepaskan dari sebuah tercapainya tujuan suatu organisasi. Sumber daya manusia menjadi kunci untuk menentukan perkembangan geraknya suatu organisasi namun sifatnya terbatas. Sedikitnya formasi pegawai yang dihadirkan atau terbatasnya tenaga ahli yang sesuai dengan bidang pekerjaan menyebabkan keterbatasan sumber daya manusia tersebut. Saat ini operator pelaksana aplikasi Slawe berjumlah 7 orang yang difokuskan pada 6 bidang layanan permohonan administrasi kependudukan. Dengan kondisi terbatasnya jumlah operator pelaksana, perlunya perhatian khusus dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu mengenai tenaga ahli yang mampu mengembangkan lebih lanjut aplikasi.

## **3.2. Hambatan Yang Mempengaruhi Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditemukan beberapa hambatan sehingga menyebabkan aplikasi Slawe di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak berjalan secara optimal sebagaimana

mestinya. Adapun faktor penghambat optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Slawe di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain:

1. Kurangnya sosialisasi Aplikasi Slawe di lingkungan masyarakat. sosialisasi kepada masyarakat masih sangat kurang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu mengenai aplikasi Slawe sebagai sistem layanan warga secara elektronik. Hal ini berdampak pada minimnya pengetahuan dan wawasan masyarakat tentang adanya kemudahan mendapatkan pelayanan dibidang administrasi kependudukan melalui aplikasi Slawe.

Kurangnya kesadaran masyarakat untuk meleak akan program-program yang diluncurkan pemerintah menyebabkan minimnya pengetahuan dan wawasan masyarakat akan adanya aplikasi Slawe. Kebiasaan terdesak terlebih dahulu baru mencari solusi masih kerap masyarakat lakukan, karena masyarakat baru akan mempelajari bila sedang membutuhkannya. Jika dirasa tidak penting atau tidak sedang dibutuhkan masyarakat enggan untuk menaruh perhatian khusus mengetahui lebih lanjut program yang sedang dikeluarkan oleh pemerintah.

2. Minimnya infrastruktur dan perangkat pendukung dalam proses layanan Aplikasi Slawe. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah meluncurkan program inovasi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan dalam bentuk aplikasi Slawe sebagai sistem layanan warga secara elektronik. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu harus mampu memanfaatkan Teknologi Informasi agar terciptanya percepatan transformasi digital. transformasi digital tersebut memerlukan adanya infrastruktur IT yang memadai. Namun, berdasarkan observasi peneliti masih terdapat infrastruktur dan perangkat pendukung yang kurang memadai. Selain itu, terjadinya gangguan jaringan yang mampu menyebabkan sistem error sehingga berimplikasi pada kurang maksimalnya proses pemberian layanan administrasi kependudukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu kepada masyarakat sebagai pengguna aplikasi Slawe.

3. Minimnya inovasi Aplikasi Slawe di era revolusi industri 4.0. Pemanfaatan e-government bagi birokrasi menimbulkan Terciptanya beragam keuntungan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi dan inovasi yang dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Saat ini masih terdapat permasalahan yang dijumpai pada layanan administrasi kependudukan warga berbasis online. Penggunaan Aplikasi Slaweyang belum optimal sebagai pelayanan administrasi kependuduk secara elektronik. Ditemukannya permasalahan teknis pada penggunaan sistem layanan administrasi warga elektronik dimana aplikasi tersebut hanya dapat dilakukan dan berjalan selama jam kantor (office hour) yang disebabkan belum adanya pengembangan di kecerdasan buatan seperti fitur virtual office assistant yang bekerja secara real time sehingga menimbulkan minimnya penyampaian informasi yang diterima masyarakat.

### **3.3. Upaya Mengatasi Hambatan yang Mempengaruhi Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu**

Beberapa upaya mengatasi hambatan yang terjadi dalam optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slawe. Dalam mengatasi upaya hambatan dapat ditempuh melalui sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial dan media massa. Di era digitalisasi pemberian sosialisasi melalui media sosial mampu menjadi solusi yang efektif dan efisien. Melalui gawai, publik dapat mengakses informasi dan berita terbaru kan dimana saja dan kapan saja. Sekalipun masyarakat tidak semuanya memanfaatkan semua aplikasi buah hasil dari program-program inovasi pemerintahan setidaknya masyarakat akan memiliki pengetahuan mengenai program-program pelayanan publik dari pemerintah untuk masyarakat. Selain itu pelaksanaan sosialisasi melalui brosur dan media cetak lainnya yang ditempelken di kantor kecamatan dan kelurahan menjadi solusi untuk meningkatkan

pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi Slawe secara langsung kepada masyarakat yang mengunjungi kantor kecamatan dan kelurahan. Selanjutnya, dapat dilakukan peningkatan kualitas infrastruktur dan penggunaan perangkat pendukung yang mumpuni dan terbaru. Era revolusi industri 4.0 yang serba digital menuntut kualitas sarana dan prasarana yang mumpuni dan terbaru. Peningkatan kebutuhan teknologi digital tidak dapat dielakkan lagi, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi kebutuhan masa kini dan masa mendatang dalam segala lini kehidupan masyarakat dan pemerintah. Pemerintah juga harus berperan aktif dalam era new digital ini. Sudah seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu mendukung penuh kemajuan ilmu dan teknologi yang akan bermanfaat bagi perkembangan percepatan proses pemberian layanan administrasi kependudukan dengan tersedianya infrastruktur dan perangkat pendukung seperti jaringan internet yang mumpuni dan terbaru. Menambahkan inovasi teknologi terbaru pada Aplikasi Slawe. Era revolusi industri 4.0 membuka kesempatan bagi pemerintah sebagai pelayan masyarakat untuk mampu meningkatkan efisiensi dalam proses pemberian layanan publik. memaksimalkan kinerja aplikasi Slawe dengan menambahkan fitur virtual office assistant yang mampu memberikan informasi pelayanan administrasi kependudukan secara real time atau 24 hours kepada masyarakat sebagai pengguna aplikasi Slawe.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Fakhriatul Falah dan Syamsidar (2021), berjudul “Pengaruh Penerapan Aplikasi Chatbot Sebagai Media Informasi Online Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Primer Di Masa Pandemi Covid-19.” Fokus penelitian ini untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi chatbot dalam mengakses informasi kesehatan dari puskesmas. Di era pandemik penerapan kecerdasan buatan sangat dibutuhkan sebagai media konsultasi virtual antara masyarakat dengan petugas kesehatan. Penggunaan layanan digital pilihan yang tepat sebagai jawaban di masa pandemik untuk meminimalisir paparan langsung corona virus. Penelitian Novliza Eka Patrisia, Kismartini, dan Lillah Apriana (2021), berjudul “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe Di Kota Bengkulu”. Fokus penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu, sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu sebagai role model pelayanan publik di bidang administrasi. Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini menemukan bahwa *virtual office assistant* memiliki keunggulan dapat melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat atau pengguna secara real time atau 24 jam untuk menangani permasalahan pelayanan *office hours*. *Virtual office assistant* dapat di implementasikan dengan memanfaatkan teknologi *chatbot* (Aruan, 2019).

*Conversational Bot* atau *Chatbot* adalah sebuah konten yang mana divisualisasikan dalam format obrolan menampilkan informasi dengan bekal pengetahuan yang telah diberikan sebelumnya. *Chatbot* berisi topik atau kata kunci informasi yang dikemas dalam istilah *FAQ (Frequently Asked Questions)* sebuah tulisan yang dirancang untuk menjawab pertanyaan mengenai segala hal terkait. *Chatbot* menjawab secara umum atau general dan menjawab pertanyaan secara metode *tree* atau pohon meliputi (akar, batang, cabang, daun) sehingga memberikan informasi secara lengkap dan valid.

### **3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan kekurangan pada optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Slawe dalam penggunaan teknologi yang sangat minim dimana dizaman digitalisasi teknologi merupakan pokok yang utama.

#### IV. KESIMPULAN

Pada penelitian yang penulis lakukan terhadap optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Slawe di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu memuat 3 (tiga) poin yang menjadi acuan pembahasan. Tiga poin tersebut yaitu bagaimana optimalisasi tersebut berlangsung, apa saja yang menjadi hambatan di lapangan terhadap pelaksanaannya dan bagaimana upaya yang ditempuh sebagai bentuk solusi mengatasi hambatan yang terjadi. Kesimpulan dari ketiga poin di atas yakni sebagai berikut: Pada penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan melalui aplikasi Slawe, proses optimalisasi sudah berjalan dengan baik namun masih ditemukannya kekurangan yang membuat optimalisasi ini dikatakan masih belum berjalan dengan maksimal. Meskipun tujuan dari optimalisasi sudah dapat dikatakan telah tercapai, namun sosialisasi sebagai alternatif keputusan masih dikategori belum efektif bagi masyarakat Kota Bengkulu. Pada sumber daya yang dibatasi, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah menunjukkan keberhasilan dari akan adanya optimalisasi. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan masih belum maksimal yang disebabkan oleh masih adanya faktor penghambat yang ditemukan pada kegiatan pelayanan publik ini. Kurangnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap program-program pemerintah sebagai akibat dari rendahnya kesadaran masyarakat untuk aktif memberikan dukungan kepada program pemerintahan dan rendahnya peran pemerintah dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi Slawe. Minimnya infrastruktur dan perangkat pendukung dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat serta minimnya inovasi pada aplikasi Slawe. Upaya yang ditempuh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu untuk menanggulangi hambatan yaitu melaksanakan kegiatan sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial sebagai wadah yang cocok dan lebih dekat dengan masyarakat untuk memberikan wawasan mengenai aplikasi Slawe yang diakses lewat perangkat komunikasi yang terhubung dengan internet. Serta melalui media massa sebagai bentuk dari sosialisasi langsung kepada masyarakat. Meningkatkan infrastruktur dan perangkat pendukung aplikasi Slawe sebagai wujud pemerintah yang terus berinovasi dalam memberikan layanan yang memudahkan masyarakat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Penelitian ini juga hanya dilakukan pada satu organisasi saja sebagai model studi kasus yang dipilih.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kota Bengkulu khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang telah bersedia mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian sekaligus telah memberikan banyak bantuan, informasi, arahan, dan motivasi untuk penulis.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aruan, Eka Yuniar, & Heri Purnomo. (2019). Implementasi Chatbot “Alitta” Asisten Virtual Dari Balittas Sebagai Pusat Informasi Di Balittas. *Antivirus : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 13(1), 24–35. <https://doi.org/10.35457/antivirus.v13i1.714>
- Falah, F., & Syamsidar, S. (2021). Pengaruh Penerapan Aplikasi Chatbot Sebagai Media Informasi Online Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Primer Di Masa Pandemi Covid - 19. *Bina Generasi : Jurnal Kesehatan*, 12(2), 18–23. <https://doi.org/10.35907/bgjk.v12i2.182>

Siringoringo, H. (2005). *Seri Teknik Riset Operasional Pemrograman Linear*. Graha Ilmu.

Patrisia, N., Kismartini, K., & Apriana, L. (2021). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe Kota Bengkulu. 10(2), 137–146. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v10i2.2190>

Wismaningtyas, T. A., & Kurniasih, Y. (2021). Analisis Ketercapaian Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Kota Semarang. 5(1), 33–42. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i1.3850>

