

# IMPLEMENTASI TELUNJUK SAKTI DALAM MEWUJUDKAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN WONOGIRI, JAWA TENGAH

Nuri Adhi Saputri<sup>1</sup>, Supratiwi<sup>2</sup>, Dzunuwanus Ghulam Manar<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Departemen Politik dan Pemerintahan, FISIP Universitas Diponegoro

<sup>2</sup>Dosen Departemen Politik dan Pemerintahan, FISIP Universitas Diponegoro

Email: [nuriadhisaputri@gmail.com](mailto:nuriadhisaputri@gmail.com)

## Abstrak

Dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Grindle (1980), penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi Telunjuk Sakti dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri serta faktor pendorong dan penghambat yang menyertai prosesnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Telunjuk Sakti dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri telah berjalan dengan baik, meskipun loket faskes, loket kecamatan, dan loket desa/kelurahan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri belum mampu memberikan pelayanan pembetulan data kependudukan. Keberhasilan Telunjuk Sakti dalam meningkatkan kualitas pelayanan didukung oleh faktor jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang dikerahkan serta sarana dan prasarana yang memadai. Sementara itu, faktor yang menghambat implementasi Telunjuk Sakti berasal dari kompetensi pelaksana loket faskes, loket kecamatan, dan loket desa/kelurahan yang kurang mumpuni.

Kata kunci: Telunjuk Sakti, inovasi pelayanan publik, administrasi kependudukan

## Abstract

*Using Grindle's policy implementation theory (1980), this study aims to analyze how the implementation of Telunjuk Sakti contributes to improving the quality of civil registration services in Wonogiri Regency, as well as the driving factors and obstacles accompanying the process. The research findings indicate that the implementation of Telunjuk Sakti in achieving the improvement of civil registration service quality in Wonogiri Regency has been successful. However, the service counters in healthcare facilities, sub-district offices, and village offices provided by the Office of Population and Civil Registration of Wonogiri Regency have not been able to offer corrective services for population data. The success of Telunjuk Sakti in enhancing service quality is supported by the number of deployed human resources (HR) and adequate facilities and infrastructure. On the other hand, the factors hindering the implementation of Telunjuk Sakti originate from the inadequate competence of the personnel manning the service counters in healthcare facilities, sub-district offices, and village offices.*

*Keywords: Telunjuk Sakti, public service innovation, civil administration*

## PENDAHULUAN

Pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) memiliki tujuan yang harus dicapai, baik oleh pemerintah maupun masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tujuan yang telah tercantum dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut salah satunya yaitu memajukan kesejahteraan umum. Upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai kesejahteraan umum adalah dengan memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Akan tetapi dalam proses penyelenggaraannya, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah justru kerap mengalami berbagai macam permasalahan yang dapat menghambat tercapainya pelayanan yang berkualitas. Mahsyar (2011) menyebutkan bahwa permasalahan dalam pola penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diantaranya berkaitan dengan pelayanan yang (1) kurang koordinasi, (2) sulit diakses, (3) kurang mau mendengar keluhan, saran, dan/atau aspirasi masyarakat, (4) kurang responsif, (5) berbelit-belit, (6) kurang informatif, serta (7) tidak efisien. Dalam konteks ini, pemerintah melalui unit penyelenggara pelayanan publik sebenarnya telah melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Upaya tersebut diantaranya dilakukan dengan cara menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta *Standard Operating Procedure* (SOP), mengembangkan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat, hingga mengadakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin (Wakhid, 2017).

Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa seiring dengan berjalannya waktu, upaya-upaya di atas tidak lagi efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Diperlukan upaya lain untuk mendorong lahirnya model pelayanan inovatif yang mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman, sekaligus mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 mengamanatkan kepada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah untuk menyusun serta mengembangkan inovasi pelayanan publik guna mempercepat peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Daerah yang mampu menciptakan dan menerapkan banyak inovasi pelayanan publik adalah Kabupaten Wonogiri. Adapun salah satu inovasi yang dimiliki daerah tersebut adalah Telunjuk Sakti. Menurut Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 91 Tahun 2019, Telunjuk Sakti didefinisikan sebagai sebuah inovasi

pelayanan yang mampu memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memperoleh layanan administrasi kependudukan dengan cepat dan nyaman. Kata “Telunjuk” dalam penamaan inovasi tersebut memiliki arti bahwa masyarakat dapat memperoleh layanan administrasi kependudukan hanya dengan menekan layar mesin antrian atau layar ponsel pintar (android) menggunakan jari telunjuk. Sementara kata “Sakti” merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Kependudukan berbasis Teknologi Informasi.

Melalui Telunjuk Sakti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri mendistribusikan loket-loket pelayanan *online*, yaitu loket faskes di fasilitas kesehatan, loket kecamatan di 25 kantor kecamatan, serta loket desa/kelurahan di 294 kantor desa/kelurahan. Tak hanya itu, instansi tersebut juga menyediakan loket android berupa aplikasi “Telunjuk Sakti” guna memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan pengurusan dokumen kependudukan secara mandiri dimanapun, kapanpun, serta dalam kondisi apapun tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya loket-loket pelayanan tersebut, masyarakat kini dapat mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan dengan mudah tanpa harus mendatangi Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Akan tetapi, kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan yang dihadirkan oleh Telunjuk Sakti dapat dikatakan belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Wonogiri. Hal ini dikarenakan selama tahun 2022, terdapat sebanyak 2.761 warga yang masih mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan dengan cara mendatangi instansi tersebut secara langsung dibandingkan mengajukan permohonan melalui loket-loket pelayanan yang telah disediakan.

Uraian di atas kemudian memunculkan pertanyaan tentang mengapa Telunjuk Sakti yang telah diterapkan sejak tahun 2019 belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Wonogiri. Oleh karena itu, penelitian ini akan berusaha menggali informasi dan memberikan penjelasan mengenai implementasi Telunjuk Sakti dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri, serta faktor pendorong dan penghambat yang menyertai proses implementasinya.

## **KERANGKA TEORI**

Menurut Merilee S. Grindle, implementasi kebijakan diartikan sebagai proses pelaksanaan serangkaian tindakan administratif yang dapat ditinjau pada tingkat program tertentu. Tindakan

administratif tersebut dilakukan agar sebuah program dapat menghasilkan efek perubahan bagi kelompok sasaran. Tachjan (2006) menyebutkan bahwa posisi tindakan administratif yang dimaksud Grindle terletak di antara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan, dimana tindakan tersebut baru bisa dilaksanakan setelah pemerintah menetapkan kebijakan terkait.

Lebih lanjut, Grindle kemudian merumuskan sebuah model yang memandang implementasi sebagai proses politik dan administratif. Aspek yang secara langsung merujuk pada model implementasi milik Grindle adalah aspek kesesuaian antara isi kebijakan dengan tindakan implementasi yang dilakukan, manfaat yang diperoleh kelompok sasaran, serta perubahan yang dihasilkan (Akib, 2010). Menurut Feis (2009), proses politik pada model implementasi kebijakan Grindle dapat dilihat dari pelibatan berbagai aktor dalam proses pengambilan keputusan, sedangkan proses administratif dapat dilihat dari pelaksanaan serangkaian tindakan administratif yang ditinjau pada tingkat program tertentu.

Tidak ada jaminan bahwa suatu kebijakan yang telah diimplementasikan akan berhasil mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Grindle, keberhasilan implementasi suatu kebijakan ditentukan oleh tingkat *implementability* yang dapat diukur melalui dua variabel, yaitu variabel

isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks implementasi (*context of implementation*). Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai kedua variabel tersebut adalah sebagai berikut:

**a. Isi kebijakan (*content of policy*)**

Variabel ini menitikbertakan pada bagaimana hal-hal yang terkandung dalam isi kebijakan dapat mempengaruhi proses implementasi yang dilakukan. Variabel isi kebijakan terdiri dari 6 (enam) indikator yang meliputi:

1. Kepentingan yang terpengaruh

Suatu kebijakan berpotensi memperoleh dukungan dari pihak yang kepentingannya diuntungkan dan/atau berpotensi memicu perlawanan dari pihak yang merasa kepentingannya dirugikan oleh adanya kebijakan tersebut. Dalam konteks ini, kebijakan yang tidak memicu perlawanan dari pihak tertentu akan lebih mudah diimplementasikan untuk mencapai tujuan (Anggara, 2014).

2. Jenis manfaat yang dihasilkan

Suatu kebijakan harus mampu memberi manfaat bagi seluruh kelompok sasaran, bukan hanya bagi pihak-pihak tertentu. Hal ini dikarenakan kebijakan yang hanya bermanfaat bagi pihak tertentu akan memicu konflik yang dapat menyulitkan proses implementasi.

3. Tingkat perubahan yang diinginkan  
Suatu kebijakan yang menginginkan adanya perubahan besar cenderung sulit untuk diimplementasikan. Sebaliknya, kebijakan yang hanya mengharapkan perubahan kecil dari kelompok sasaran akan lebih mudah diimplementasikan (Suparno, 2017).
4. Letak pengambilan keputusan  
Implementasi kebijakan akan semakin sulit dilakukan ketika lokasi implementasinya semakin tersebar, baik secara geografis maupun organisatoris. Hal ini dikarenakan tersebarnya lokasi implementasi kebijakan akan melibatkan banyak pihak pengambil keputusan.
5. Pelaksana program  
Kebijakan yang telah disusun sedemikian rupa akan gagal diimplementasikan apabila pelaksananya tidak memiliki kompetensi yang mumpuni (Suparno, 2017). Dengan kata lain, peluang keberhasilan implementasi kebijakan akan semakin tinggi apabila didukung oleh pelaksana program yang berkompeten.
6. Sumber daya yang dikerahkan  
Tersediannya sumber daya yang memadai dapat mendukung proses implementasi kebijakan (Subianto, 2020). Sebaliknya, terbatasnya sumber daya yang tersedia akan

mempersulit pengimplementasian kebijakan dalam mencapai tujuannya (Kasmad, 2018). Adapun sumber daya yang dimaksud yaitu dana, tenaga kerja, serta hingga sarana dan prasarana.

#### **b. Konteks implementasi (*Context of Implementation*)**

Variabel konteks implementasi berkaitan tentang lingkungan tempat di mana suatu kebijakan diimplementasikan. Indikator dalam variabel ini terdiri dari:

1. Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat  
Keinginan para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan untuk merealisasikan kepentingannya berpotensi memicu konflik yang dapat menghambat proses implementasi kebijakan. Adapun kepentingan siapa yang terrealisasi akan ditentukan oleh strategi, sumber daya, serta kekuasaan aktor tersebut.
2. Karakteristik lembaga dan penguasa  
Suatu kebijakan akan lebih mudah diimplementasikan apabila mendapat dukungan dari rezim yang berkuasa serta apabila lembaga yang mengimplementasikan kebijakan tersebut memiliki karakteristik yang baik.
3. Kepatuhan dan daya tanggap  
Proses implementasi dihadapkan pada permasalahan tentang

bagaimana menjaga kepatuhan implementor terhadap kebijakan yang diimplementasikan. Selain itu, para implementor diharuskan untuk tanggap dalam merespon apa yang diinginkan oleh kelompok sasaran.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Penelitian ini perlu menggali informasi secara mendalam dari sudut pandang informan agar menghasilkan analisis secara rinci dan sistematis mengenai implementasi Telunjuk Sakti pada tahun 2019-2022. Data dihimpun melalui proses wawancara mendalam dengan para informan serta melalui proses dokumentasi terhadap dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan implementasi Telunjuk Sakti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Isi Kebijakan**

#### **1. Kepentingan yang terpengaruh**

Sebelum adanya Telunjuk Sakti, masyarakat kerap mengalami masalah saat hendak mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Masyarakat yang tinggal jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri membutuhkan biaya untuk keperluan transportasi. Dari sisi waktu, masyarakat

yang tinggal di desa-desa paling ujung membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan perjalanan menuju instansi tersebut. Terlebih lagi, mereka masih harus menghabiskan waktu untuk menunggu panjangnya antrian pemohon.

Permasalahan tersebut berusaha diatasi Telunjuk Sakti dengan menghadirkan pelayanan yang mudah, cepat, dan gratis bagi masyarakat melalui pendistribusian loket faskes, loket kecamatan, dan loket desa/kelurahan di seluruh wilayah Kabupaten Wonogiri, serta melalui penyediaan loket android. Kehadiran Telunjuk Sakti dengan loket-loket pelayanannya membuat masyarakat tidak lagi memiliki keharusan untuk mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tiap kali hendak mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat dapat dengan mudah mengurus dokumen kependudukan di kantor kecamatan atau kantor desa/kelurahan yang terletak tak jauh dari tempat tinggal mereka. Akibatnya, masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya untuk keperluan transportasi serta menghabiskan banyak waktu untuk melakukan perjalanan maupun untuk menunggu antrian pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Kondisi ini sangat menguntungkan masyarakat dan membuat mereka

mendukung implementasi Telunjuk Sakti.

Namun disisi lain, para calo justru merasa dirugikan oleh kehadiran Telunjuk Sakti. Pelayanan administrasi kependudukan yang kini dapat diakses dengan mudah, cepat, dan nyaman memperkecil ruang gerak calo untuk menawarkan jasanya kepada masyarakat. Meskipun merasa rugi, mereka tidak melayangkan perlawanan apapun terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Dengan demikian, berdasarkan indikator kepentingan yang terpengaruh, implementasi Telunjuk Sakti dapat berjalan dengan baik karena mendapatkan dukungan dari masyarakat serta tidak menimbulkan perlawanan dari para calo.

## **2. Jenis manfaat yang dihasilkan**

Berdasarkan Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 91 Tahun 2019, Telunjuk Sakti dikatakan mampu memberi kecepatan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Pelayanan yang sebelumnya diselenggarakan secara konvensional dan terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri membuat masyarakat dari seluruh penjuru kabupaten harus mendatangi instansi tersebut ketika membutuhkan

pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika tiap harinya rata-rata ada sebanyak 400-500 orang mengantri untuk mengajukan permohonan pelayanan. Kondisi ini menyebabkan proses penyelesaian pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama serta menjadikan ruang pelayanan terasa tidak nyaman.

Setelah adanya Telunjuk Sakti, masyarakat memiliki kebebasan untuk memanfaatkan loket pelayanan yang dapat mereka jangkau dengan mudah, dimana hal ini berdampak pada terurainya penumpukan antrian pemohon yang sebelumnya kerap terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Tidak adanya penumpukan antrian pada akhirnya membuat permohonan pelayanan administrasi kependudukan mampu diselesaikan dengan lebih cepat. Selain itu, disediakannya loket android lewat aplikasi “Telunjuk Sakti” membuat masyarakat dapat mengajukan permohonan pelayanan dengan nyaman karena mereka memiliki kesempatan untuk mengajukan permohonan pelayanan dimanapun, kapanpun, dan dalam kondisi apapun.

Dari analisis di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan indikator ini, implementasi Telunjuk Sakti telah memberi dua manfaat bagi masyarakat,

yaitu mempercepat proses penyelesaian pelayanan serta memberikan kenyamanan saat mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, implementasi Telunjuk Sakti telah berjalan dengan baik karena berhasil memberi manfaat sesuai dengan apa yang tercantum dalam Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 91 Tahun 2019.

### **3. Tingkat perubahan yang diinginkan**

Perubahan yang ingin dicapai dari penerapan Telunjuk Sakti adalah perubahan pola pikir (*mindset*) pegawai yang seringkali melakukan pungutan liar (pungli) terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan. Praktik pungli terjadi karena oknum pegawai memanfaatkan minimnya pengetahuan masyarakat tentang standar pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk memperoleh keuntungan pribadi. Masyarakat Kabupaten Wonogiri, khususnya mereka yang telah berusia lanjut banyak yang tidak mengetahui bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi tersebut adalah pelayanan yang gratis. Masyarakat justru merasa memiliki keharusan untuk memberikan sejumlah uang kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri karena telah

menggunakan jasa mereka untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

Telunjuk Sakti merubah sistem pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dari yang sebelumnya diselenggarakan secara *offline* menjadi diselenggarakan secara *online*. Dengan sistem pelayanan *online*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dapat meminimalisir kontak antara pegawai sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Sistem pelayanan yang diselenggarakan secara *online* diyakini mampu memperkecil kesempatan oknum pegawai untuk melakukan pungutan liar dikarenakan praktik tersebut pada umumnya terjadi bersamaan dengan adanya kontak langsung antara pegawai dan masyarakat saat proses pemberian pelayanan. Semakin kecilnya kesempatan untuk melakukan pungli pada akhirnya membuat oknum pegawai tidak lagi tertarik melakukan tindakan tercela tersebut.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia yang memberikan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada tahun 2019 dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) pada tahun 2022 menjadi penanda



keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dalam mencapai perubahan *mindset* oknum pegawai yang sebelumnya kerap melakukan pungutan liar.

#### **4. Letak pengambilan keputusan**

Sejak Telunjuk Sakti resmi diluncurkan pada tahun 2019, instansi tersebut telah mendistribusikan loket pelayanan *online* ke sebanyak 12 fasilitas kesehatan (faskes), 25 kantor kecamatan, serta 294 kantor desa/kelurahan yang tersebar di seluruh Kabupaten Wonogiri. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi Telunjuk Sakti mencakup seluruh wilayah Kabupaten Wonogiri seluas 1.822 km<sup>2</sup>. Masing-masing loket pelayanan Telunjuk Sakti tidak hanya dioperasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, melainkan juga dioperasikan oleh pegawai fasilitas kesehatan, pegawai kantor kecamatan, serta pegawai kantor desa/kelurahan. Keterlibatan pihak lain dalam mengoperasikan loket pelayanan menunjukkan bahwa implemementasi Telunjuk Sakti tersebar secara organisatoris.

Meskipun lokasi implementasi Telunjuk Sakti tersebar secara geografis dan organisatoris, pihak pengambil keputusan hanya terdiri dari Kepala

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dan Bupati Wonogiri. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri berperan mengambil keputusan untuk menyelenggarakan pelayanan secara *online*, sedangkan Bupati Wonogiri berperan untuk menetapkan Telunjuk Sakti lewat Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 91 Tahun 2019. Dengan demikian berdasarkan indikator letak pengambil keputusan, implementasi Telunjuk Sakti dapat berjalan dengan baik karena tidak melibatkan banyak pihak pengambil keputusan.

#### **5. Pelaksana program**

Pelaksana atau implementor Telunjuk Sakti merupakan pihak-pihak yang bertugas mengoperasikan loket-loket pelayanan *online*. Meskipun Telunjuk Sakti merupakan produk inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, instansi tersebut tidaklah menjadi satu-satunya pihak yang mengoperasikan seluruh loket pelayanan, melainkan hanya mengoperasikan loket pelayanan yang terdapat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Sementara itu, loket faskes dioperasikan oleh pegawai faskes, loket kecamatan dioperasikan oleh pegawai

kantor kecamatan, loket desa/kelurahan dioperasikan oleh pegawai kantor desa/kelurahan, dan loket android dioperasikan secara mandiri oleh masyarakat.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri telah menguasai semua kompetensi yang tercantum dalam Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* Melalui Android/Web Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Akan tetapi, standar pelayanan tersebut hanya mengatur kompetensi pegawai internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, bukan untuk seluruh pelaksana Telunjuk Sakti. Tidak ada peraturan atau standar pelayanan yang secara khusus mengatur tentang kompetensi yang harus dimiliki oleh pegawai faskes, pegawai kantor kecamatan, pegawai kantor desa/kelurahan, serta masyarakat untuk mengoperasikan loket pelayanan Telunjuk Sakti. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri secara tidak tertulis hanya mewajibkan pelaksana loket faskes, loket kecamatan, loket desa/kelurahan, serta loket android untuk mampu mengoperasikan komputer, laptop, dan/atau ponsel pintar, mengingat perangkat tersebut merupakan alat utama

yang digunakan untuk mengoperasikan loket pelayanan. Dengan demikian, meskipun sama-sama berperan sebagai implementor Telunjuk Sakti, terdapat perbedaan antara kompetensi yang harus dimiliki oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dengan pegawai faskes, pegawai kantor kecamatan, pegawai kantor desa/kelurahan, serta masyarakat. Dikarenakan kompetensi yang ditentukan telah dikuasai oleh masing-masing pelaksana loket, maka berdasarkan indikator *pelaksana program*, dapat disimpulkan bahwa implementasi Telunjuk Sakti berjalan dengan baik.

## **6. Sumber daya yang dikerahkan**

Sebelum resmi diluncurkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya menerima alokasi dana APBD sebesar Rp70.000.000,00 dari Pemerintah Kabupaten Wonogiri untuk mempersiapkan Telunjuk Sakti. Akan tetapi, dana tersebut tidaklah cukup untuk melakukan penyediaan perangkat keras (*hardware*) dan melakukan sosialisasi ke seluruh kecamatan di Kabupaten Wonogiri.

Dalam hal Sumber Daya Manusia (SDM), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri mengerahkan sebanyak 19 orang pegawainya untuk mengoperasikan loket

dinas. Disisi lain, instansi tersebut tidak mengerahkan pegawainya untuk menjalankan loket faskes, loket kecamatan, loket desa/kelurahan, serta loket android dikarenakan instansi tersebut hanya memiliki 80 orang pegawai yang terdiri dari 22 tenaga Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 58 tenaga honorer. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri kemudian bekerjasama dengan fasilitas kesehatan, pemerintah kecamatan, dan pemerintah desa/kelurahan untuk memberdayakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mereka miliki guna membantu instansi tersebut mengoperasikan loket pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri bekerja sama dengan 12 faskes untuk memberdayakan 48 orang, dengan pemerintah kecamatan untuk memberdayakan 5 orang pegawai kecamatan, serta dengan pemerintah desa/kelurahan untuk memberdayakan 4 perangkat desa/kelurahan. Sementara untuk loket android, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri memberdayakan seluruh masyarakat Kabupaten Wonogiri untuk menjalankan loket pelayanan. Pemberdayaan terhadap masyarakat dilakukan karena loket android dapat mereka operasikan secara mandiri

dengan menggunakan perangkat ponsel pintar (android) milik pribadi.

Dalam hal sarana dan prasarana, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri hanya menyediakan sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan pelayanan di instansi tersebut dan bukan untuk penyelenggaraan pelayanan di loket-loket lain. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan tanggung jawab secara penuh kepada pelaksana loket-loket pelayanan untuk menyediakan sarana dan prasarana sesuai kemampuan finansial yang mereka miliki. Dengan demikian, instansi tersebut dapat menghemat pembiayaan dalam implementasi Telunjuk Sakti.

Apabila merujuk pada indikator ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sebenarnya tidak memiliki sumber daya yang memadai, baik dari sisi finansial, Sumber Daya Manusia (SDM), serta sarana dan prasarana untuk mengoperasikan loket-loket pelayanan Telunjuk Sakti. Sumber daya yang dimiliki instansi tersebut tidak mencukupi untuk mengoperasikan loket faskes, loket kecamatan, loket desa, dan loket android. Akan tetapi, adanya komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan membuat Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri berusaha mengatasi keterbatasan sumber daya yang dimiliki dengan cara bekerja sama dengan pihak faskes, pemerintah kecamatan, pemerintah desa/kelurahan, serta masyarakat agar loket-loket pelayanan Telunjuk Sakti tetap dapat dioperasikan. Dengan demikian, meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri memiliki keterbatasan sumber daya, Telunjuk Sakti tetap dapat diimplementasikan dengan baik karena didukung oleh sumber daya dari fasilitas kesehatan, pemerintah kecamatan, pemerintah desa/kelurahan, serta masyarakat.

## **b. Konteks Implementasi**

### **1. Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat**

Apabila merujuk pada tujuan yang tercantum dalam Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 91 Tahun 2019, dapat diketahui bahwa mereka memiliki kepentingan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri. Untuk merealisasikan kepentingannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melakukan strategi tentang bagaimana membuat masyarakat memanfaatkan loket-loket

pelayanan Telunjuk Sakti setiap kali mereka membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan kepentingan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak akan tercapai apabila masyarakat tidak merasakan adanya kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan yang tercipta dari keberadaan loket-loket pelayanan Telunjuk Sakti.

Strategi tersebut difokuskan dengan menyebarluaskan informasi agar kesadaran masyarakat terhadap keberadaan loket-loket pelayanan Telunjuk Sakti dapat ditingkatkan. Adapun strategi yang dimaksud dilakukan melalui sosialisasi secara langsung (*offline*) dan tidak langsung (*online*), publikasi pada *website* dan media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, siaran radio, serta pemasangan baliho, *leaflet*, *x-banner*, dan *roll banner* tentang Telunjuk Sakti di tempat-tempat strategis.

Ketika informasi mengenai keberadaan Telunjuk Sakti sampai ke telinga masyarakat, kesadaran mereka untuk memanfaatkan loket-loket pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri perlahan-lahan akan meningkat. Dengan memanfaatkan loket pelayanan tersebut, masyarakat merasakan adanya kemudahan,

kecepatan, dan kenyamanan yang sebelumnya tidak dapat mereka rasakan saat mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi ini menandakan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang selama ini diupayakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri telah dinikmati oleh masyarakat Kabupaten Wonogiri.

Disisi lain, tercapainya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri selalu mengalami peningkatan dari tahun 2018-2022. Peningkatan yang cukup signifikan terjadi pada tahun 2020, dimana IKM instansi tersebut mendapatkan predikat 'Sangat Baik' dengan nilai 85,16 dari yang sebelumnya berpredikat 'Baik' dengan nilai 80,03 pada tahun 2019. IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang selalu mendapatkan predikat 'Sangat Baik' pada tahun 2020-2022 menandakan bahwa masyarakat Kabupaten Wonogiri merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, dikarenakan predikat 'Sangat Baik' diperoleh

semenjak Telunjuk Sakti diterapkan, maka hal ini juga menandakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri telah berhasil menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat lewat penerapan Telunjuk Sakti.

## **2. Karakteristik lembaga dan penguasa**

Terhitung sejak resmi diluncurkan pada tahun 2019, Telunjuk Sakti telah diimplementasikan selama hampir empat tahun lamanya. Dalam kurun waktu tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri menghadapi permasalahan dalam implementasi Telunjuk Sakti. Permasalahan yang dimaksud berkaitan dengan pemanfaatan loket-loket pelayanan Telunjuk Sakti oleh masyarakat Kabupaten Wonogiri.

Melalui penerapan Telunjuk Sakti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri berusaha memberikan solusi terhadap permasalahan yang sebelumnya sering dialami oleh masyarakat Kabupaten Wonogiri saat hendak mengurus dokumen kependudukan. Solusi diberikan melalui penyediaan loket-loket pelayanan *online* yang terdiri dari loket faskes, loket kecamatan, loket desa/kelurahan, serta loket android.

Keberadaan loket-loket pelayanan tersebut memberi kesempatan bagi masyarakat untuk dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan mudah, cepat, nyaman, dan gratis agar mereka tidak perlu lagi mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri tiap kali hendak mengurus dokumen kependudukan. Akan tetapi, sampai saat ini masih terdapat masyarakat yang belum memanfaatkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan yang dihadirkan oleh loket-loket pelayanan Telunjuk Sakti. Mereka masih melakukan pengurusan dokumen kependudukan dengan mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, dibandingkan mengurus dokumen kependudukan di loket-loket pelayanan yang telah didistribusikan ke seluruh wilayah Kabupaten Wonogiri. Kondisi tersebut disebabkan karena dalam pelaksanaan Telunjuk Sakti, terdapat jenis pelayanan tidak dapat diselesaikan oleh loket-loket pelayanan lain selain loket dinas. Jenis pelayanan yang dimaksud berkaitan tentang pembetulan elemen data yang tidak sesuai antara dokumen satu dengan dokumen lain. Seperti contoh, ketidaksesuaian nama yang tercantum di KTP-el dan akta kelahiran.

Pelayanan pembetulan data pada dokumen kependudukan hanya dapat dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang memiliki kompetensi tentang tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Ketidakmampuan loket faskes, loket kecamatan, loket desa/kelurahan, dan loket android memberikan pelayanan pembetulan data kependudukan disebabkan karena para pelaksana loket-loket tersebut tidak memiliki kompetensi tentang tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Hal inilah yang kemudian berimplikasi pada permasalahan terkait pemanfaatan loket pelayanan, dimana ketika masyarakat membutuhkan pelayanan pembetulan data kependudukan, mereka akan memanfaatkan loket dinas dibandingkan loket-loket pelayanan lain.

Walaupun kondisi di atas sudah berlangsung sejak awal Telunjuk Sakti diluncurkan, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sampai saat ini belum menyusun strategi untuk mengatasinya. Hal ini menandakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melakukan pembiaran atas kondisi loket faskes, loket kecamatan, loket desa/kelurahan, serta loket android yang

tidak mampu memberikan pelayanan pembetulan data kependudukan. Akibatnya, ketika masyarakat menemukan adanya ketidaksesuaian elemen data pada dokumen kependudukannya, mereka tidak dapat memanfaatkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan pelayanan yang dihadirkan oleh loket faskes, loket kecamatan, loket desa/kelurahan, dan/atau loket android dikarenakan mereka harus melakukan pembetulan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sama seperti yang biasa mereka lakukan sebelum adanya Telunjuk Sakti.

Karakteristik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang melakukan pembiaran atas kondisi loket faskes, loket kecamatan, loket desa/kelurahan, dan loket android bukanlah suatu karakteristik yang baik. Karakteristik tersebut membuat implementasi yang dilakukan menjadi terhambat dikarenakan loket faskes, loket kecamatan, dan loket desa/kelurahan tidak dapat memproses permohonan pelayanan pembetulan data kependudukan yang diajukan masyarakat.

### **3. Kepatuhan dan daya tanggap**

Dalam lingkup internal, instansi tersebut menjaga kepatuhan dan daya

tanggap pegawainya dengan cara memberikan *reward* atau penghargaan kepada para pegawai yang memiliki kinerja memuaskan. Salah satu hal yang menandakan pegawai memiliki kinerja memuaskan adalah ketika mereka mematuhi SOP dan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* Melalui Android/Web Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri selama menjalankan tugasnya. Adapun pemberian *reward* dilakukan secara rutin setiap 3 (tiga) bulan sekali, dimana *reward* tersebut nantinya akan dipajang di ruang pelayanan agar mendorong semangat pegawai lain untuk ikut meningkatkan kinerjanya.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri juga menjaga kepatuhan para pegawai dengan memberikan teguran (*punishment*) kepada mereka yang tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP dan standar pelayanan yang berlaku. Dengan adanya *punishment*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri berharap dapat meminimalisir adanya pelanggaran SOP dan standar pelayanan saat pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan pelanggaran tersebut dapat mengganggu

proses pemberian pelayanan dan menurunkan kinerja para pegawai.

*Reward* dan *punishment* yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri hanya diperuntukkan bagi pegawai internalnya. Dalam lingkup eksternal, instansi tersebut tidak memberikan *reward* dan *punishment* untuk menjaga kepatuhan (*compliance*) dan daya tanggap (*reponsiveness*) para pelaksana loket faskes, loket kecamatan, loket desa/kelurahan, dan loket android terhadap SOP dan standar pelayanan yang berlaku. Alih-alih memberikan *reward* dan *punishment*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Wonogiri hanya melakukan pendampingan secara berkelanjutan kepada seluruh operator loket faskes, loket kecamatan, dan loket desa/kelurahan melalui media *What's App Group*.

Sementara dari sisi pelaksana loket android, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri tidak melakukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap SOP dan standar pelayanan yang berlaku. Instansi tersebut justru melakukan sosialisasi Desa Sadar Adminduk ke seluruh desa/kelurahan di Kabupaten Wonogiri secara rutin tiap tahunnya. Kegiatan ini bertujuan

meningkatkan kesadaran masyarakat tentang arti penting dokumen kependudukan dan kesadaran untuk segera melakukan *update* data kependudukan. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri beranggapan bahwa ketika masyarakat memiliki kesadaran yang tinggi akan hal tersebut, mereka akan terdorong untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan melalui loket desa/kelurahan ataupun loket android.

Berdasarkan indikator kepatuhan dan daya tanggap, dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dalam mengimplementasikan Telunjuk Sakti sudah memiliki kepatuhan yang baik terhadap SOP dan standar pelayanan yang berlaku. Kondisi ini terjadi karena instansi tersebut menerapkan *reward* dan *punishment* kepada para pegawainya agar mematuhi SOP dan standar pelayanan dalam menjalankan tugasnya. Namun disisi lain, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri tidak menjaga kepatuhan pelaksana loket faskes, loket kecamatan, loket desa/kelurahan serta loket android melalui skema *reward* dan *punishment*, melainkan hanya dilakukan sebatas



melalui pendampingan secara *online* dan sosialisasi.

### c. Faktor pendorong

#### 1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang dikerahkan

Terdapat sebanyak 12 loket fasilitas kesehatan, 25 loket kecamatan, serta 294 loket desa/kelurahan yang didistribusikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melalui Telunjuk Sakti. Sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sudah seharusnya mengerahkan pegawainya untuk melaksanakan loket-loket tersebut. Akan tetapi, jumlah pegawai yang dimiliki tidaklah sebanding dengan jumlah loket pelayanan yang telah didistribusikan. Hal ini dikarenakan instansi tersebut hanya memiliki 80 orang pegawai yang terdiri dari 22 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 58 tenaga honorer.

Untuk mengatasinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri kemudian memutuskan untuk memberdayakan pihak-pihak yang bersinggungan langsung dengan loket-loket pelayanan Telunjuk Sakti. Dalam konteks ini, instansi tersebut memberdayakan sebanyak 48 pegawai fasilitas kesehatan untuk menjalankan 12 loket fasilitas

kesehatan, memberdayakan 125 pegawai kantor kecamatan untuk menjalankan 25 loket kecamatan, serta memberdayakan 1.176 perangkat desa untuk menjalankan 294 loket desa/kelurahan. Dengan demikian, total SDM yang dikerahkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri adalah sebanyak 1.349 orang. Melalui pengerahan pihak-pihak tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri tetap mampu menjalankan loket-loket pelayanan *online* Telunjuk Sakti untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat meskipun jumlah pegawai yang dimiliki sangatlah terbatas.

#### 2. Sarana dan prasarana

Dalam implementasi Telunjuk Sakti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri memberikan kewenangan penuh kepada pihak-pihak pelaksana loket pelayanan untuk menyediakan sarana dan prasarana penunjang. Sarana dan prasarana tersebut diantaranya meliputi, *printer*, *scanner*, komputer, koneksi internet, meja dan kursi, kursi tunggu, hingga Alat Tulis Kantor (ATK). Pemberian kewenangan tersebut disebabkan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri tidak mampu untuk menyediakan sarana prasarana di

seluruh loket pelayanan mengingat dana yang dialokasikan oleh Pemerintah Kabupaten Wonogiri untuk mengimplementasikan Telunjuk Sakti sangatlah terbatas. Adanya kewenangan yang dimiliki oleh masing-masing pelaksana loket pelayanan untuk menyediakan sarana dan prasarana penunjang secara mandiri membuat mereka terdorong untuk menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Tersedianya sarana prasarana yang memadai inilah yang kemudian dapat menunjang pengoperasian loket-loket pelayanan dalam rangka melayani masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

#### **a. Faktor penghambat**

SDM pelaksana loket pelayanan Telunjuk Sakti tidak hanya terdiri dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, melainkan juga terdiri dari pihak-pihak lain, seperti pegawai fasilitas kesehatan, pegawai kantor kecamatan, dan perangkat desa. Dalam menjalankan loket pelayanan Telunjuk Sakti, para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dibekali dengan kompetensi mengenai tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta kompetensi untuk mengoperasikan komputer/leptop yang merupakan perangkat untuk

menjalankan loket Telunjuk Sakti. Akan tetapi, para pelaksana loket pelayanan faskes, loket kecamatan, loket desa/kelurahan dan loket android tidaklah dibekali dengan kompetensi mengenai tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, melainkan mereka hanya diwajibkan untuk mampu mengoperasikan perangkat komputer/leptop dan ponsel pintar (android). Tidak dimilikinya kompetensi pelaksana loket faskes, kecamatan, dan desa/kelurahan dalam hal tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil menyebabkan loket-loket tersebut tidak mampu memberikan pelayanan pembetulan data kependudukan kepada masyarakat. Ketika loket-loket pelayanan tidak mampu mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat, hal tersebut dapat menghambat implementasi Telunjuk Sakti yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

## **KESIMPULAN**

Implementasi Telunjuk Sakti dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri telah berjalan dengan baik, meskipun loket faskes, loket kecamatan, dan loket desa/kelurahan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri belum mampu memproses layanan pembetulan data kependudukan. Ketidakmampuan loket-loket pelayanan tersebutlah yang kemudian berimplikasi pada permasalahan mengenai pemanfaatan loket pelayanan Telunjuk Sakti, dimana sampai saat ini masih terdapat masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan dengan cara mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dibanding memanfaatkan loket-loket pelayanan yang tersedia.

Implementasi Telunjuk Sakti berjalan dengan baik karena didukung oleh banyaknya Sumber Daya Manusia (SDM) yang dikerahkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk menjalankan loket-loket pelayanan yang tersebar di wilayah Kabupaten Wonogiri. Tak hanya itu, implementasi Telunjuk Sakti juga didukung oleh adanya kewenangan yang dimiliki masing-masing pelaksana loket pelayanan untuk menyediakan sarana dan prasarana penunjang secara mandiri. Disisi lain, kompetensi SDM yang kurang mumpuni menjadi penghambat dalam implementasi Telunjuk Sakti dikarenakan tidak semua petugas loket pelayanan dibekali dengan kompetensi mengenai tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Kondisi ini pada akhirnya menyebabkan loket faskes,

loket kecamatan, dan loket desa/kelurahan tidak mampu memberikan pelayanan pembetulan data kependudukan yang diajukan oleh masyarakat.

## **SARAN**

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pelaksana loket-loket pelayanan tersebut mengenai tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri diharapkan dapat melakukan sosialisasi mengenai loket fasilitas kesehatan (faskes) kepada pengguna layanan kesehatan dan rumah bersalin. Hal ini dikarenakan jumlah pengguna loket tersebut dari tahun ke tahun menjadi yang paling sedikit dibandingkan loket-loket pelayanan lain.
3. Dikarenakan implementasi Telunjuk Sakti melibatkan banyak pelaksana atau implementor, maka penelitian ini menyarankan penelitian selanjutnya untuk membahas mengenai peran masing-masing implementor dalam proses implementasi Telunjuk Sakti.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Akib, H. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–100. <https://media.neliti.com/media/public>

- ations/97794-ID-implementasi-kebijakan-apa-mengapa-dan-b.pdf
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. CV. Pustaka Setia.
- Feis, I. (2009). Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model, dan Kriteria Pengukurannya. *Gema Eksos*, 65–85.
- Kasmad, R. (2018). *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Kedai Aksara.
- Subianto, A. (2020). *Kebijakan Publik: Tinjauan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi*. Brilliant.
- Suparno. (2017). *Implementasi Kebijakan Publik dalam Praktek: Implementasi Kebijakan Ketahanan Pangan Kabupaten Rembang*. Dwiputra Pustaka Jaya.
- Tachjan, H. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik* (Vol. 21, Issue 1). Puslit KP2W Lemlit Unpad.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 01(14), 53–59.