

*acc*  
*(Rina)*

**ANALISIS PROSES INOVASI APLIKASI TELUNJUK SAKTI DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI**

Oleh:

Oktavian Gary Rahmadhan, Augustin Rina Herawati, Hartuti Purnaweni

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1296

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Masih sering ditemui permasalahan dalam pelayanan publik, seperti pelayanan yang lama dan berbelit-belit. Inovasi menjadi salah satu solusi yang bisa dilakukan pemerintah. Saat ini banyak inovasi aplikasi yang dibuat oleh pemerintah salah satunya ialah inovasi aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Pelaksanaan aplikasi Telunjuk Sakti mengalami penurunan drastis dari segi jumlah pengguna aplikasinya. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses inovasi dan faktor pendorong penghambat dalam aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Wonogiri. Teori yang digunakan adalah Teori *Lifecycle Innovation* menurut OECD yang mendeskripsikan dan menggambarkan lebih dalam tahapan yang dilakukan dalam terciptanya sebuah inovasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri menerapkan seluruh tahapan proses inovasi menurut OECD dalam pembuatan inovasi Telunjuk Sakti mulai dari Identifikasi Masalah, Penciptaan Ide, Pembuatan Proposal, Pelaksanaan Inovasi, Evaluasi Inovasi, Penyebarluasan Inovasi. Berdasarkan tahapan yang telah diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, hanya fungsi pelaksanaan dan evaluasi yang masih belum optimal, sedangkan tahapan lainnya sudah baik penerapannya. Faktor pendukung dalam proses inovasi aplikasi Telunjuk Sakti di Disdukcapil Wonogiri, yakni modal manusia, modal kepemimpinan, dan modal struktur organisasi sedangkan faktor penghambatnya, yakni lingkungan politik, dan lingkungan di luar sektor publik. Dengan demikian, diperlukan kerjasama dengan pihak swasta dalam hal akses internet dan diperlukan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Telunjuk Sakti ini.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Inovasi Proses, Administrasi Kependudukan

## **ABSTRACT**

*Problems are still often encountered in public services, such as long and complicated services. Innovation is one solution that the government can implement. Currently, there are many application innovations being created by the government, one of which is the *Telunjuk Sakti* application innovation at the Wonogiri Regency Population and Civil Registration Service. The implementation of the *Telunjuk Sakti* application has experienced a drastic decline in terms of the number of application users. Therefore, this research aims to analyze the innovation process and the driving factors that inhibit the application of *Telunjuk Sakti* at the Population and Registration Service of Wonogiri Regency. The theory used is the *Lifecycle Innovation Theory* according to the *OECD* which describes and describes in more depth the stages carried out in the creation of an innovation. This research uses a qualitative descriptive method with data collection using interview, observation, and documentation techniques. The results of the research show that the Population and Civil Registration Service of Wonogiri Regency applies all stages of the innovation process according to the *OECD* in creating the *Tunjuk Sakti* innovation starting from Problem Identification, Idea Creation, Proposal Making, Innovation Implementation, Innovation Evaluation, Innovation Dissemination. Based on the stages that have been implemented at the Wonogiri Regency Population and Civil Registration Service, only the implementation and evaluation functions are still not optimal, while the other stages have been implemented well. The supporting factors in the innovation process of the *Telunjuk Sakti* application at the Wonogiri Dukcapil Office are human capital, leadership capital and organizational structure capital, while the inhibiting factors are the political environment and the environment outside the public sector. Thus, cooperation with the private sector is needed in terms of internet access and public awareness and participation is needed in using the *Telunjuk Sakti* application.*

**Keywords:** *Public Service, Process Innovation, Population Administration*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Indonesia menempati peringkat keempat dalam hal jumlah penduduk global, setelah Cina, India, dan Amerika Serikat. Menurut *World Population Review* populasi Indonesia mencapai 275,77 juta orang pada pertengahan November 2022 (Databoks, 2022). Dengan populasi yang besar dan tersebar luas, Indonesia dihadapkan pada tantangan dalam memastikan pemenuhan hak-hak setiap warga negaranya.

Tercantum juga pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan warga negaranya baik barang ataupun jasa sesuai peraturan yang ada. Masyarakat memiliki hak untuk menuntut sebuah tata kelola pemerintahan yang baik yang menjadikan pelayanan publik menjadi objek penilaian masyarakat terhadap bentuk nyata

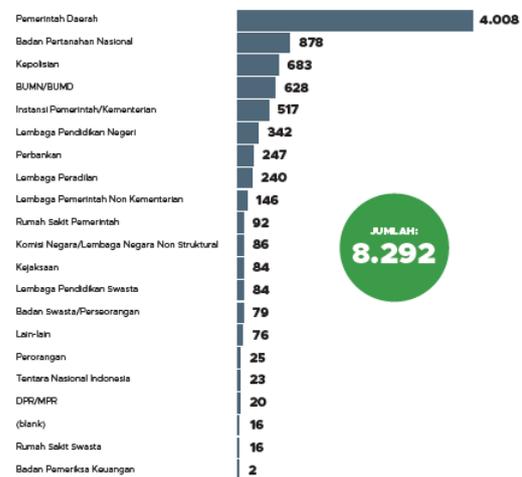
pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (Silvia et al., 2023).

Dalam konteks pelayanan publik, terdapat beberapa layanan yang merupakan prioritas karena dianggap fundamental dan penting sehingga harus dikedepankan dan diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan. Hal ini diatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: SE/10/M.PAN/07/2005, dengan sektor kependudukan ditempatkan pada peringkat pertama sebagai sektor yang paling penting dan diprioritaskan dalam pelayanan publik.

Pelayanan kependudukan diadakan untuk masyarakat mendaftarkan diri mereka pada negara, meliputi pendaftaran akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, kartu keluarga (KK), dan kartu tanda penduduk (KTP).

Meskipun demikian, penyelenggaraan layanan publik masih belum mencapai tingkat yang diharapkan. Ombudsman, sebuah lembaga yang memiliki wewenang untuk meneliti berbagai keluhan dari masyarakat secara teratur, melakukan survei atas kinerja pemerintah baik di tingkat nasional maupun lokal. Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia (2022) menunjukkan bahwa sepanjang

tahun 2022, Ombudsman menangani tidak kurang dari 22 ribu kasus pelayanan publik, sekitar separuhnya berupa konsultasi non-laporan (Ombudsman Republik Indonesia, 2022). Sepertiga lainnya berupa laporan masyarakat. Jumlah laporan masyarakat sebanyak 6.767, dari jumlah tersebut pemerintah daerah menjadi terlapor yang terbanyak diadukan oleh masyarakat, terlihat pada gambar berikut:



**Gambar 1.1 Instansi Terlapor Tahun 2022**

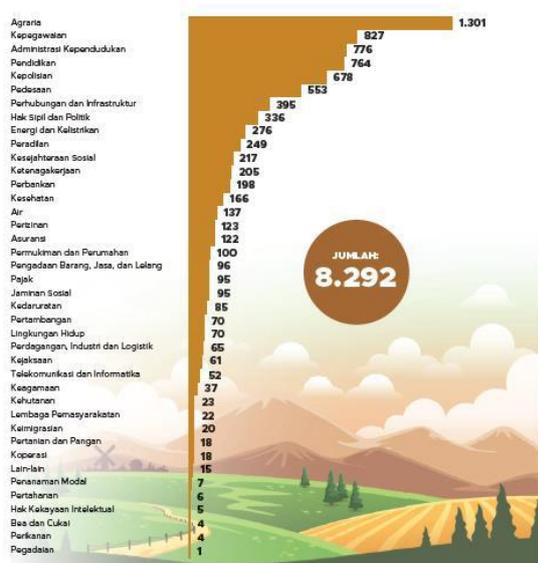
Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman, 2022

Pemerintah Daerah Jawa Tengah menempati peringkat 5 dengan jumlah laporan 561. Berikut gambar mengenai persebaran laporan setiap daerahnya.



**Gambar 1.2 Sebaran Wilayah Terlapor**  
 Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman, 2022

Kemudian untuk substansi laporan pelayanan administrasi kependudukan menempati peringkat ketiga paling banyak sejumlah 776 laporan (Ombudsman Republik Indonesia, 2022).



**Gambar 1.3 Substansi Laporan Tahun 2022**

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman, 2022

Permasalahan tersebut tidak hanya menjadi beban dari pemerintah pusat saja tetapi juga menjadi beban dari pemerintah daerah. Dalam UU No. 23 Tahun 2014

menjelaskan bahwa pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas.

Salah satu tantangan umum dalam layanan publik di bidang administrasi kependudukan adalah lamanya proses layanan dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang terlibat. Kondisi ini sering kali menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Masyarakat yang menjadi pengguna layanan tidak lagi menginginkan proses yang rumit, panjang, dan berisiko akibat birokrasi yang kompleks (Witri, 2022).

Maka dari itu, penting untuk melakukan inovasi dalam sektor layanan publik agar dapat menyesuaikan dengan tuntutan masyarakat. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di daerah perlu dilakukan. Perubahan atau reformasi Administrasi pelayanan publik diarahkan pada optimalisasi penyelenggaraan pelayanan pada tingkat pelayanan yang paling dekat kepada masyarakat (Nugroho et al., 2016).

Menurut Damanpour inovasi dapat berupa pengembangan produk atau jasa baru, penerapan teknologi produksi yang baru, perubahan dalam sistem struktur dan administrasi, atau pengenalan rencana baru

bagi anggota organisasi (Suwarno, 2008). Inovasi dalam pelayanan juga diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Wonogiri. Melalui program “Telunjuk Sakti” Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonogiri melakukan inovasi.

Pelayanan yang mulanya hanya punya satu pintu loket yakni di Disdukcapil saja sekarang menjadi lima pintu loket pelayanan. Perubahan jumlah loket pelayanan tersebut dilaksanakan berkat inovasi yang dilakukan Disdukcapil yakni Inovasi Telunjuk Sakti. Inovasi Telunjuk Sakti terdiri dari lima loket, yaitu loket desa/kelurahan, loket kecamatan, loket faskes, loket dinas, dan loket android melalui Aplikasi Telunjuk Sakti mobile yang dapat diunduh di *Google Playstore*.

**Tabel 1.1 Jenis Layanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Loket**

No.	Jenis Loket	2020	2021	2022
1.	Desa/Kelurahan	41.695 (59,36%)	55.457 (77,36)	54.197 (85%)
2.	Kecamatan	11.511 (16,4%)	6.388 (8,9%)	4.456 (7%)
3.	Dinas	5.364 (7,6%)	2.240 (3,12%)	2.761 (4,32%)
4.	Faskes	1.000 (1,42%)	1.112 (1,55%)	1.865 (2,9%)
5.	Android/Web	10.071 (14,34%)	5.588 (7,8%)	5.204 (8,15%)
	Total	70.241 (100%)	71.685 (100%)	63.814 (100%)

Sumber: Diolah dari Web Disdukcapil, 2020-2022

Untuk loket desa/kelurahan mengalami kenaikan setiap tahunnya mulai dari tahun 2020 sebesar 41.695 ke 54.197 pemohon pada tahun 2022. Kemudian untuk loket Dinas mengalami fluktuatif sedangkan loket Faskes mengalami kenaikan dengan persentase sedikit. Loket Aplikasi/Web mengalami penurunan lebih

dari setengah dari awal tahun peluncurannya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti loket Android/Web masih rendah, bahkan terus menerus menurun dari tahun 2020-2022.

Penerapan Inovasi Telunjuk Sakti khususnya loket android belum berhasil karena penggunaan aplikasi Telunjuk Sakti pada masyarakat mengalami penurunan. Berdasarkan fakta tersebut, maka penelitian ini terfokus pada **“Bagaimana Proses Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.”**

## TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, tujuan penulisan artikel ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis proses inovasi aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.
2. Untuk menganalisis faktor pendorong dan penghambat dalam proses inovasi aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

## **LANDASAN TEORI**

### **A. Administrasi Publik**

Andrew Dunsire dalam (Keban, 2008) mendefinisikan administrasi sebagai proses menghasilkan barang dan jasa publik melalui kepemimpinan individu dan kelompok, tata kelola, dan kegiatan implementasi, analisis, pengambilan keputusan, dan pertimbangan kebijakan. Sebagai disiplin ilmu, administrasi publik berusaha mengatasi permasalahan publik dengan memperbaiki organisasi, individu, dan anggaran.

### **B. Manajemen Publik**

Menurut Stoner dalam (Satibi, 2012), manajemen merupakan mekanisme dalam merencanakan, mengorganisir, memimpin, dan mengatur upaya dari anggota organisasi serta pemanfaatan seluruh sumber daya organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Shafritz dan Russel dalam (Keban, 2008), menggambarkan manajemen publik sebagai usaha yang dilakukan oleh individu yang bertanggung jawab dalam mengelola organisasi dan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Mereka juga menganggap manajemen publik sebagai bidang

pengetahuan lintas disiplin yang mencakup berbagai aspek umum dalam organisasi. Menurut Overman dalam (Keban, 2008), manajemen publik dapat diartikan sebagai gabungan dari berbagai fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, serta aspek-aspek lain seperti individu, anggaran, data, dan politik.

### **C. Pelayanan Publik**

Menurut Widodo dalam (Maulidiah, 2014), pelayanan publik ialah bentuk ekspresi dari peran birokrasi pemerintah sebagai pelayan masyarakat, selain sebagai pelaksana tugas negara. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang mencakup kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan penyedia dan pengguna jasa, proses pelayanan dilakukan secara berkala dan berkesinambungan.

Pada konteks pemerintah daerah, pelayanan publik diartikan sebagai usaha lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan regulasi dan prosedur yang berlaku, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

#### **D. Inovasi**

Rogers & Shoemaker dalam (Prabowo, Hadi; Suwanda, Dadang; Syafri, 2022) mendefinisikan inovasi sebagai suatu konsep, kegiatan, atau barang yang baru oleh individu. Inovasi yang dilakukan pada sektor publik bertujuan untuk mengurangi biaya karena pada umumnya mengalami kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran.

Inovasi pelayanan publik digunakan sebagai terobosan yang ditujukan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat. Selain itu, tujuan inovasi pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **E. Proses Inovasi**

Proses inovasi adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh individu atau organisasi dari kesadaran atau pengetahuan akan adanya inovasi hingga penerapannya. Menurut Everett Rogers, proses inovasi dapat dijelaskan sebagai proses difusi, yang mencakup penyebaran dan adopsi ide atau inovasi oleh individu atau kelompok dalam suatu sistem sosial.

Istilah "proses" menunjukkan bahwa aktivitas tersebut membutuhkan waktu dan mengalami perubahan pada setiap tahapnya. Waktu yang diperlukan dalam proses ini bervariasi antara individu atau organisasi, tergantung pada kesiapan mereka terhadap inovasi. Selama proses inovasi berlangsung, perubahan yang berkelanjutan akan terjadi hingga proses tersebut selesai.

Salah satu teori proses inovasi ialah The Innovation Lifecycle menurut OECD. Terdapat enam tahapan, yakni:

##### **1. Identifikasi Masalah**

Proses menganalisis dan mengidentifikasi dimana dan bagaimana sebuah inovasi dibutuhkan dengan memperhatikan hal apa saja yang melatarbelakangi, serta melihat kesempatan yang digunakan untuk mengembangkan sebuah ide pembaharuan.

##### **2. Penciptaan Ide**

Kegiatan yang membahas dan mencari solusi dari masalah yang telah diidentifikasi menggunakan pemikiran yang kreatif.

### 3. Pembuatan Proposal

Kegiatan mengubah ide inovasi menjadi sebuah kerangka kerja melalui pembahasan bersama kemudian ditindaklanjuti agar nantinya memiliki alur yang jelas dan pasti.

### 4. Pelaksanaan Inovasi

Serangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk memecahkan masalah dan melaksanakan gagasan inovasi yang telah disepakati sebelumnya.

### 5. Evaluasi Inovasi

Aktivitas yang terdiri dari mengawasi dan mengevaluasi bagaimana inovasi tersebut dalam implementasinya apakah diterima atau tidak oleh masyarakat.

### 6. Penyebarluasan Inovasi

Serangkaian kegiatan yang memanfaatkan apa yang telah dipelajari yang nantinya digunakan untuk membagikan informasinya dan melihat bagaimana inovasi diimplementasikan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data dalam bentuk deskriptif berupa

tulisan. Lokus penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dengan mengambil informan menggunakan *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan, yakni data primer dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi serta data sekunder yang diperoleh dari jurnal hasil penelitian terdahulu dan dokumen Dinas.

Analisis dan interpretasi data menggunakan analisis data kualitatif dengan beberapa tahapan, yaitu pengambilan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2013). Kualitas data dalam penelitian ini dibuktikan melalui uji kredibilitas menggunakan teknik triangulasi sumber.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Proses Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

Proses inovasi, menurut pernyataan Teori *The Innovation Lifecycle*, mencakup pengumpulan ide untuk mencari alternatif yang dapat mengubah hal-hal yang dianggap tidak praktis menjadi sesuatu yang layak dilakukan. Dalam literasinya saat ini, penemuan Telunjuk Sakti telah melalui beberapa tahapan atau prosedur. Proses

inovasi sektor publik terdiri dari enam langkah menurut *OECD (Observatory of Public Sector Innovation)* (2020:10): (1) Identifikasi Masalah; (2) Penciptaan Ide; (3) Pembuatan Proposal; (4) Pelaksanaan Inovasi; (5) Evaluasi Inovasi; dan (6) Penyebarluasan Inovasi (OECD, 2020). Aplikasi Telunjuk Sakti kemudian dimanfaatkan dalam hasil penelitian untuk menganalisis konsep inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Gambaran proses inovasi Teljuk Sakti di Dinas Dukcapil Wonogiri dapat dilihat di bawah ini.

### **1. Identifikasi Masalah**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sebagai penyelenggara pelayanan publik administrasi kependudukan menyadari adanya permasalahan yang masih terjadi (identifikasi masalah). Jumlah pemohon yang datang ke Dinas berkisar antara 400-500 pemohon menyebabkan antrian panjang sehingga pelayanan menjadi lambat. Jumlah pemohon yang banyak pada setiap harinya membuat penumpukan berkas terjadi. Akibat dari penumpukan berkas tersebut membuat pelayanan

menjadi lama dan tidak teratur. Pelayanan yang memerlukan proses yang lama membuat jumlah pemohon yang ada di Disdukcapil melebihi kapasitas yang ada sehingga suasana Disdukcapil tidak nyaman baik bagi masyarakat dan pegawai Disdukcapil. Kesadaran dari para anggota Disdukcapil sendiri yang timbul pada berjalannya waktu karena keluhan secara langsung yang mereka terima dari masyarakat saat datang ke Disdukcapil. Oleh karena itu, muncul sebuah inovasi dari usulan pegawai Disdukcapil untuk mengatasi permasalahan tersebut dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

### **2. Penciptaan Ide**

Setelah menyadari permasalahan yang terjadi ialah pihak Disdukcapil memikirkan solusi untuk mengatasi hal tersebut. Penciptaan ide yang dilakukan oleh Disdukcapil ialah dengan memberikan kesempatan kepada semua pegawai untuk memberikan ide yang mereka punya, kemudian muncul satu ide yaitu Aplikasi Telunjuk Sakti.

Ide Aplikasi Telunjuk Sakti diciptakan untuk membuat loket pelayanan lain yang bisa diakses melalui smartphone tiap pemohon. Istilah Telunjuk Sakti memiliki arti telunjuk/jari dan sakti, dengan kata lain masyarakat hanya membutuhkan smartphone agar bisa mengakses pelayanan administrasi kependudukan dengan cepat dan nyaman. Istilah Telunjuk Sakti dianggap istilah yang cocok untuk menggambarkan pelaksanaan inovasi Disdukcapil dalam pemberian pelayanan yang mudah, cepat dan keterpaduan dengan jejaringnya. Inovasi aplikasi Telunjuk Sakti mendapatkan respon positif dari seluruh pegawai Disdukcapil.

### **3. Pembuatan Proposal**

Ide yang telah disepakati kemudian dianalisis dan ditindaklanjuti untuk dijadikan menjadi sebuah rencana kerja. proses pembuatan proposal inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti melalui diskusi dan dibahas bersama dengan seluruh pegawai Disdukcapil. Proposal yang berisi penggambaran ide, pembuatan dan pembenahan aplikasi, serta

persiapan sumber daya baik personil, sarana prasarana, anggaran hingga kerjasama dengan OPD lain. Pembuatan rencana kerja ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran alur yang jelas dan agar dapat terkoordinir dengan baik.

Persiapan aplikasi sebagai wadah/alat utama dalam inovasi tersebut. Berbarengan dengan itu dipersiapkan juga untuk jumlah pegawai pada setiap tugas/jobdesk. Pembahasan anggaran juga dilakukan untuk menunjang pelaksanaan inovasi Telunjuk Sakti. Terakhir kerjasama yang dilakukan dengan menggandeng Pemerintah Desa, dan Kantor Pos Indonesia untuk mendukung pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis online.

### **4. Pelaksanaan Inovasi**

Pelaksanaan inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Disdukcapil Wonogiri dimulai secara resmi sejak launching sebagai perkenalan kepada masyarakat Wonogiri. Aplikasi Telunjuk Sakti dilaksanakan pada 02 Mei 2019 bertepatan dengan peluncuran

aplikasi inovasi Telunjuk Sakti oleh Bupati Wonogiri di Pendopo Rumah Dinas Bupati Wonogiri.

Pelaksanaan inovasi Telunjuk Sakti didukung oleh sumber daya manusia dan teknis serta kerjasama dengan OPD terkait. Kerjasama yang dilakukan dengan pemerintah desa memberikan dampak yang bagus pada inovasi ini.

Pada tahun pertama pelaksanaan pengguna Aplikasi Telunjuk Sakti ini mencapai 14,34% tetapi tahun keduanya mengalami penurunan yang besar menjadi 7,8% dan tahun ketiganya mengalami stagnansi untuk jumlah penggunanya hingga tahun 2022.

Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti dinilai sebagai program inovatif yang baik karena kemudahan penggunaannya berdasarkan kecanggihan teknologi informasi komunikasi di era digital sekarang. Akan tetapi, penurunan pengguna aplikasi Telunjuk Sakti pada tahun berikutnya dikarenakan kendala yang terjadi seperti mulai enggannya masyarakat yang berumur untuk menggunakan aplikasi karena kesusahan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Selain itu, jaringan internet yang masih belum merata menjadikan inovasi ini belum bisa digunakan oleh seluruh warga Wonogiri.

Pengguna aplikasi yang mengalami kesulitan ialah mereka yang berusia di atas 40 tahun dengan tingkat pendidikan dan keterampilan teknologi yang terbatas. Kelompok pengguna seperti ini memerlukan bantuan yang lebih intensif, mulai dari proses pendaftaran akun, pengoperasian menu-menu layanan, unggah berkas, hingga pengecekan dan pencetakan hasil permohonan. Pengguna dalam kategori ini berpotensi untuk tidak melanjutkan penggunaan Aplikasi Telunjuk Sakti karena mereka merasa proses mempelajarinya lebih sulit daripada mengajukan permohonan secara manual ke desa/kelurahan, kecamatan, atau Disdukcapil.

Selain itu penurunan pengguna aplikasi Telunjuk Sakti disebabkan oleh enggannya masyarakat yang jaringan internet yang masih belum merata menjadikan inovasi ini belum bisa digunakan oleh seluruh warga Wonogiri.

## 5. Evaluasi Inovasi

Disdukcapil Wonogiri melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan inovasi Telunjuk Sakti melalui aplikasi bernama “statistik” dan melakukan beberapa evaluasi pada aplikasi Telunjuk Sakti.

Perbaikan inovasi perlu dilakukan terus menerus karena dalam keberjalanannya pasti ada sesuatu yang belum maksimal. Selama ini evaluasi yang dilakukan oleh Disdukcapil dengan meng-*update* aplikasi seperti contohnya peningkatan layanan hingga 24 jenis, penambahan fitur *tracking* permohonan, kemampuan cetak dokumen Adminduk sendiri untuk kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan SKPWNI. Fitur tambahan juga melibatkan tanya jawab dengan petugas *customer service*, unggah ulang berkas, dan ganti password. Semua penambahan ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti. Akan tetapi, masih belum berhasil menaikkan jumlah pengguna aplikasi Telunjuk Sakti.

## 6. Penyebarluasan Inovasi

Proses penyebarluasan inovasi terbilang berhasil, dibuktikan dengan banyaknya instansi yang mengundang Disdukcapil untuk memberikan tentang bagaimana inovasi ini bisa dijalankan. Instansi seperti Disdukcapil Boyolali dan Disdukcapil Bali yang melakukan studi banding terhadap inovasi Telunjuk Sakti menjadikan inovasi Telunjuk Sakti ini model percontohan untuk diimplementasikan di instansi mereka.

Aplikasi Telunjuk Sakti menjadi salah satu acuan bagi Dinas lain dalam menerapkan inovasi pelayanan. Disdukcapil Boyolali dan Buleleng Bali melakukan studi banding terhadap Disdukcapil Wonogiri untuk mereplikasi aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas mereka. Disdukcapil memberikan informasi mengenai sistematis apa saja yang perlu dilakukan agar inovasi aplikasi bisa diimplementasikan.

## **B. Faktor Pendorong dan Penghambat Proses Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri**

### **1. Modal Manusia (SDM)**

Menurut pendapat Suwarno mengatakan bahwa sumber daya manusia menjadi unsur penting pada organisasi sebagai pelaku dan penggerak yang melakukan seluruh proses kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi (Suwarno, 2008). Diperlukan kompetensi pegawai yang bisa menjalankan inovasi dengan memanfaatkan teknologi sebagai pendukungnya. Tiap-tiap pegawai Disdukcapil Wonogiri Kabupaten Wonogiri menyadari pentingnya inovasi, sehingga menuntun para pegawai untuk mengadakan perubahan. Selaras dengan itu, pemunculan ide yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil Wonogiri menandakan sumber daya manusia yang dimiliki mampu untuk merencanakan dan melaksanakan inovasi. Dengan jumlah pegawai Disdukcapil yang memiliki pendidikan S1 lebih banyak (40,5% dari keseluruhan)

menjadi faktor pendukung inovasi Telunjuk Sakti dalam prosesnya.

**Tabel 1.2 Pendidikan Terakhir Pegawai Disdukcapil Wonogiri**

No.	Pendidikan	Non ASN	Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV	Jumlah
1.	SLTP	0	0	0	0	0	0
2.	SLTA	11	0	3	0	0	14
3.	DIPLOMA	24	0	0	1	0	25
4.	SARJANA	18	0	0	12	0	30
5.	PASCA SARJANA	0	0	0	0	5	5
	<b>Jumlah</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>74</b>

Sumber: Dokumen Disdukcapil Wonogiri, 2023

### **2. Faktor Kepemimpinan**

Kemampuan pemimpin dalam membangun komunikasi yang baik dengan pegawai dan masyarakat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan kolaboratif, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Diungkapkan juga dalam jurnal yang berjudul Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang bahwa kepemimpinan memiliki peranan penting yang menentukan keberhasilan suatu inovasi, pemimpin harus memberikan arahan dan pengawasan (Susilowati et al., 2016). Sejalan dengan itu Kepala Disdukcapil Wonogiri

memiliki hubungan komunikasi yang baik dengan bawahannya dan memiliki sikap terbuka dengan gagasan baru dari pegawainya.

### **3. Aspek Struktur Organisasi**

Setiap tugas atau pekerjaan resmi digambarkan, dibagi, diorganisasikan, dan dikoordinasikan dalam suatu struktur organisasi. Melalui pembagian tugas dan fungsi yang terdefinisi dengan baik, inovasi seperti Telunjuk Sakti dapat terwujud dengan lebih mudah karena setiap pegawai memiliki fokus pada pekerjaannya masing-masing. Organisasi tidak hanya berfungsi sebagai wadah untuk menumbuhkan inovasi, tetapi struktur organisasi juga memainkan peran penting dalam keberhasilan pelaksanaan inovasi tersebut.

Pembagian peran yang sesuai dengan kemampuan setiap pegawai akan memberikan hasil yang maksimal. Peran yang dimiliki setiap pegawai sama pentingnya untuk keberhasilan inovasi. Seperti pegawai yang berada di front office, validator, dan lainnya sudah memiliki jobdesk-nya masing-masing. Struktur organisasi yang

memfasilitasi komunikasi terbuka antara berbagai tingkatan dan departemen memungkinkan ide-ide baru untuk mudah berpindah dan diakses oleh orang-orang yang membutuhkannya. Komunikasi yang baik terjalin di Disdukcapil melihat dari hasil wawancara yang mengatakan bahwa komunikasi antar pegawai dan Kepala Disdukcapil yang baik membuat inovasi Telunjuk Sakti ini dapat terlaksana.

### **4. Sikap Skeptis Organisasi**

Menurut Borins dalam (Noor, 2013) bahwa sikap skeptis organisasi ialah keengganan sebuah organisasi atau birokrasi untuk berubah yang berasal dari dalam organisasi. Inovasi seringkali membawa ketidakpastian dan risiko. Organisasi mungkin menjadi skeptis karena takut bahwa investasi dalam inovasi tidak akan memberikan hasil yang diinginkan atau dapat menghadirkan risiko kegagalan.

### **5. Lingkungan Politik**

Dukungan dari pemerintah Kabupaten Wonogiri, seperti pembuatan regulasi atau kebijakan, dapat mempengaruhi rencana

inovasi suatu organisasi. Dukungan dari Bupati Wonogiri melalui Keputusan Bupati No. 91 tentang Telunjuk Sakti dan Anak Lantip menjadi dorongan dalam pelaksanaan inovasi Telunjuk Sakti.

Keterlibatan OPD terkait dan Pos Indonesia menjadikan inovasi berjalan lancar karena kepentingan yang sejalan antara keduanya. Meskipun fasilitas penunjang pelaksanaan inovasi Telunjuk Sakti seperti internet belum bisa diberikan secara menyeluruh ke semua daerah Wonogiri oleh Pemerintah Wonogiri. Tantangan akses internet yang tidak merata masih menjadi permasalahan di Kabupaten Wonogiri. Beberapa daerah masih mendapatkan kesulitan dalam mengakses internet dikarenakan infrastruktur yang kurang berkembang dan biaya yang relatif tinggi.

## **6. Lingkungan di Luar Sektor Publik**

Masyarakat menjadi bagian penting dalam keberlangsungan inovasi. Diterima atau tidaknya sebuah inovasi oleh masyarakat menandakan keberhasilan dari

inovasi tersebut. Masyarakat Wonogiri memiliki karakteristik lebih nyaman untuk berinteraksi secara langsung dengan petugas ketika ingin mengurus dokumen kependudukan mereka. Selain itu, masyarakat Wonogiri juga memiliki keterbatasan atau tingkat kecakapan untuk menggunakan teknologi yang rendah. Oleh sebab itu, masyarakat mengalami penurunan minat untuk menggunakan aplikasi Telunjuk Sakti tersebut.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

#### **Proses Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri telah melalui seluruh tahapan menurut teori *innovation lifecycle*, OECD. Mulai dari identifikasi masalah, penciptaan ide, pembuatan proposal, pelaksanaan inovasi, evaluasi inovasi, dan penyebaran inovasi.

Tahapan yang telah dilalui dengan optimal ialah identifikasi masalah, penciptaan ide, pembuatan proposal, dan penyebarluasan inovasi. Sedangkan tahapan yang belum optimal dilaksanakan oleh Disdukcapil ialah pelaksanaan inovasi dan evaluasi inovasi.

Pada tahapan pelaksanaan inovasi Disdukcapil tidak berhasil untuk menyebarkan informasi inovasi Telunjuk Sakti ini kepada seluruh masyarakat Wonogiri. Hal tersebut dapat dilihat dari respon masyarakat wonogiri yang mengatakan belum mengetahui adanya inovasi aplikasi Telunjuk Sakti ini. Kemudian faktor penunjang lainnya seperti jaringan internet yang masih menjadi kendala dalam pelaksanaan inovasi tersebut.

Tahapan evaluasi inovasi, Disdukcapil telah melakukan pembaharuan aplikasi untuk mengatasi keluhan masyarakat dalam menggunakan Telunjuk Sakti. Akan tetapi, Disdukcapil tidak melakukan pengawasan terhadap kendala lain, seperti jaringan yang tidak stabil, rata-rata pemohon usia orang tua, dan informasi yang belum merata.

### **Faktor Pendorong dan Penghambat Proses Inovasi Aplikasi Telunjuk**

### **Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri**

Adapun faktor pendorong dalam proses inovasi aplikasi Telunjuk Sakti yang dilakukan Disdukcapil Wonogiri, yaitu modal sumber daya manusia, Faktor Kepemimpinan, dan Aspek Struktur Organisasi. Sedangkan untuk faktor Penghambat, yaitu Lingkungan Politik, dan Lingkungan di Luar Sektor Publik. Sikap Skeptis Organisasi tidak menjadi penghambat pada proses inovasi aplikasi Telunjuk Sakti ini.

### **B. Saran**

Setelah melalui serangkaian penelitian dan analisis mendalam, berikut saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi berbagai pihak yang terlibat dalam proses inovasi aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Diharapkan, rekomendasi-rekomendasi ini dapat menjadi acuan yang berguna dalam pengambilan keputusan dan implementasi langkah-langkah perbaikan ke depan.

1. Meningkatkan keterjangkauan sinyal dan jaringan di seluruh wilayah Kabupaten Wonogiri yang masih membutuhkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menjalin kerjasama dengan pihak swasta sebagai penyedia layanan internet.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri meminta dukungan Pemerintah Wonogiri untuk membuka titik-titik internet dengan wifi publik.
3. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai Aplikasi Telunjuk Sakti. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melakukan pendampingan kepada masyarakat yang belum fasih dalam menggunakan aplikasi Telunjuk Sakti. Selain itu, dapat juga dengan melakukan promosi dengan menggunakan media sosial seperti *instagram* agar masyarakat mengetahui mengenai kemudahan yang diberikan aplikasi Telunjuk Sakti. Kemudian dapat juga dengan Disdukcapil Wonogiri membuat *manual book* yang berisi mengenai cara

penggunaan aplikasi Telunjuk Sakti tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Databoks. (2022). *Populasi Penduduk di Indonesia Tahun 2022*. Databoks.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Gava Media.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. 432.
- Noor, I. (2013). *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. 25.
- Nugroho, S. A., Kismartini, & Hartuti, P. (2016). Reformasi administrasi pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 2(1), 13–27.
- OECD. (2020). The public sector innovation lifecycle: A device to assist teams and organisations in developing a more sophisticated approach to public sector innovation. *OECD Working Papers on Public Governance*, 37(37), 1–65. <https://doi.org/10.1787/0d1bf7e7-en%0A>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2022 Bagi Pemulihan Pelayanan Publik Mengawasi Yang Lebih Kuat. In *Ombudsman Republik Indonesia*. [https://ombudsman.go.id/publikasi/publikasi/?q=2023&c=19&s=SUB\\_LT\\_5a1ea951d55c4](https://ombudsman.go.id/publikasi/publikasi/?q=2023&c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4)
- Prabowo, Hadi; Suwanda, Dadang; Syafri, W. (2022). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>

- Satibi, I. (2012). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*.
- Silvia, M., Riyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2023). Analisis Manajemen Pengaduan Kanal Pengaduan “Sapa Mbak Ita” Kecamatan Tembalang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12(4).
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D* (Issue July).
- Susilowati, H., Purnaweni, H., & Widowati, N. (2016). Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang. *Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 2, 12.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October 2008*, 1–148.
- Witri, M. G. (2022). Digitalisasi Pelayanan : Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 1811–1826.