

PENILAIAN INOVASI TELUNJUK SAKTI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI

Widia Nur Khasanah¹, Nina Widowati², Maesaroh³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Diponegoro, Semarang - Indonesia

Email: widiank@students.undip.ac.id, ninawidowati.fisip@gmail.com,
maesarohundip@yahoo.co.id

Abstrak

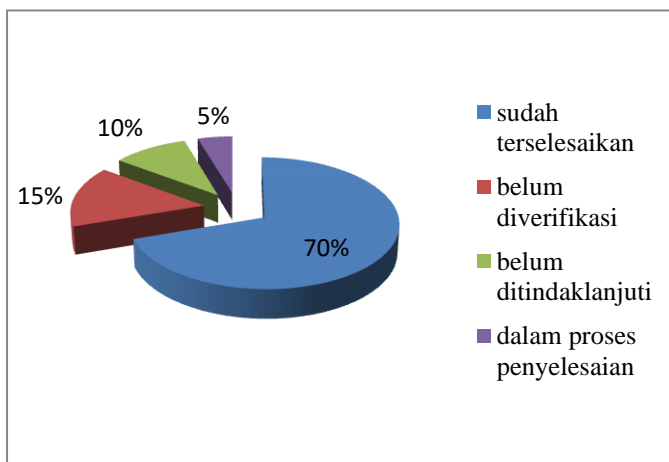
Telunjuk Sakti merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk mengatasi masalah administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) menganalisis tipologi dari Telunjuk Sakti, (2) menilai bagaimana pelaksanaan Telunjuk Sakti, (3) mengidentifikasi faktor pendorong dan faktor penghambat Telunjuk Sakti. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam tipologi inovasi menurut Halvosen yakni *a new or improved service, process innovation, administrative innovation, system innovation, conceptual innovation*, dan *radical change of rationality*, Telunjuk Sakti paling sesuai dengan tipologi *system innovation*, ditunjukkan dari terpenuhinya kriteria perubahan sistem yang memberikan dampak secara keseluruhan pada penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan penilaian lima atribut inovasi menurut Rogers yakni *relative advantage, compability, complexity, triability*, dan *observability*, Telunjuk Sakti dinilai sudah baik sebagai inovasi pelayanan publik, terbukti dengan keuntungan dan dampak positif yang dibawa oleh Telunjuk Sakti. Sayangnya masih ada kendala dalam menggunakan aplikasi Telunjuk Sakti berupa kendala teknis sehingga harus tetap ada perbaikan seperti *upgrade* aplikasi. Faktor pendorong Telunjuk Sakti ialah kemampuan sumber daya manusia (SDM), teknologi, manajemen risiko, dan tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan faktor penghambatnya adalah adanya tekanan dan gangguan administratif serta jaringan internet.

Kata kunci: penilaian inovasi, tipologi inovasi, telunjuk sakti

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, terbukti dari masih banyaknya laporan pengaduan tentang pelayanan publik yang masuk pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Laporan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N LAPOR) dimana sepanjang bulan Januari sampai Oktober 2021 lalu, jumlah laporan pengaduan yang masuk ke SP4N LAPOR menyentuh angka 141.253 atau 466 laporan per hari (Ditjen Aptika Kominfo, 29/11/21).

Gambar 1.1. Laporan Pengadua SP4N- LAPOR



Sumber: SP4N LAPOR, 2021

Gambar 1.1. memperlihatkan bahwa dari jumlah laporan pengaduan yang masuk di SP4N LAPOR, sebanyak 69,8% laporan sudah terselesaikan, 15,37% belum diverifikasi, 10,18% laporan belum ditindaklanjuti, dan 4,66% sedang dalam

proses penyelesaian. Adapun permasalahan yang banyak diadukan yakni bantuan sosial, administrasi kependudukan, ketenteraman atau ketertiban umum, konten penipuan, dan Kartu Prakerja.

Fakta bahwa administrasi kependudukan menjadi salah satu permasalahan yang banyak dilaporkan melalui SP4N LAPOR mengindikasikan bahwa masih banyak kendala yang dialami oleh masyarakat Indonesia dalam mengurus pelayanan administrasi kependudukan. Bersumber dari berbagai hasil pemantauan media pada tahun 2020, disebutkan bahwa ada lima hal yang masih menjadi keluhan masyarakat mengenai layanan administrasi kependudukan, yakni masih ditemukannya calo dan pungutan liar oleh masyarakat, syarat tambahan dalam pelayanan administrasi kependudukan yang banyak, proses pencetakan e-KTP yang dinilai masih lambat, permasalahan konsolidasi data, dan perkara nomor antrean yang habis pada loket pelayanan (*Kompas*, 09/09/2020).

Kabupaten Wonogiri sebagai salah satu daerah di wilayah III yang pada tahun 2019 lalu memperoleh penghargaan atas pelayanan publik dengan kategori sangat baik (*Suara Baru*, 7/11/2019), nampaknya juga tidak luput dari permasalahan administrasi kependudukan terutama

dalam hal dokumen kependudukan. Permasalahan administrasi kependudukan yang terjadi di Wonogiri ini ialah terkait kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah, terbukti pada tahun 2020 terdapat 34.802 penduduk Wonogiri yang wajib KTP tetapi belum memiliki KTP, 592.922 penduduk yang tidak memiliki akta kelahiran, 271.584 penduduk yang berstatus kawin tapi tidak memiliki akta perkawinan dan sebanyak 6.919 penduduk yang berstatus cerai hidup tetapi tidak memiliki akta perceraian, lebih kurang 40.000 peristiwa kematian warga yang sudah tercatat di desa tetapi akta kematiannya belum terbit.

Permasalahan administrasi kependudukan juga terlihat dari kondisi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, dimana pada tahun 2018, pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil masih manual dimana masyarakat masih harus datang langsung ke Disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan, tentunya dengan jumlah masyarakat Wonogiri yang pada tahun 2018 mencapai 1.086.197 jiwa tidak heran jika setiap harinya kurang lebih ada 470 pemohon yang datang ke Disdukcapil, hal ini membuat banyaknya berkas permohonan yang menumpuk, antrean pemohon yang panjang, suasana dan kondisi kerja yang tidak nyaman

karena kapasitas ruang tunggu tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang datang, parahnyanya banyak juga jasa calo yang bermunculan, hal ini tentu membuat banyaknya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan di Disdukcapil, tercermin dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Disdukcapil Kabupaten Wonogiri pada tahun 2018 yang hanya berkisar 77,51 (kategori cukup).

Kondisi ini tentunya tidak bisa dibiarkan begitu saja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri lantas mengeluarkan sebuah inovasi bernama Telunjuk Sakti guna mengatasi masalah tersebut sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Wonogiri. Inovasi sendiri menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008 : 9) didefinisikan sebagai suatu gagasan, praktik atau objek yang dinilai baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 mengenai Pedoman Inovasi Pelayanan Publik juga mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai suatu terobosan jenis pelayanan baik berupa pemikiran atau ide kreatif yang asli dan/atau bentuk penyesuaian atau modifikasi yang memberikan keuntungan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam sektor publik, inovasi memiliki berbagai bentuk atau tipologi, Halvorsen (dalam Suwarno, 2008: 43) mengatakan ada 6 jenis tipologi inovasi sektor publik yakni: (1) *A new of improved service* berupa layanan baru atau yang ditenahi; (2) *Process innovation* berupa perubahan dalam pengadaan layanan; (3) *Administrative innovation* berupa penggunaan instrumen kebijakan baru; (4) *System innovation* berupa perubahan mendasar pada sistem yang telah ada sebelumnya, (5) *Conceptual innovation* berupa perubahan dalam outlook; dan (6) *Radical change of rationality* berupa pergeseran cara pandang dari pegawai. Selain itu, Rogers (dalam Suwarno, 2008: 17 - 18), mengatakan bahwa inovasi memiliki lima atribut yang menjadi satu bagian yang utuh dalam suatu inovasi pelayanan (Melinda et al., 2020: 205) yakni:

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*) yaitu sejauh mana inovasi yang ada dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya.
2. Kesesuaian (*compatibility*), yaitu sejauh mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu atau ide-ide dan keadaan sebelumnya, dan dengan kebutuhan yang ada.

3. Kerumitan (*complexity*), yaitu tingkat di mana inovasi dianggap relatif sulit untuk dapat dipahami dan digunakan
4. Kemungkinan dicoba (*triability*), yaitu sejauh mana inovasi dapat diujicobakan secara terbatas.
5. Kemungkinan diamati (*observability*), yaitu sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat dan diamati oleh orang lain.

Telunjuk Sakti ini memuat dua jenis inovasi yaitu antrian sakti dan loket sakti yang terdiri dari loket *online* di berbagai instansi, loket *online* perseorangan melalui aplikasi Telunjuk Sakti bersi *android* yang dapat diunduh di <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.telunjuksakti&hl=in>, data sakti, NIK sakti, dan CS sakti. Kendati masih terbilang baru, inovasi Telunjuk Sakti ini sudah berhasil mendapatkan berbagai prestasi di kancah nasional seperti masuk 10 besar inovasi terbaik di ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) se-Jawa Tengah pada tahun 2021 (wonogiri.kab.go.id., 5/2/21), selain itu Telunjuk Sakti juga berhasil mengantarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri menyabet penghargaan sebagai dinas dengan pelayanan publik yang masuk dalam kategori sangat baik. Sayangnya, prestasi ini kenyataannya belum bisa menjadi penanda bahwa aplikasi Telunjuk Sakti sudah baik secara keseluruhan terbukti dari

inovasi Telunjuk Sakti masih memiliki kerumitan yang menjadi kendala masyarakat dalam penggunaannya, terutama saat menggunakan aplikasi *android* Telunjuk Sakti. Beberapa kendala ini disampaikan oleh masyarakat pada ulasan aplikasi Telunjuk Sakti di *Google Playstore* seperti tidak bisa mendaftarkan akun baru, tidak bisa masuk pada akun yang sudah ada, IP Server yang tidak ditemukan, serta fitur dari aplikasi Telunjuk Sakti yang masih belum sempurna.

Berbagai kondisi ini lantas membuat pentingnya suatu kajian untuk memberikan penilaian terhadap ketercapaian dari Telunjuk Sakti sebagai suatu inovasi pelayanan publik. Penilaian sendiri diartikan sebagai sebuah proses pengumpulan data untuk menentukan sejauh mana ketercapaian dari suatu hal berdasarkan suatu kriteria tertentu. Adapun dalam *research* ini, Telunjuk Sakti akan dinilai berdasarkan pada atribut inovasi dari Rogers yang terdiri dari keuntungan (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), dapat diuji coba (*trialability*), dan dapat diamati (*observability*). Melalui atribut inovasi ini akan dilihat secara jelas apakah keuntungan, kendala dan kerumitan yang dialami dalam pelaksanaan Telunjuk Sakti. Sebelum dilakukan penilaian, akan dianalisis pula tipologi dari inovasi

Telunjuk Sakti yang dilihat dari 6 tipologi dari Harvorsen yaitu *a new of improved service* (pelayanan baru atau diperbaiki), *process innovation* (inovasi proses), *administrative innovation* (inovasi administrasi) *system innovation* (inovasi sistem), *conceptual innovation* (inovasi konseptual), dan *radical change of rationality* (perubahan radikal berdasarkan rasionalitas), agar diketahui tipe dari inovasi Telunjuk Sakti. Analisis mengenai tipologi inovasi ini penting untuk dilakukan sebab dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki manajemen penyelenggaraan inovasi ke depannya (Deutsch dalam Astuti, 2021: 449), selain itu *research* ini juga akan menganalisis faktor pendorong dan penghambat dari inovasi Telunjuk Sakti.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subjek penelitian berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang dipilih berdasarkan *purposive sampling*, yakni berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2016: 216), dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian (Bungin, 2007: 107), sedangkan untuk subjek masyarakat meliputi kelompok masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dengan

Telunjuk Sakti yang dipilih dengan *accidental sampling*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Adapun untuk menganalisis data, digunakan teknis Miles dan Hoberman (dalam Hardani, dkk, 2020: 163), yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tipologi Inovasi Telunjuk Sakti

Salah satu upaya yang dapat digunakan untuk memahami bagaimana implementasi dari suatu inovasi sekaligus jangkauan dari inovasi tersebut dapat dilihat melalui tipologi inovasi (Walker dalam Perry, 2010 : 23). Berikut ini adalah penjelasan tentang tipologi inovasi dari Telunjuk Sakti

1.1. *A new or improved service*

Tipologi *a new or improved service* memfokuskan kajian pada dasar diciptakannya inovasi, persyaratan pelayanan, serta perbedaan mendasar (*improved service*) sebelum dan sesudah inovasi.

Inovasi Telunjuk Sakti merupakan jenis pelayanan baru yang hadir dengan dasar untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang berakar dari pelayanan konvensional dan dianggap belum bisa memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Adapun dalam penciptaan Telunjuk Sakti ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri telah melewati berbagai persiapan dan juga pemenuhan berbagai persyaratan pelayanan baik itu dari unsur kebijakan maupun unsur teknis. Disisi lain beberapa perbedaan mendasar (*imporoved service*) yang dirasakan setelah penerapan Telunjuk Sakti ialah bentuk pelayanan yang berubah menjadi digital (*online*), waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih cepat, lebih hemat biaya transportasi, pegawai menjadi lebih disiplin, serta tata arsip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri berubah menjadi arsip digital.

1.2. *Process innovation*

Tipologi *proccess innovation* ingin melihat perubahan apa saja yang terjadi dalam proses penciptaan sebuah inovasi, dilihat dari aturan khusus inovasi dan jaminan pelayanan.

Hadirnya inovasi Telunjuk Sakti merupakan rangkaian suatu proses yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk melakukan perubahan ke arah perbaikan pada penyediaan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri. Dalam proses penciptaannya, meski Telunjuk Sakti tidak berpengaruh pada perubahan struktur organisasi, tetapi Telunjuk Sakti berhasil membawa dampak positif pada alur koordinasi antar pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang menjadi lebih mudah, selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri juga melakukan berbagai proses perubahan pada standar pelayanan (SP) dan standar operasional prosedur (SOP) sebagai bentuk jaminan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat dalam penggunaan inovasi Telunjuk Sakti.

1.3. Administration innovation

Tipologi *administration innovation* berkaitan dengan perubahan kebijakan yang terjadi dalam penerapan sebuah inovasi (Wati, 2021: 102), dilihat dari

pemberian informasi dan bantuan pengembangan inovasi.

Pelaksanaan inovasi Telunjuk Sakti diiringi dengan penerapan kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk mendukung keberjalanan inovasi. Beberapa kebijakan tersebut terlihat dari bagaimana upaya pemberian informasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri terkait eksistensi Telunjuk Sakti melalui berbagai media saluran komunikasi seperti surat resmi, siaran radio, baliho, *leaflet*, *x banner*, *roll banner*, dan juga media sosial yang berhasil meningkatkan jumlah pengguna inovasi Telunjuk Sakti. Tidak berhenti sampai disitu, Pemerintah Kabupaten Wonogiri juga memperlihatkan dukungannya terhadap Telunjuk Sakti melalui pemberian bantuan pengembangan inovasi berupa kebijakan regulasi dan anggaran.

1.4. System Innovation

Tipologi *system innovation* akan memandang seberapa jauh perubahan yang terjadi pada sistem yang sebelumnya diterapkan untuk beralih ke sistem baru yang lebih baik pada saat pengembangan suatu inovasi. Tipologi ini akan meletakkan fokusnya pada sistem inovasi dan kerjasama pengembangan inovasi.

Aspek yang menjadi pembeda utama antara sistem pelayanan yang dibawa oleh Telunjuk Sakti dengan sistem yang lama ialah penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan. Penggunaan teknologi tersebut dituangkan dalam bentuk aplikasi Telunjuk Sakti yang bisa diakses melalui loket *android* dan juga loket sakti lainnya, seperti loket kecamatan, loket kantor desa/kelurahan, loket faskes, loket pengadilan agama, loket KUA, loket ADM, dan loket Mall Pelayanan Publik. Setiap loket sakti ini memiliki proses bisnis atau urutan tindakan untuk penggunaannya masing – masing, dimana proses bisnis ini akan menampilkan secara jelas perbedaan sistem Telunjuk Sakti dengan sistem pelayanan sebelumnya. Penggunaan teknologi inilah yang memberikan perubahan yang berdampak secara menyeluruh pada aktivitas penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melalui digitalisasi pelayanan yakni perubahan dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis *online*.

Adapun dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri juga bekerja sama dengan berbagai *stakeholder* yakni instansi yang ikut melayani loket sakti Telunjuk Sakti.

1.5. Conceptual innovation

Tipologi *conceptual innovation* akan lebih menyoroti bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pegawai sebagai pembuat dan penyelenggara inovasi terhadap konsep inovasi yang ada.

Konsep inovasi yang dibawa oleh Telunjuk Sakti ini telah menyebabkan perubahan yang dirasakan oleh para pelayan publik atau penyelenggara pelayanan. Perubahan ini terjadi pada kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dari sebelum dan sesudah inovasi, dimana kegiatan pelayanan berubah menjadi *online* sehingga pelayanan yang diterima oleh masyarakat menjadi lebih cepat, lebih mudah, dan lebih nyaman. Berubahnya kegiatan pelayanan ini lantas berpengaruh pula pada kinerja pegawai yang semakin meningkat setelah adanya Telunjuk Sakti.

1.6. Radical change of rationality

Tipologi *radical change of rationality* akan menyoroti bagaimana penerapan dari sebuah inovasi berpengaruh pada pergeseran cara pandang atau pikir dari pegawai selaku pelayan publik dan masyarakat selaku pengguna inovasi.

Inovasi Telunjuk Sakti telah membawa pengaruh terhadap pergeseran atau perubahan cara pandang dan pola pikir para pegawai pelayan publik dan masyarakat pengguna inovasi. Ini nampak

dari bagaimana pemberian apresiasi dari Pemerintah Daerah Kabupaten Wonogiri atas kontribusi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan inovasi Telunjuk Sakti, sehingga bisa memotivasi pegawai lainnya untuk terus menciptakan terobosan baru dalam bekerja. Perubahan pola pikir pegawai dan masyarakat ini juga terlihat dari kemudahan yang mereka terima setelah adanya Telunjuk Sakti yang membuat mereka memberikan umpan balik atau *feedback* berupa dukungan penuh atas keberjalanan inovasi Telunjuk Sakti.

2. Penilaian Inovasi Telunjuk Sakti

Rogers dalam (Melinda et al., 2020: 208) menyatakan bahwa diperlukan standar yang berlaku secara universal untuk menggambarkan atribut dari suatu hal untuk bisa dikatakan sebagai inovasi pelayanan publik. Dalam hal ini, Rogers mengemukakan lima atribut inovasi yang berbeda dan saling berhubungan secara empiris sedangkan secara konseptual berbeda. Lima atribut inilah yang akan digunakan untuk menilai bagaimananya Telunjuk Sakti sebagai suatu inovasi.

2.1. *Relative advantage*

Keuntungan relatif (*relative advantage*) lahir dari esensi inovasi yang memiliki sifat kebaruan yang membawa nilai tambah didalamnya, dimana nilai

tambah dari suatu inovasi dapat juga menjadi pendorong kemudahan suatu inovasi diterima dan diadopsi oleh penggunanya (Yola Amanda putri et al., 2022: 89). *Relative advantage* dari Telunjuk Sakti terlihat dari keuntungan segi ekonomi dan kepuasan yang dirasakan masyarakat.

Telunjuk Sakti telah membawa perubahan berupa pelayanan berbasis *online* yang membuat masyarakat tidak perlu repot – repot untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, sehingga dari segi ekonomi menghemat biaya transportasi yang harus dikeluarkan oleh masyarakat apabila datang ke Disdukcapil Wonogiri. Adapun untuk kepuasan masyarakat dapat dilihat dari beberapa aspek seperti kemudahan dalam persyaratan, terlihat dari aplikasi Telunjuk Sakti yang menyediakan fitur yang berisi informasi mengenai berbagai persyaratan permohonan pelayanan; kemudahan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan dapat dilihat dari fitur aplikasi Telunjuk Sakti yang tidak mengharuskan masyarakat untuk mengisi informasi seperti data diri, tetapi cukup perlu memfoto dan menggunggah dokumen persyaratan; kemudahan mengenai kejelasan jangka waktu didapatkan dari adanya sistem *tracking* yang ada di Telunjuk Sakti; kemudahan biaya dilihat dari tidak dipungutnya biaya

untuk pelayanan Telunjuk Sakti; kemudahan produk dilihat darimana masyarakat bisa mencetak sendiri dokumen pelayanan yang sudah jadi kecuali dokumen KTP dan KIA; dan kemudahan pengaduan dari adanya fitur *CS Online* pada aplikasi Telunjuk Sakti dimana masyarakat dapat dengan mudah untuk melakukan pengaduan atas permasalahan pada saat permohonan pelayanan.

2.2. *Compatibility*

Menurut Rogers (dalam Melinda et al., 2020:211) kesesuaian (*compatibility*) sebuah inovasi dapat dilihat dari sejauh mana inovasi tersebut konsisten dengan nilai-nilai yang ada dan sesuai pula dengan kebutuhan yang ada. Atribut ini penting untuk dinilai sebab dalam hal penerimaan di masyarakat, pasti sebuah inovasi akan mudah diterima apabila memiliki kesesuaian dengan nilai – nilai yang berlaku serta bisa menjawab apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pembuatan inovasi Telunjuk Sakti sesuai dengan visi misi yang diusung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yakni "Pelayanan Dokumen dan Data Kependudukan yang tertib berkualitas dan akurat", serta misi ketiga dan keempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yakni mengembangkan inovasi dan meningkatkan kerjasama dengan OPD dan

instansi lainnya. Adapun dalam pelaksanaannya, Telunjuk Sakti ini merupakan layanan inovasi yang terintegrasi dari level kabupaten hingga level desa/kelurahan melalui penyediaan loket pelayanan yang *unlimited*, sehingga hal ini sesuai dengan pasal 2 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang menyebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jempur bola.

Inovasi Telunjuk Sakti juga dipandang sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan mudah. Hal ini dikarenakan inovasi Telunjuk Sakti yang menyediakan fasilitas pelayanan secara online berakibat pada mudahnya masyarakat untuk mengajukan permohonan pelayanan secara tak terbatas dimana saja dan kapan saja hanya dengan melalui aplikasi android Telunjuk Sakti, selain itu Telunjuk Sakti juga berhasil mengatasi permasalahan antrian panjang dan situasi kondisi pelayanan yang tidak kondusif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Dengan demikian kebutuhan masyarakat

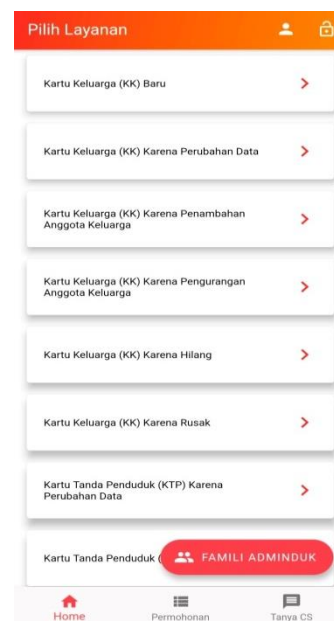
untuk mendapatkan pelayanan secara nyaman terpenuhi.

2.3. Complexity

Sebuah inovasi yang membawa pembaharuan baru biasanya mempunyai kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, sehingga tidak heran jika, kerumitan dalam atribut inovasi akan menilai sejauh mana tingkat kesulitan dari sebuah inovasi untuk dipahami dan digunakan (Rogers dalam Melinda et al., 2020: 212). Atribut kerumitan (*complexity*) dari inovasi Telunjuk Sakti terlihat dari kendala yang muncul saat penggunaan aplikasi Telunjuk Sakti dimana meski terlihat memiliki tampilan yang sederhana dengan 3 menu utama yakni *Home*, *Permohonan*, dan *Tanya CS* tetapi masyarakat justru merasa bahwa tampilan dalam aplikasi masih jadul dengan menu layanan yang kurang lengkap sehingga membuat masyarakat merasa bingung. Ditambah lagi meskipun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri telah mengeluarkan aplikasi dimana masyarakat hanya perlu mengunggah berkas saja tanpa mengisi data dengan tujuan meminimalisir *human error*, tetapi muncul kendala baru dimana tidak adanya menu pilihan jenis berkas yang akan diunggah, sehingga masyarakat perlu menamai sendiri berkas yang diunggah. Dalam menu Tanya CS pun, masyarakat merasa bingung sebab

tampilannya berbeda dengan menu chatting pada biasanya. Kendala lainnya yaitu dimana masyarakat tidak bisa melakukan daftar akun pada aplikasi Telunjuk Sakti, padahal untuk daftar akun masyarakat hanya perlu menyiapkan nama lengkap, nomor hp, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Gambar 1.2. Menu Aplikasi Telunjuk Sakti



Berbagai kendala dalam penggunaan aplikasi Telunjuk Sakti ini berpengaruh pada jumlah pengguna dari aplikasi Telunjuk Sakti, dimana pada jumlah unduhan aplikasi di *Google Playstore* hanya mencapai kurang lebih 10.000 unduhan, adapun untuk jumlah permohonan yang masuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melalui pada bulan Oktober – Desember 2022 melalui loket *android* hanya mencapai 1.726

permohonan atau 9,38% dari total 18.404 permohonan yang masuk.

2.4. *Triability*

Inovasi membawa suatu kebaruan, oleh sebab itu agar keberadaannya dapat diterima oleh masyarakat harus terlebih dulu dilakukan uji coba agar dapat dilihat nilai lebih dan keuntungannya dibandingkan dengan sebelumnya (Melinda et al., 2020: 213), selain itu agar dapat dilihat juga kekurangan yang ada dalam inovasi sehingga dapat diperbaiki dulu sebelum diluncurkan secara resmi.

Uji publik Telunjuk Sakti dilakukan melalui sebuah *pilot project* yang melibatkan 25 desa yang mewakili setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Wonogiri selama dua bulan lamanya. *Pilot project* ini dilakukan dalam rangka mengevaluasi inovasi Telunjuk Sakti sebelum dijalankan dan diadopsi secara luas, dimana melalui fase ini, dapat diperoleh masukan – masukan yang membangun dari pihak yang dilibatkan dalam uji coba terkait kekurangan – kekurangan yang dirasakan saat menggunakan Telunjuk Sakti, agar nantinya dapat dilakukan perbaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, sehingga pada saat peluncuran secara resmi, inovasi Telunjuk Sakti ini benar – benar siap diimplementasikan dan digunakan oleh masyarakat secara luas.

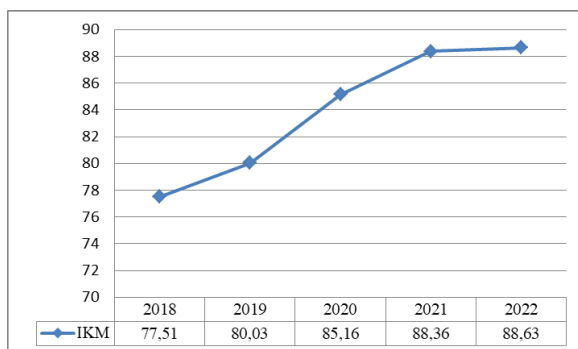
2.5. *Observability*

Atribut ini ingin menilai unsur kemudahan dari suatu inovasi yang dapat mendorong kepercayaan masyarakat untuk menggunakan inovasi tersebut. Adapun untuk melihat atribut *observability* atau kemungkinan diamati dari Telunjuk Sakti dilihat dari kemudahan dalam proses dan hasilnya.

Dalam pelaksanaannya, inovasi Telunjuk Sakti ini bisa dengan mudah diamati bagaimana atau tahapan yang harus dilewati masyarakat saat mengajukan permohonan pelayanan baik saat melalui loket *online* instansi maupun saat melalui aplikasi *android* Telunjuk Sakti. Adapun dampak penerapan Telunjuk Sakti yang paling terlihat hasilnya ialah terselesainya akar permasalahan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dengan cara membawa perubahan secara menyeluruh pada bentuk kegiatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang sebelumnya konvensional berubah menjadi digital (*online*). Digitalisasi pelayanan ini berpengaruh pada unsur – unsur layanan seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, keamanan pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, sarann dan

amsukan yang berdampak pada trend peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri seperti yang tertera pada Tabel 1.1. dibawah ini.

Tabel 1.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri (diolah oleh penulis)

3. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Inovasi Telunjuk Sakti

3.1. Faktor Pendorong

Pelaksanaan inovasi Telunjuk Sakti tidak terlepas dari faktor pendorong dan faktor penghambat. Faktor pendorong pelaksanaan inovasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri antara lain:

- 1) Kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang mumpuni dibidangnya, terlihat dari bagaimana pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri menciptakan sendiri aplikasi Telunjuk Sakti, serta

adanya dukungan SDM yang cakap karena adanya pelatihan untuk seluruh *stakeholder* yang terlibat dalam penyelenggaraan Telunjuk Sakti.

- 2) Penggunaan teknologi yang mumpuni dan memadai dalam penyelenggaraan inovasi Telunjuk Sakti, didukung dengan adanya anggaran yang dialokasikan pada pengadaan sarana prasarana penunjang Telunjuk Sakti mulai dari *hardware* seperti *scanner*, *printer*, dan *PC* sampai dengan kebutuhan jaringan server pelayanan.
- 3) Adanya manajemen risiko atas risiko – risiko yang muncul dan berkemungkinan menjadi masalah dalam pelaksanaan Telunjuk Sakti, seperti penginisiasian Telunjuk Sakti dalam bentuk Loker *Online* di instansi untuk menghadapi risiko masyarakat yang gagap teknologi, serta pelaksanaan *pilot project* sebagai pelatihan untuk menghadapi risiko ketidakmampuan pegawai dalam mengoperasikan Telunjuk Sakti.
- 4) Adanya tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dimana inovasi Telunjuk Sakti hadir untuk menjawab tuntutan dari masyarakat Kabupaten Wonogiri untuk menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas, terbukti dari bagaimana IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Wonogiri mengalami peningkatan setelah adanya Telunjuk Sakti

3.2. Faktor Penghambat

Adapun untuk faktor penghambat inovasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri ialah:

- 1) Adanya tekanan dan gangguan administratif yang berasal dari regulasi baru dalam permohonan pelayanan administrasi kependudukan yang tidak sejalan dengan proses bisnis yang sudah ada sebelumnya pada Telunjuk Sakti, seperti kewajiban penggunaan formulir sebagai persyaratan dalam permohonan beberapa jenis pelayanan administrasi kependudukan.
- 2) Jaringan internet dimana tidak semua desa/kelurahan di Kabupaten Wonogiri mempunyai jaringan internet yang stabil, banyak juga desa/kelurahan yang hanya mencapai jaringan internet 3G/H/H+, 2G/E/GPRS, dan bahkan ada desa yang tidak ada jaringan internetnya sama sekali (*blank spot area*). Kondisi ini akan menghambat pengoperasian Telunjuk Sakti yang dalam penggunaannya membutuhkan ketersediaan akses internet.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis enam tipologi inovasi dari Halvorsen, Telunjuk Sakti ini paling sesuai dengan tipologi *system innovation*, dilihat dari terpenuhinya kriteria perubahan sistem berupa pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan yang membuat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang sebelumnya konvensional berubah menjadi pelayanan dengan sistem *online*. Kriteria inilah yang paling menonjol, sebab dengan adanya perubahan sistem ini membawa perubahan yang berdampak secara menyeluruh terhadap penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

Hasil penilaian terhadap Telunjuk Sakti berdasarkan lima atribut inovasi dari Rogers yakni *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability* menunjukkan bahwa inovasi Telunjuk Sakti sudah berjalan dengan baik sebagai suatu inovasi pelayanan di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri. Hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya seluruh kriteria pada lima variabel atribut inovasi Rogers, yakni pada *Relative Advantage*, Telunjuk Sakti telah membawa keuntungan atau nilai lebih dari segi ekonomi dan kepuasan akibat kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang

disediakan. *Compatibility* menunjukkan bahwa hadirnya inovasi Telunjuk Sakti telah sesuai dengan nilai dan norma yang ada sekaligus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. *Triability* menegaskan bahwa sebelum diluncurkan secara resmi, inovasi Telunjuk Sakti telah melewati fase uji publik, kemudian pada *Observability* secara jelas menunjukkan bahwa Telunjuk Sakti ini telah membawa dampak yang hasilnya dapat terlihat berupa peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Sayangnya, pada atribut *Complexity*, menunjukkan bahwa masih terdapat kendala – kendala yang dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan inovasi Telunjuk Sakti khususnya pada aplikasi Telunjuk Sakti berupa tidak bisa daftar akun dan *login* aplikasi Telunjuk Sakti, sampai pada masyarakat yang masih dibuat bingung dengan menu atau fitur – fitur yang ada di aplikasi Telunjuk Sakti karena nampak dianggap masih jadul. Selain itu, dalam pelaksanaan Telunjuk Sakti ditemukan faktor pendorong berupa kemampuan SDM, teknologi, manajemen risiko, dan tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sementara untuk faktor penghambatnya yaitu adanya tekanan dan gangguan administratif serta jaringan internet.

Dengan demikian, meski sudah dikatakan berjalan dengan baik, inovasi Telunjuk Sakti tetap memerlukan beberapa perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan dengan Telunjuk Sakti kedepannya, seperti melakukan sebuah *upgrade* pada aplikasi Telunjuk Sakti dengan berfokus pada perbaikan *bug* pada fitur – fitur yang dikeluhkan oleh masyarakat, melakukan perubahan pada proses bisnis Telunjuk Sakti untuk disesuaikan dengan regulasi pelayanan administrasi kependudukan seperti menambah fitur isi formulir, serta melakukan komunikasi dan kerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonogiri untuk merencanakan sebuah solusi atas jaringan internet yang buruk dan *blank spot area* yang ada di Kabupaten Wonogiri.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Kedua. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Hairul. (2020). *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam*

Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan Isu. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Gava Media.

Moleong, Lexy J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS.

Rosyadi, S., dan Indiahono. (2020). *Adminitrasi Publik New Normal*. Banyumas: SIP Publishing.

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

Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press.

Syafiie, Inu Kencana. (2010). *Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Artikel Jurnal

Astuti, Y., Utomo, I. H., & Kependudukan, A. (2021). Inovasi Aplikasi “ Telunjuk Sakti ” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(2), 446–460.

Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq, N. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan*, 2(3), 207–216. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.207-216>

Farah, S., & Astuti, R. S. (2020). Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (Online Single Submission) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang.

Journal of Public Policy and Management Review, 10(1), 69–79.

Perry, K. A. (2010). Innovation in the ‘ Public Sector’-putting it into perspective. *Innovation, Customers and Employees Working Paper*, April, 1–36. www.ice-project.dk

Prawira, M. A., Noor, I., & Nurani, F. (2014). Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(4), 715–721.

Umarsyah, D., & Zulkarnaini, Z. (2021). Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 180–188. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.278>

Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 30–35. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258>

Wati, N. K. (2021). Tipologi Inovasi Pelayanan Publik dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan Di Masa Pandemi. *Jurnal of Government*, 6(2), 89–110.

Wicaksono, K. W. (2019). TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK PADA TIGA PROGRAM INOVATIF PEMERINTAH DAERAH KOTA SURABAYA (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>

Wismaningsih, K., Astuti, R. S., Dwimawanti, I. H., Priyadi, B. P., & Afrizal, T. (2021). Best Practice Inovasi Pelayanan Publik “Laboratorium Kemiskinan” di Kabupaten Pekalongan Public. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 13(1), 256–263.

Peraturan Perundang – Undangan

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Wonogiri yang diubah dalam Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 25 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Wonogiri.

Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 117 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 91 Tahun 2019 tentang Penetapan Telunjuk Sakti dan Anak Lantip sebagai Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Wonogiri

Website Internet

Dian Erika Nugraheny, Lima Keluhan Masyarakat soal Layanan Administrasi Kependudukan, dari Pungli hingga Lambatnya Pencetakan e-KTP, diakses dari <https://nasional.kompas.com/read/2020/09/09/21165101/lima-keluhan-masyarakat-soal-layanan-administrasi-kependudukan-dari-pungli> pada tanggal 15 April 2022, pukul 14.24.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. (2021). LKjIP (laporan Kinerja Instansi Pemerintah) Tahun 2020, diunduh dari <https://disdukcapil.wonogirikab.go.id/download> pada tanggal 15 April 2022.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. (2021). RENSTRA (Rencana Strategis) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2016-2021, diunduh dari <https://disdukcapil.wonogirikab.go.id/download/indexcat/12> pada tanggal 20 November 2022.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. (2021). Telunjuk Sakti Loket Admindex *Unlimited* dan Terintegrasi, diunduh dari <https://disdukcapil.wonogirikab.go.id/download> pada tanggal 15 April 2022.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. (2022). Laporan hasil Survey Kepuasan

Masyarakat Periode September,
diunduh dari
[https://disdukcapil.wonogirikab.go.id/
download](https://disdukcapil.wonogirikab.go.id/download) pada tanggal 25 Desember
2022.

Ditjen Aptika, *Penggunaan SP4N-
LAPOR! Tingkatkan Pelayanan
Publik Berkualitas*, diakses dari
[https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/p
enggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-
pelayanan-publik-berkualitas/](https://aptika.kominfo.go.id/2021/11/penggunaan-sp4n-lapor-tingkatkan-pelayanan-publik-berkualitas/) pada
tanggal 15 April 2022, pukul 14.14.

Hartono, Rudi. (2018) *Administrasi
Kependudukan Wonogiri: Ini Jadinya
Jika Akta kematian Tak Diurus*,
diunduh dari
[https://m.solopos.com/administrasi-
kependudukan-wonogiri-ini-jadinya-
jika-akta-kematian-tak-diurus-
1041552](https://m.solopos.com/administrasi-kependudukan-wonogiri-ini-jadinya-jika-akta-kematian-tak-diurus-1041552) pada tanggal 24 September
2022.

Pur, Bambang. (2019). *Wonogiri
Memperoleh Anugerah Pelayanan
Publik Kategori Sangat Baik*, diunduh
dari
[https://suarabaru.id/2019/11/07/wonog
iri-memperoleh-anugerah-pelayan-
publik-kategori-sangat-baik](https://suarabaru.id/2019/11/07/wonogiri-memperoleh-anugerah-pelayanan-publik-kategori-sangat-baik) pada
tanggal 24 September 2022