**PEMANFAATAN APLIKASI SLAWE**

**(SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI WARGA ELEKTRONIK)**

**DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG**

**DI KOTA BENGKULU PROVINSI BENGKULU**

Asmi Ristiana Jatra

NPP. 29.0483

*Asdaf Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu*

*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email:

asmiristianaj@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** There are still many people in Bengkulu City who are not aware of the importance of orderly population administration, especially in the management of moving arrival certificates and do not understand how to report or report moving from their area of ​​origin. **Purpose:** This study aims to find out and analyze how the administrative management of moving residents comes online through the SLAWE application and what are the obstacles in managing the administration of moving residents and the efforts made by the Bengkulu City Population and Civil Registration Office in overcoming problems in managing the moving certificates coming online. **Method:** The research method that uses is qualitative research using descriptive methods through an inductive approach. Data obtained through observation, interviews and documentation. The data analysis technique is done by reducing the data, displaying the data and drawing conclusions about what is obtained in the field. **Result:** The results of this study indicate that the use of the SLAWE application is quite good. It is proven that since the application, there has been an increase in the management of moving certificates. Even though it is good enough, there are still obstacles in managing the transfer certificate through the SLAWE application, namely network disturbances, there are still many people who do not understand technology, and the reporting of moving arrivals is slow.**Conclusion:** Even though it is good enough, there are still obstacles in the processing of moving certificates through the SLAWE application, so that several efforts need to be made by the Disdukcapil to overcome these problems, such as by conducting socialization and collecting data on a regular basis as well as assisting the community in online services through the sub-district apparatus. and the Village. The author hopes that the Disdukcapil will immediately provide socialization to the public about the use of the SLAWE application and about the importance of orderly population administration.

**Keywords:** Utilization; SLAWE Application; Transfer Certificate

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Masyarakat Kota Bengkulu masih banyak yang belum sadar akan pentingnya tertib administrasi kependudukan, terutama pada pengurusan surat keterangan pindah datang dan belum paham cara pelaporan maupun belum melaporkan kepindahan dari daerah asal. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengelolaan administrasi penduduk pindah datang secara online melalui aplikasi SLAWE dan apa saja kendala dalam pengelolaan administrasi penduduk pindah datang serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam mengatasi permasalahan dalam pengurusan surat keterangan pindah datang secara online. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan induktif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengurangan data, menampilkan data dan menarik kesimpulan terhadap apa yang didapat dilapangan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SLAWE sudah cukup baik. Terbukti semenjak adanya aplikasi tersebut, terjadi peningkatan pengurusan surat keterangan pindah datang. Meskipun sudah cukup baik, masih ditemukan kendala dalam pengurusan surat keterangan pindah datang melalui aplikasi SLAWE ini, yaitu gangguan jaringan, masih banyak masyarakat yang kurang memahami teknologi, dan lambatnya melakukan pelaporan pindah datang. **Kesimpulan:** Meskipun sudah cukup baik, masih ditemukan kendala dalam pengurusan surat keterangan pindah datang melalui aplikasi SLAWE ini, sehingga dibutuhkan beberapa upaya yang perlu dilakukan Disdukcapil dalam mengatasi masalah tersebut, seperti dengan melakukan sosialisasi dan melakukan pendataan secara berkala serta membantu masyarakat dalam pelayanan online melalui perangkat Kecamatan dan Kelurahan. Penulis mengharapkan Disdukcapil segera memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi SLAWE dan tentang pentingnya tertib adminisrasi kependudukan.

**Kata kunci:** Pemanfaatan; Aplikasi SLAWE; Surat Keterangan Pindah Datang

1. **PENDAHULUAN**
   1. **Latar Belakang**

Dari tahun 1971 Indonesia mulai menyelenggarakan Sensus Penduduk, dimana jumlah penduduk Provinsi Bengkulu pun terus meningkat. Hasil SP2020 jika dibandingkan dengan SP2010, terlihat bahwa terjadi peningkatan jumlah penduduk sebanyak 295.152 jiwa atau lebih kurang sebanyak 24.596 jiwa per tahun (https://bengkulu.bps.go.id). Dengan peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya, banyak penduduk yang melakukan perpindahan. Untuk melakukan perpindahan tersebut, salah satu persyaratan yang harus dilakukan adalah mengurus dokumen Surat Keterangan Surat Pindah Datang (SKPD).

Langkah pertama yang harus dilakukan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Datang Warga Negara Indonesia (SKDWNI) adalah dengan menunjukkan Surat Keterangan Pindah warga Negara Indonesia (SKPWNI) dari tempat domisili sebelumnya. Surat keterangan pindah datang tersebut diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang mana bertujuan agar dapat memberikan data dan informasi bahwa pihak yang bersangkutan akan pindah ke daerah baru yang akan ditempati.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu memiliki teknologi terbaru pada pelayanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yaitu pelayanan secara *online* dengan menggunakan aplikasi SLAWE (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik). Program inovasi pelayanan *online* SLAWE ini terbit pada bulan Maret Tahun 2020 mulai berjalan pada era new normal di Kota Bengkulu. Apabila ingin memperbarui dokumen kependudukan atau terdapat dokumen kependudukan yang hilang dan rusak maka masyarakat dapat mengakses slawe.bengkulukota.go.id. Kemudian mengisi seluruh data sesuai ketentuan yang nantinya akan ada laporan apabila sudah dicetak atau belum, jika dikatakan sudah selesai maka pemohon bisa mengambilnya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

Pada aplikasi tersebut masyarakat bisa langsung mengisi data. Seperti untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Kutipan Akta Kelahiran, Kutipan Akta Kematian, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA) dan Surat Keterangan Pindah Datang. Selain itu, sinkronisasi data online dalam mengajukan konsolidasi karena data belum online (BPJS, Perbankan, Pertanahan dan lain – lain), dan surat perekaman untuk mengajukan keterangan rekam sebagai penganti e- KTP sementara.

* 1. **Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Dilihat dari Laporan Jumlah Data Pengurusan Dokumen Surat Keterangan Pindah Datang Klasifikasi Pindah Antar Kabupaten dan Antar Provinsi sejak Tahun 2019 hingga Pertengahan Tahun 2021di Provinsi Bengkuluyang menunjukkanbahwa terjadi peningkatan di tiap tahunnya, seperti dari tahun 2018 menuju tahun 2019. Akan tetapi, sempat terjadi penurunan jumlah pengurusan surat pindah datang dari tahun 2019 ke tahun 2020. Salah satu hal yang menjadi faktor turunnya jumlah kepengurusan surat pindah datang di tahun 2020 tersebut ialah karena pandemi covid 19. Dengan dibatasinya berbagai kegiatan selama pandemi, maka penduduk yang bermigrasi pun juga berkurang karena adanya *lockdown* tersebut. Faktor lainnya juga disebabkan karena adanya pengalihan kepengurusan dokumen kependudukan dari manual ke inovasi baru, yaitu aplikasi SLAWE ini. Awal diluncurkannya aplikasi ini, masyarakat banyak yang belum memahami cara penggunaannya. Namun jika dilihat pada peralihan antara tahun 2020 menuju pertengahan tahun 2021 ini, terjadi sedikit peningkatan karena masyarakat sudah mulai memahami cara penggunaannya.

Pelaksanan program SLAWE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sampai saat ini tetap berjalan, namun pada pelaksanaannya belum maksimal, masih terdapat sedikit hambatan yang dirasakan masyarakat Kota Bengkulu dengan aplikasiSLAWE, seperti terkendala jaringan, kurangnya pengetahuan akan perkembangan teknologi, terutama pada masyarakat pedalaman atau pelosok, serta masih banyak masyarakat kelas menengah kebawah atau tergolong kurang mampu yang belum memiliki *smartphone* atau komputer.

Masyarakat Kota Bengkulu juga belum sepenuhnya memahami pentingnya dokumen Surat Keterangan Pindah Datang ini. Sebagian dari mereka hanya mengurus dokumen Surat Keterangan Pindah Datang apabila memiliki kepentingan tertentu, bahkan banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa saat ini bisa melakukan pembuatan Surat Pindah Datang secara *online.* Masyarakat perlu diberikan sosialisasi atau penyuluhan mengenai pentingnya mengurus dokumen kependudukan terutama sosialisasi mengenani penggunaan aplikasi SLAWE ini.

* 1. **Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks administrasi kependudukan secara *online* maupun konteks surat keterangan pindah datang. Penelitian Tania Soraya berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Online* di Kabupaten Pati (Tania Soraya, 2019), menemukan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Pati masih terbilang belum optimal. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pemanfaatan teknologi dari masyarakat, keraguan dari keabsahan data yang diinput, ditambah lagi karena usia aplikasi yang masih tergolong baru sehingga partisipasi masyarakat masih belum maksimal. Namun setelah adanya inovasi tersebut, masyarakat Kabupaten Pati dapat mengurus administrasi kependudukan secara cepat, mudah, dan tepat. Penelitian Gayuh Nur Fadilah berjudul Analisis Inovasi Pelayanan 6 In 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di DISPENDUK CAPIL Kota Surabaya (Gayuh Nur Fadilah, 2020) menemukan bahwa inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) memberi keuntungan relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati, tetapi masih mengalami kerumitan. Inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) memiliki faktor pendukung, yaitu adanya orang-orang dan kelompok kreatif, budaya, dan sumber daya manusia. Faktor penghambat dalam inovasi pelayanan 6 in 1 (e-Lampid) ialah ketergantungan terhadap figur yang memiliki high performer serta tekanan dan hambatan administratif. Penelitian Jeni Selviona menemukan bahwa karena kurangnya kesadaran petugas dalam menjalankan tugasnya, maka partisipasi petugas dalam menerbitkan surat keterangan pindah datang masih belum optimal. Penelitian ini dilakukan pada penduduk pendatang dan pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pengurusan surat keterangan pindah Warga Negara Indonesia (Jeni Selviona, 2018).

* 1. **Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pemanfaatan aplikasi *online* dalam pengurusan surat keterangan pindah datang yang seharusnya memiliki tingkat kebermanfaatan yang baik. Teori yang digunakan yaitu teori Pemanfaatan oleh Chin dan Todd dalam Davis (1995) yang berbeda dari penelitian Tania, Gayuh, maupun Jeni. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokus Penulis.

* 1. **Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengelolaan administrasi penduduk pindah datang secara online melalui aplikasi SLAWE dan apa saja kendala dalam pengelolaan administrasi penduduk pindah datang serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam mengatasi permasalahan dalam pengurusan surat keterangan pindah datang secara *online*.

1. **METODE**

Sugiyono (2015:15) mengatakan bahwa metode penelitian kuaIitatif adaIah metode yang dipakai dalam meneIiti kondisi objek yang aIamiah (sebagai Iawannya ialah eksperimen) dimana penulis sebagai instrument kunci, teknik pengumpuIan data diIakukan secara trianguIasi (gabungan), anaIisis data bersifat induktif/kuaIitatif dan hasiI penelitian berfokus pada informasi yang akurat. Pada penelitian ini, penulis menggunakan peneIitian kuaIitatif dengan menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan induktif.

Penulis mengumpulkan data melaui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 11 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengolahan Informasi Administrasi kependudukan, Kepala Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk, Operator Pusat SLAWE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dan Masyarakat yang menggunakan aplikasi SLAWE dalam penerbitan surat keterangan pindah datang (dalam hal ini masyarakat sebagai objek penelitian sebanyak 5 orang). Adapun analisisnya menggunakan teknis analisis data menurut Neuman(2016) yang terdiri dari tiga tahap, yaitu pemilihan bagian penting dari data, pengumpulan data, dan kesimpulan/verifikasi.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1. Pemanfaatan Aplikasi SLAWE (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik) Dalam Pengurusan Surat Keterangan Pindah Datang di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu**

Pemanfaatan layanan *online* dalam hal pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dan juga Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Penulis menganalisis pemanfaatan Aplikasi SLAWE dalam pengurusan surat keterangan pindah datang berdasarkan 3 dimensi menurut Teori Pemanfaatan oleh Chin dan Todd dalam Davis (1995), yaitu:

* + 1. Kemudahan dengan indikator mudah dipelajari dan mudah pengoperasiannya
    2. Bermanfaat dengan indikator efektivitas kinerja individu
    3. Peningkatan produktivitas dengan indikator kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu

Berikut uraian analisis penulis berdasarkan ketiga dimensi dalam teori pemanfaatan:

1. **Kemudahan**

Menurut Chin dan Todd, kemudahan akan membuat suatu pekerjaan menjadi lebih mudah untuk dikerjakan. Seseorang akan merasa lebih mudah untuk mempelajari apa yang akan dikerjakannya dan dapat menambah keterampilan dalam mengerjakan pekerjaan tersebut. Kemudahan menjadi bagian penting dalam pengurusan surat keterangan pindah datang. Kemudahan yang diberikan melalui aplikasi SLAWE dapat meningkatkan keinginan masyarakat untuk mengurus surat keterangan pindah datang.

1. **Kemudahan dalam Menggunakan**

Suatu layanan *online* yang baru dibuat harus bisa memberikan kemudahan pada seluruh kalangan masyarakat agar bisa bermanfaat. Layanan Aplikasi SLAWE ini cukup mudah digunakan. Ada banyak jenis layanan yang bisa diakses hanya dari handphone, tetapi yang menjadi kendalanya disini ialah koneksi internet dan masih banyak masyarakat lanjut usia yang kurang memahami teknologi sehingga sulit menggunakan aplikasi tersebut. Pernyataan tersebut juga didukung dengan hasil observasi penulis di lapangan yang melihat bahwa masih ada masyarakat yang tidak memahami bagaimana cara penggunaan aplikasi SLAWE dan lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, penulis menyimpulkan bahwa pada indikator kemudahan dalam menggunakan mendapatkan hasil yang masih kurang baik. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi Disdukcapil dalam melayani masyarakat yang tergolong sudah lanjut usia agar dapat memberikan pemahaman lebih terhadap penggunaan aplikasi *online* tersebut*.*

1. **Kemudahan dalam melacak dokumen kependudukan yang sedang diurus**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu masyarakat yang sudah menggunakan Aplikasi SLAWE tersebut bahwa proses pembuatan surat keterangan pindah datang melalui aplikasi SLAWE sangat mudah, cukup dengan mengunggah foto dokumen-dokumen persyaratan. Apabila ingin melacak proses pengurusan dokumen yang sedang dibuat, cukup dengan memasukkan nomor resi pada aplikas tersebut, maka akan di tampilkan proses pengurusan dokumen tersebut sudah sampai mana. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, penulis menyimpulkan bahwa pada indikator kemudahan dalam melacak dokumen kependudukan yang sedang diurus mendapatkan hasil yang baik. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat yang sedang membuat dokumen kependudukan bisa mengecek apakah sudah selesai diproses atau belum tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil langsung. Mereka dapat mengeceknya pada aplikasi SLAWE ini.

1. **Kemudahan dalam mengakses**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu masyarakat yang sudah menggunakan Aplikasi SLAWE tersebut bahwa Aplikasi ini cukup mudah di akses, terutama bagi yang sudah memahami teknologi. Apabila ingin memperbarui dokumen kependudukan atau terdapat dokumen kependudukan yang hilang dan rusak maka masyarakat dapat mengakses *slawe.bengkulukota.go.id.* Kemudian mengisi seluruh data sesuai ketentuan yang nantinya akan ada laporan apabila sudah dicetak atau belum, jika dikatakan sudah selesai maka pemohon bisa mengambilnya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, penulis menyimpulkan bahwa pada indikator kemudahan dalam mengakses mendapatkan hasil yang baik. Dengan tampilan yang mudah dipahami, inovasi ini memang memudahkan masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan.

1. **Bermanfaat**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu harus bisa menciptakan hasil yang dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh masyarakat, begitu juga dengan layanan aplikasi SLAWE yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bersama Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Bengkulu. Bermanfaat ialah sebuah tingkatan saat seseorang memercayai penggunaan sesuatu memiliki manfaat yang dapat meningkatkan kualitas hasil dari pekerjaan sebelumnya.

1. **Meningkatkan efektivitas kinerja individu**

Pemanfaatan aplikasi SLAWEini sangat berpengaruh pada kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang mengalami peningkatan sehingga dinilai lebih efektif dan efisien. Proses pengurusan surat keterangan pindah datang menggunakan aplikasi SLAWE sangat membantu. Sebelum adanya aplikasi SLAWE ini, pengurusan dokumen biasanya bisa sampai 2 minggu, tetapi setelah adanya aplikasi ini, 2 hari pun dapat diselesaikan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, penulis menyimpulkan bahwa pada indikator meningkatkan efektivitas kinerja individu mendapatkan hasil yang baik. Aplikasi SLAWE ini sangat membantu pegawai melayani masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan sehingga pengurusannya menjadi lebih cepat.

1. **Memanfaatkan teknologi di masa pandemi covid-19**

Di masa pandemi seperti sekarang ini, ada banyak batasan-batasan yang diberikan pemerintah untuk menghindari adanya kerumunaan di tempat umum. Maka dari itu perlu adanya teknologi seperti aplikasi SLAWE ini dalam pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, penulis menyimpulkan bahwa pada indikator memanfaatkan teknologi dimasa pandemi covid-19 mendapatkan hasil yang baik. Pada masa pandemi seperti sekarang ini memang sangat dibutuhkan teknologi seperti aplikasi SLAWE ini dalam pelayanan administrasi kependudukan untuk menghindari banyaknya masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil dan dapat mengurangi kerumunan.

1. **Peningkatan Produktivitas**

Chin dan Todd berpendapat bahwa peningkatan produktivitas adalah suatu pandangan terhadap perubahan atas produktivitas kegiatan seseorang ke arah yang lebih baik.

* + - 1. **Kuantitas Kerja**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, penulis menyimpulkan bahwa pada indikator kuantitas kerja mendapatkan hasil yang baik. Kuantitas kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada pemanfaatan aplikasi SLAWE sudah cukup baik, namun masih membutuhkan tenaga di bagian operator masing-masing dokumen kependudukan agar pengurusan masing-masing dokumen kependudukan tersebut dapat berjalan efektif.

* + - 1. **Kualitas Kerja**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan, penulis menyimpulkan bahwa pada indikator kualitas kerja mendapatkan hasil yang cukup baik karena pemanfaatan aplikasi SLAWE berpengaruh dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai. Pegawai dapat langsung mengerjakan surat permohonan yang diajukan karena untuk dapat menyelesaikan permohonan pada aplikasi, seluruh persyaratannya harus sudah dipenuhi semua. Sedangkan pada pengurusan manual seperti biasanya, masih banyak persyaratannya yang kurang atau tidak di bawa oleh pemohon.

* + - 1. **Ketepatan Waktu**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan, dapat disimpulkan bahwa, indikator ketepatan waktu pelayanan pembuatan surat keterangan pindah datang dengan menggunakan aplikasi SLAWE memiliki hasil yang sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari respon baik dan dukungan yang disampaikan masyarakat melalui wawancara yang dilakukan.

**3.2. Kendala yang dihadapi dalam Pemanfaatan Aplikasi SLAWE dalam Pengurusan Surat keterangan Pindah Datang**

1. **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu**

* **Sarana dan Prasarana**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu menggunakan fasilitas gedung yang cukup layak. Tetapi kondisi ruangan yang sangat terbatas ditambah dengan luas bangunan yang tidak memadai dengan jumlah pelayanan masyarakat yang banyak. Meskipun saat ini pelayanan sudah dilakukan secara *online*, akan tetapi masih banyak masyarakat yang mendatangi kantor untuk meminta bantuan terkait pelayanan *online* yang tidak dipahami oleh masyarakat secara mandiri.

* **Tingkat Kemampuan SDM**

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, penulis melihat bahwa jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah cukup. Akan tetapi, pegawai yang menjadi operator layanan penerbitan dokumen kependudukan masih kurang karena hanya dikuasai oleh satu orang dan berstatus honorer. Dengan kemampuan sumber daya manusia yang ada tersebut belum cukup kompeten, sehingga dapat menimbulkan kendala pada proses pelayanan apabila ada lonjakan permohonan pada satu layanan namun tidak dapat dibantu proses pengerjaannya. Ahli khusus di bidang IT (Ilmu Teknologi) yang dimiliki pegawai sebagai operator masih kurang. Jumlah pegawai yang bertugas dalam pemeliharaan dan perbaikan sistem aplikasi SLAWE hanya satu orang. Kekurangan sumber daya manusia dengan keahlian khusus seperti ini dapat menghambat proses perbaikan dan pemeliharaan sistem apabila pegawai tersebut sedang berhalangan dan tidak ada pengganti.

* **Minimnya Sosialisasi, Inovasi, dan Regulasi**

Hasil pengamatan yang ada dilapangan dapat dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu masih minim dari segi sosialisasi dan inovasi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penduduk yang melapor terkait kepindahan banyak yang terlambat. Keterlambatan masyarakat dalam melapor tidak terlepas dari program sosialisasi dan inovasi belum dimaksimalkan. Sehingga masyarakat masih banyak belum tahu mekanisme didalam kepindahan dan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus kepindahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Regulasi yang mengatur mengenai penduduk pendatang terkait dengan sanksi yang diterima masyarakat jika terlambat melapor tidak ada. Hal inilah yang membuat pengelolaan administrasi mengenai penduduk pendatang menjadi terhambat dan tidak maksimal. Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu masih rendah, hanya dalam bentuk brosur dan spanduk yang ada di kantor belum ada sosialisasi dan publikasi yang menggunakan media sosial, padahal pada zaman sekarang hampir semua orang sudah menggunakan *smartphone* dan media sosial.

1. **Masyarakat**

* **Penduduk Terlambat Melapor**

Masalah utama dari pengelolaan penduduk pindah datang adalah banyak masyarakat yang terlambat melapor kepindahan. Hal ini dibuktikan dari beberapa hasil wawancara penulis bersama masyarakat terkait lama domisili di Kota Bengkulu setelah pindah. Hal inilah yang menghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pengelolaan penduduk pindah datang. Alasan masyarakat terlambat dalam melapor adalah tidak ada urgensi didalam keperluan pengurusan dokumen kependudukan pada aktivitas sehari-hari. Masyarakat hanya melakukan pengurusan dokumen kependudukan jika sudah terdesak. Hal lain yang menyebabkan masyarakat lambat dalam pelaporannya adalah tidak adanya sanksi yang berarti didalam keterlambatan melapor. Regulasi didalam Peraturan Daerah ataupun Peraturan Walikota Bengkulu memang belum ada aturan yang mengatakan keterlambatan penduduk dalam melaporkan kepindahan akan dikenakan sanksi administratif.

* **Penduduk Belum Paham Pelayanan *Online* dan Terkendala Jaringan**

Pelayanan online tidak selalu berjalan mulus, meskipun disatu sisi dapat memudahkan masyarakat karna dapat melakukan pelayanan dimanapun berada, tetapi pada kenyataannya disisi lain masih banyak masyarakat yang tidak mengerti dengan pelayanan online, hal ini terbukti pada saat penulis berada dilapangan. Masih banyak masyarakat yang mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meminta bantuan dalam pelayanan karna belum pahamnya masyarakat dalam pelayanan *online*. Memang pada kenyataanya masih banyak masyarakat yang tidak mengerti dalam pelayanan online ini, khususnya dalam memenuhi persyaratan yang memilki batas ukuran maksimal. Hal ini semakin membingungkan masyarakat dalam mengecilkan ukuran data yang dibutuhkan. Tidak hanya itu, jaringan internet di Kota Bengkulu juga belum merata, masih banyak daerah-daerah yang susah dalam jaringan internet, sedangkan selain pengetahuan tentang ilmu teknologi, jaringan internet juga menjadi hal penting dalam berjalannya sebuah pelayanan online.

**3.3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam Pemanfaatan Aplikasi SLAWE dalam Pengurusan Surat keterangan Pindah Datang**

Upaya yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam menanggulangi permasalahan terkait pengelolaan administrasi penduduk pindah datang meliputi:

* + - 1. Pelaksanaan sosialisasi melalui Kecamatan dan Kelurahan dengan menempelkan brosur pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di papan pengumuman serta memberikan langsung kepada masyarakat yang mengunjungi Kantor Camat ataupun Kantor Lurah yang ada di Kota Bengkulu, dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait pentingnya dokumen kependudukan.
      2. Peningkatan kualitas dan kuantitas SDM dengan memberikan pendidikan dan pelatihan tambahan terkait dengan peningkatan kemampuan, keterampilan dan kualitas dari para pegawainya. Pemberian diklat ini bertujuan agar pegawai bisa membantu proses pelayanan yang lainnya, tidak hanya menguasai satu jenis layanan.
      3. Bagi masyarakat yang pindah dari domisili yang tempatnya jauh dari domisili baru dan tidak membawa surat keterangan pindah dari domisili lama, maka Dinas Dukcapil menerima hasil dokumentasi yang dikirim oleh keluarga yang bersangkutan untuk kebutuhan penduduk agar dapat dipertanggungjawabkan.
      4. Melaksanakan pendataan secara berkala melalui Kecamatan dan Kelurahan terkait jumlah penduduk permanen dan non permanen yang ada di daerahnya, sehingga hasil laporan tersebut dapat mengetahui pertambahan dan pengurangan jumlah penduduk.
      5. Kecamatan maupun kelurahan dapat membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan online agar masyarakat tidak hanya datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tetapi juga bisa datang ke Kantor Camat atau Kantor Lurah untuk membantu dalam pelayanan online.

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

Pemanfaatan aplikasi online dalam pelayanan administrasi kependudukan ini dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat, yaitu masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mengelola pengelolaan kependudukan secara cepat, mudah dan tepat, layaknya temuan Tania Soraya (Tania Soraya, 2019). Temuan utama yang penulis temukan ialah salah satu faktor penghambatnya ialah karena kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat masih kurang memahami sistematika penggunaan inovasi tersebut. Sedangkan pada temuan Tania Soraya (Tania Soraya, 2019) salah satu faktor penghambatnya ialah keraguan dalam keabsahan data yang diinput.

Inovasi tersebut memiliki keunggulan komparatif, aplikabilitas, dapat diuji, dan mudah diamati. Namun, itu masih terbilang cuku rumit, layaknya temuan Gayuh Nur Fadilah (Gayuh Nur Fadilah, 2020). Mengenai teori inovasi dan faktor pendukung inovasi tersebut, ada sedikit temuan yang berbeda yakni adanya kelompok kreatif, budaya, dan sumber daya manusia. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan penulis, menggunakan teori pemanfaatan dan kurang adanya faktor pendukung yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dengan inovasi tersebut.

Kekurangan dari pelayanan yang diberikan yaitu karena kurangnya kesadaran pegawai untuk menyelesaikan tugasnya, partisipasi pegawai dalam menerbitkan surat pindah datang juga masih belum optimal, layaknya temuan Jeni Selviona (Jeni Selviona, 2018) pada temuannya, pengurusan administrasi kependudukan tersebut masih manual. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan penulis sudah menggunakan inovasi terbaru,yaitu aplikasi SLAWE tersebut.

1. **KESIMPULAN**
2. Pemanfaatan aplikasi SLAWE khususnya pengurusan surat keterangan pindah datang dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal itu dapat dilihat dari sudah meningkatnya jumlah pengurusan surat keterangan pindah datang sejak adanya aplikasi SLAWE tersebut. Masyarakat juga tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus surat, cukup dari rumah dengan menggunakan *smartphone* saja.
3. Pemanfaatan aplikasi SLAWE dalam pengurusan surat ketrangan pindah datang di Kota Bengkulu masih terdapat kendala yang disebabkan oleh dua faktor, yaitu dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun dari masyarakat, dimana dari dinas ialah kurangnya sarana dan prasarana, tingkat kemampuan SDM, minimnya sosisalisasi, inovasi, dan regulasi. Sedangkan dari masyarakat yaitu penduduk terlambat melapor dan penduduk belum paham dengan pelayanan online dan terkendala jaringan.
4. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam pengelolaan administrasi penduduk pindah datang di Kota Bengkulu yakni dengan melaksanakan sosialisasi bersama seluruh perangkat terkait baik di Kecamatan dan Kelurahan agar penduduk yang belum melaporkan kepindahan segera melakukan pelaporan melalui aplikasi SLAWE yang juga dibantu oleh pihak pelayanan di Kecamatan dan Kelurahan terkait sehingga menumbuhkan kesadaran bagi masyarakat dan menambah pengetahuan masyarakat terkait penggunaan layanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

**Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki sedikit keterbatasan yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada lingkup Kota Bengkulu saja.

**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 berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi SLAWE (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik) dalam pengurusan surat keterangan pindah datang di Kota Bengkulu untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

1. **UCAPAN** **TERIMA** **KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu beserta jajaran, seluruh bapak ibu dosen pengajar, bapak ibu dosen pembimbing dan penguji, serta seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

1. **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Bumi Aksara.

Chin, W. W. (1995). *On The Use, Usefulness, and Ease of Use Of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caustion.* MIS Quarterly.

Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Davis, F. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.* MIS Quarterly.

Hutasoit, I. (2017). *Pengantar Ilmu Kependudukan.* Bandung: Alfabeta.

M, J. H. (2007). *Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman.* Yogyakarta: BPFE.

Neuman, W. L. (2006). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative .* Unites State of America: Allyn and Bucon.

Neuman, W. L. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif.* Jakarta: PT Indeks.

Poerwadarminta. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Triyuni, S. (2011). *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi.* Jakarta: Yayasan Bina Profesi Mandiri.