

**PENERAPAN APLIKASI TELUNJUK SAKTI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI**

**Zanana Utamy<sup>1</sup>, Tri Murwaningsih<sup>2</sup>, Anton Subarno<sup>3</sup>**  
*Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran*  
*Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan*  
*Universitas Sebelas Maret*

*Email : [zananautamy14@student.uns.ac.id](mailto:zananautamy14@student.uns.ac.id), [murwaningsih\\_tri@staff.uns.ac.id](mailto:murwaningsih_tri@staff.uns.ac.id),  
[antonsubarano@fkip.uns.ac.id](mailto:antonsubarano@fkip.uns.ac.id)*

**Abstract**

*This research aims to determine implementation of Telunjuk Sakti application at Department Of Population And Civil Registration Of Wonogiri Regency. This type of research is qualitative descriptive with a case study approach. The research was conducted at Department Of Population And Civil Registration Of Wonogiri Regency. For sampling using purposive sampling technique and snowball sampling. Data collection techniques with observations, interviews and documents. The validity of the data is obtained by triangulating sources and method. Data analysis techniques use interactive model data analysis .*

*The result of this research is: 1) the implementation of the Telunjuk Sakti application at the Population and Civil Registration Office of Wonogiri Regency includes: a) Planning, b) Socialization, c) Implementation, and d) Results and evaluation. 2) the implementation of the Telunjuk Sakti application at the Population and Civil Registration Office of Wonogiri Regency has several obstacles including: a) blank spot area, b) inadequate facilities and infrastructure, c) low human resource capabilities, d) Telunjuk Sakti application server often has problems, and, 3) efforts to overcome the obstacles that occur include: a) installing internet network amplifiers, b) make a budget proposal, c) conducting training and technical guidance, and d) repairing servers on the Telunjuk Sakti application.*

**Keywords:** *Telunjuk Sakti Application, Administrative Services, Information Technology*

**I. PENDAHULUAN**

Peningkatan kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi salah satu fokus pemerintah, karena pelayanan publik menjadi penggerak utama untuk mewujudkan *good governance*. dan beban tugas yang telah diberikan. Perkembangan teknologi informasi yang semakin baik, mengakibatkan instansi pemerintah maupun swasta berusaha memaksimalkan penggunaan teknologi otomatisasi dengan memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang untuk mempermudah proses dan pelayanan agar menjadi lebih efisien

sehingga tujuan dapat tercapai. Karbeka (2020) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik adalah program baru yang digalakkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Inovasi yang dimaksudkan tidak harus penemuan baru melainkan dengan adanya pendekatan baru atau peningkatan kualitas.

Salah satu instansi pemerintah yang bertugas melakukan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Fulthoni (2009:9) mendeskripsikan

pengertian administrasi kependudukan, yaitu serangkaian kegiatan pengaturan dan penertiban untuk menerbitkan maupun memperbaharui dokumen dan data kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. *Telunjuk Sakti* merupakan terobosan baru pemerintah Kabupaten Wonogiri dalam rangka menciptakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Di beberapa daerah telah memiliki aplikasi *adminduk* antara lain di Surakarta yaitu aplikasi *Dalam Genggaman*, di Bandung aplikasi *Salaman*, di Kupang aplikasi *Simpel*, dan lain sebagainya. Adapun tujuan pembuatan aplikasi ini supaya masyarakat menikmati pelayanan administrasi kependudukan secara mudah, cepat, dan nyaman, serta mampu meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah.

Permasalahan yang ada di Kabupaten Wonogiri antara lain demografis penduduk Kabupaten Wonogiri yang menyebar hingga ke daerah terpencil sehingga menyulitkan mobilisasi penduduk, dan letak geografis Kabupaten Wonogiri yang luas, beberapa daerah jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga menghambat pengurusan administrasi kependudukan secara langsung. Oleh karena itu aplikasi *Telunjuk Sakti* ini menjadi solusi untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan. Namun dalam penerapannya aplikasi *Telunjuk Sakti* belum berjalan efektif sebab masih banyak masyarakat Wonogiri yang tidak dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk :1) mengetahui penerapan aplikasi *Telunjuk Sakti* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2) mengetahui hambatan dalam penerapan aplikasi *Telunjuk Sakti*, dan 3) upaya untuk mengatasi hambatan dalam penerapan aplikasi *Telunjuk Sakti*.

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan membantu orang lain mencukupi kebutuhannya untuk mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi. Pengertian pelayanan publik dijelaskan Kurniawan (2016:571) sebagai bentuk pemberian layanan kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan”. Artinya pelayanan publik merupakan bentuk fasilitas pemerintah dalam memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang mana segala proses dan tata caranya sudah diatur dan ditetapkan. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi minimal enam dari sepuluh indikator yang telah dikemukakan oleh Gasperz dalam Rukayat (2017:57) yaitu “pelayanan tepat waktu, kemudahan menerima pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kesopanan dan keramahan, dan akurasi pelayanan.”

Kependudukan terdiri dari kelahiran, kematian, perkawinan, migrasi, mobilitas sosial. Menurut Wulandari dan Puspasari (2016:3) Kependudukan berkaitan dengan kegiatan administrasi sebab bidang kependudukan meliputi kajian pengumpulan, pengelolaan dan penyimpanan informasi, oleh karena itu kegiatan ini dikenal dengan administrasi kependudukan.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat 21 menyebutkan pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) sebagai suatu sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

Secara sederhana dijelaskan Lestari (2016:1) dalam jurnalnya bahwa SIK merupakan sistem informasi berbasis *web* yang dibuat sesuai prosedur-prosedur dan menggunakan standarisasi

khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan agar administrasi dapat dikelola dengan tertib dan juga memberikan kemudahan Pemerintah Daerah terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelenggarakan pelayanan kependudukan.

Telunjuk Sakti merupakan aplikasi yang didesain oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk pelayanan administrasi kependudukan berbasis online bagi masyarakat Kabupaten Wonogiri atau yang akan pindah ke Kabupaten Wonogiri. Dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri No 99 Tahun 2019 tentang penetapan standar pelayanan *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, dijelaskan bahwa aplikasi Telunjuk Sakti adalah suatu sistem untuk mengurus administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi informasi, dan dapat diakses melalui *smartphone*. Sistem ini dibuat sebagai bentuk implementasi dari kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan sebagai tindak lanjut dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Aplikasi Telunjuk Sakti menyediakan 17 layanan yang berkaitan dengan kepengurusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta kematian, Akta Kelahiran, serta Akta Perceraian.

Aplikasi Telunjuk Sakti sebagai sebuah sistem yang memanfaatkan teknologi informasi yang bermanfaat dalam memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri No 99 Tahun 2019 tentang penetapan standar pelayanan *online* pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, fungsi aplikasi telunjuk sakti yaitu:

- a. Untuk memenuhi hak masyarakat Wonogiri di bidang Administrasi Kependudukan dengan memberikan pelayanan publik yang profesional tanpa diskriminasi.
- b. Mempermudah masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan. Masyarakat telah disediakan 17 layanan kependudukan yang dapat diakses dalam aplikasi Telunjuk Sakti. Sehingga masyarakat yang berada di luar Wonogiri tidak kesulitan apabila ingin mengurus dokumen kependudukan.
- c. Untuk mendukung terwujudnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berbasis Teknologi Informasi

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Peneliti berusaha menyajikan data secara deskriptif yang diperoleh dari informan, observasi di lapangan dan studi mengenai dokumen yang berhubungan dengan objek. Dalam penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan penerapan aplikasi Telunjuk Sakti dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dengan melihat permasalahan yang ada, kemudian dianalisis, apakah penerapan aplikasi Telunjuk Sakti sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan ataukah belum. Sumber data penelitian berupa narasumber atau informan, tempat dan peristiwa, serta dokumen dan arsip.

Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dan *Snowball Sampling* dengan memilih informan berdasarkan tujuan

penelitian dan menunjuk salah satu informan yang paling paham terkait aplikasi Telunjuk Sakti untuk dijadikan sebagai *key* informan. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumen. Untuk teknik validitas data peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Peneliti memanfaatkan beragam sumber data yang berbeda-beda untuk mendapatkan keberagaman data dan informasi yang didapat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang penerapan aplikasi Telunjuk Sakti dalam pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Untuk mempermudah peneliti dalam mengkaji permasalahan, maka peneliti membuat pemilihan data yang valid dalam menjawab permasalahan yang ada. Adapun hasil penelitian sebagai berikut:

#### 1. Penerapan Aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

Perencanaan aplikasi Telunjuk Sakti dimulai dari tahun 2018. Awalnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri membuat sebuah aplikasi berbentuk web yaitu *lakornik* ([lakornik.disdukcapil.wonogirikab.go.id](http://lakornik.disdukcapil.wonogirikab.go.id)). Karena keberhasilan penggunaan aplikasi *lakornik* ini dan diikuti dengan berbagai masukan di media sosial maka Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil merencanakan pembuatan aplikasi *online*. Di tahap perencanaan ini dilakukan pengidentifikasi tujuan, membuat *design*, dan menyiapkan kelengkapan administrasi. Pada bulan 2 Mei 2020 dilakukan *launching* dan sudah berjalan di seluruh desa

Tahapan selanjutnya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri adalah melakukan sosialisasi mengenai penerapan aplikasi Telunjuk Sakti kepada masyarakat Wonogiri. Pada awal penerapannya sosialisasi di lakukan kepada 25 desa sebagai perwakilan per kecamatan di Kabupaten Wonogiri, kemudian pada saat *launching* dilakukan sosialisasi di pendopo kantor bupati Kabupaten Wonogiri. Setelah itu sosialisasi baru disampaikan kepada seluruh masyarakat Wonogiri. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengambil langkah melakukan sosialisasi melalui berbagai cara antara lain bekerja sama dengan media cetak surat kabar dan radio, membuat pamflet, baliho, poster, dan banner. Sosialisasi yang dilakukan secara masif oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sudah tersampaikan dengan baik dan dapat diterima oleh masyarakat luas.

Pada tahapan pelaksanaan, tim pengelola aplikasi Telunjuk Sakti yaitu Bagian PIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengupayakan supaya sistem ini dapat berkembang dengan optimal. Secara umum penerapan aplikasi Telunjuk Sakti sudah berjalan dengan baik. Masyarakat sudah banyak yang mengurus dokumen secara *online*, sehingga kondisi kantor lebih kondusif, hanya beberapa penduduk yang mengurus dokumen administrasi kependudukan yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

Meskipun aplikasi Telunjuk Sakti sudah dikatakan baik, namun pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri terus melakukan evaluasi. *Front Office* dan *Customer Service* bertugas memantau penggunaan aplikasi Telunjuk Sakti ini. Dengan orientasi memberikan kepuasan kepada masyarakat, maka dilakukan perbaikan dan pembaharuan sistem. Evaluasi

aplikasi Telunjuk Sakti ini juga dilakukan dengan berkoordinasi dengan pihak kecamatan dan pihak desa/kelurahan terkait penggunaan dan pengoperasian aplikasi Telunjuk Sakti.

Adanya evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri membuktikan bahwa penerapan aplikasi Telunjuk Sakti ini sudah sesuai dengan SOP pelayanan publik. Dalam kegiatan apapun, evaluasi merupakan hal yang penting untuk keberjalanan aplikasi kedepannya. Evaluasi yang dilakukan tidak hanya secara teknis namun juga menguji kelayakan *software*.

## **2. Hambatan-hambatan dalam penerapan Aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

### **a. Blank Spot Area**

Dalam penerapan aplikasi Telunjuk Sakti salah komponen pentingnya adalah jaringan internet yang kuat. Jaringan internet menjadi point penting dalam penerapan aplikasi Telunjuk Sakti, karena untuk mengakses internet dibutuhkan sinyal yang kuat sehingga ketika mengoperasikan tidak terjadi masalah. Akan tetapi faktor kondisi geografis kabupaten Wonogiri sehingga menyebabkan beberapa wilayah masuk zona blank spot area. Hal ini mengakibatkan masyarakat di wilayah tersebut kesulitan mengakses internet.

### **b. Sarana prasarana yang belum memadai**

Dalam penerapan aplikasi Telunjuk Sakti ini sarana dan prasarana belum mendukung penerapan aplikasi Telunjuk Sakti. Dalam hal berkaitan dengan kendala ketersediaan jumlah komputer, *printer* dan *scanner* di Kecamatan maupun di Desa/Kelurahan. Tentunya hal ini akan menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan secara *online*

### **c. Kemampuan IT sumber daya manusia masih kurang**

Dalam penerapan aplikasi Telunjuk Sakti ini masih sering dijumpai kendala kurang menguasainya seseorang terhadap pengoperasian teknologi informasi. Hal lain yang menghambat pengurusan adminduk terutama aplikasi Telunjuk Sakti ini adalah sumber daya manusia di desa. Karena ada beberapa perangkat desa yang belum menguasai penggunaan komputer, sehingga kita dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengadakan bimtek kepada perangkat desa.

### **d. Server Aplikasi Telunjuk Sakti masih sering bermasalah**

Hambatan penerapan aplikasi Telunjuk Sakti sendiri juga disebabkan oleh bagian internal. Bagian internal ini yaitu server aplikasi yang seringkali masih mengalami kendala. Dalam penerapan aplikasi Telunjuk Sakti ini sering terjadi *server down*, sehingga aplikasi tidak dapat diakses. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi peneliti, ketika peneliti akan mencoba mengakses *web* Telunjuk Sakti servernya sedang *error*.

## **3. Upaya mengatasi hambatan penerapan aplikasi Telunjuk Sakti**

### **a. Melakukan koordinasi dengan pihak ketiga terkait pemasangan penguatan jaringan internet**

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk menangani permasalahan jaringan internet adalah berkoordinasi dengan pihak ketiga. Berdasarkan hasil penelitian tentang koordinasi dengan pihak ketiga untuk melakukan pemasangan penguat jaringan internet di beberapa wilayah blank spot di kabupaten Wonogiri dapat disimpulkan bahwa upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memperbaiki jaringan internet benar-benar dilakukan, dan proses koordinasi berjalan baik sehingga ada *feedback* dari pihak *provider* melakukan survei, sehingga hanya tinggal menunggu waktu untuk pelaksanaan tindak lanjutnya.

### **b. Membuat pengajuan anggaran sarana dan prasarana**

Upaya untuk mengatasi permasalahan sarana dan prasarana yang kurang memadai adalah dengan membuat pengajuan anggaran untuk memenuhi sarana dan prasara. Pengajuan anggaran di instansi Pemerintahan dapat dilakukan sekali dalam satu tahun, tentunya proses pengajuan harus sesuai dengan mekanisme penggaran yang ada, dimana penganggaran disesuaikan dengan kebutuhan yang ada. Upaya penganggaran ini dapat cukup bagus untuk mengatasi permasalahan sarana dan prasarana. Setelah peneliti melakukan observasi dikantor desa pada tanggal 5 Mei 2021, kondisi *printer* dan *scanner* masih sangat bagus dan tentunya ini dapat membantu menunjang penerapan aplikasi Telunjuk Sakti.

### **c. Mengadakan Pelatihan dan Bimbingan teknis**

Permasalahan mengenai sumber daya manusia yang kurang memahami IT dapat dikatakan cukup serius. Bidang PIAK berusaha memperbaiki sumber daya manusia baik pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri maupun pegawai yang ada di Kecamatan dan di Kelurahan/Desa. Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah mengadakan Bimtek dan rapat koordinasi teknis. Bimtek ini bertujuan memberikan pelatihan IT.

### **d. Mengupayakan perbaikan server pada Aplikasi Telunjuk Sakti**

Aplikasi Telunjuk Sakti merupakan sebuah aplikasi yang dijalankan oleh sebuah sistem informasi. Sistem ini dapat beroperasi secara maksimal apabila *server* yang dijalankan bekerja dengan baik dan tidak mengalami error. Namun pada penerapannya, sistem yang dimiliki aplikasi Telunjuk Sakti ini sering mengalami *trouble*. Hal ini menghambat masyarakat yang akan mengurus dokumen administrasi kependudukan,

mereka merasa tidak nyaman karena menyita waktu.

Permasalahan *server error* ini cukup sering terjadi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri tidak bisa diam saja karena menerima aduan dari masyarakat. Untuk itu Dinas mengambil langkah untuk melakukan perbaikan server.

## **B. Pembahasan**

### **1. Penerapan Aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri**

#### **a. Perencanaan aplikasi Telunjuk Sakti**

Perencanaan merupakan tahap pertama yang dijadikan sebagai landasan dari suatu kegiatan untuk mencapai tujuan, hal ini bertujuan agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaannya. Dalam hal ini perencanaan berisikan tentang pengidentifikasi tujuan, membuat design, menyiapkan kelengkapan administrasi seperti dasar hukum pembuatan aplikasi telunjuk sakti, dan pembuatan SOP, kemudian bidang PIAK melakukan kerja sama dengan pihak ketiga untuk membuat sistemnya.

Inovasi aplikasi Telunjuk Sakti dibuat pada akhir tahun 2018 dan diluncurkan pada bulan Mei 2019. Penetapan aplikasi ini berdasarkan Keputusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri No. 99 Tahun 2019 tentang penetapan standar pelayanan *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Pembuatan aplikasi ini di latarbelakangi karena faktor internal yang meliputi kondisi kantor dan tidak efisien waktu, serta faktor eksternal yaitu kondisi geografis Kabupaten Wonogiri.

Dikutip dari penelitian Andhika (2019:280) menerangkan bahwa teknologi dalam administrasi kependudukan mendukung koordinasi antar kelembagaan, mempercepat pendaftaran dan menyederhanakan

prosedur. Hal ini juga dibenarkan hasil penelitian dari Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian (2019:105) menyatakan bahwa dengan adanya perangkat teknologi informasi tersebut sangat bermanfaat dalam membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga mempercepat pelayanan seperti penerbitan KTP, KK, dan akta kelahiran. Berkaitan dengan hasil penelitian dari dua peneliti tersebut, hasil penelitian peneliti tidak jauh berbeda. Pada dasarnya inovasi aplikasi Telunjuk Sakti cukup efisien untuk memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat Wonogiri dan menyadarkan kepemilikan dokumen kependudukan itu juga penting.

#### **b. Sosialisasi Penerapan Aplikasi Telunjuk Sakti**

Setelah tahap perencanaan sudah dilakukan secara matang, langkah selanjutnya yang diambil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri adalah melakukan sosialisasi. Sosialisasi tahap pertama ini dilakukan di 25 desa sebagai perwakilan kecamatan di seluruh Kabupaten Wonogiri sekaligus sebagai bahan uji coba penggunaan aplikasi Telunjuk Sakti. Kemudian sosialisasi tahap kedua pada saat aplikasi ini rilis, peluncuran aplikasi dilaksanakan di pendopo kantor bupati Kabupaten Wonogiri yang dipimpin langsung oleh Bapak Joko Sutopo selaku Bupati Wonogiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya semaksimal mungkin supaya seluruh masyarakat kabupaten Wonogiri mengetahui adanya aplikasi Telunjuk Sakti. Dikarenakan kondisi geografis Kabupaten Wonogiri yang luas dan dikelilingi pegunungan, maka tidak memungkinkan dilakukan sosialisasi secara tatap muka. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengambil langkah untuk melakukan sosialisasi secara besar-besaran dengan menggait media lokal seperti solopos dan radio giri swara.

Sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial seperti *facebook, youtube, whats app dan instagram*. Selain itu sosialisasi dilakukan dengan membuat pamflet, baliho, poster dan banner yang dipasang di kantor kecamatan dan kantor desa. Sosialisasi yang dilakukan secara masif ini diharapkan masyarakat Wonogiri dapat mengetahui serta memahami penggunaan aplikasi Telunjuk Sakti. Sehingga masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi ini dengan baik untuk mengurus dokumen kependudukan.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Indonesia, 2019) menyatakan bahwa sarana sosialisasi yang relatif murah dan efektif bagi Instansi Pemerintah adalah media sosial. Namun dengan catatan isi konten dibuat menarik secara visual dan informatif sehingga masyarakat dapat menerima informasi dengan baik., karena otak manusia lebih mudah menyerap informasi berupa visual daripada teks.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa langkah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk melakukan sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial dirasa lebih tepat dan efektif daripada melakukan sosialisasi secara tatap muka, mengingat selain kondisi geografis juga masih dalam suasana pandemi Covid-19. Sosialisasi ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan secara *online*, sehingga tujuan dari pembuatan aplikasi Telunjuk Sakti tercapai.

#### **c. Penerapan Aplikasi Telunjuk Sakti**

Proses pembuatan aplikasi Telunjuk Sakti sudah dilakukan sejak akhir tahun 2018, namun aplikasi Telunjuk Sakti ini baru rilis pada bulan Mei 2020 bertempat di Pendopo Kantor Bupati Wonogiri. Aplikasi ini resmi diluncurkan oleh Bupati Wonogiri yaitu Bapak Joko Sutopo di dampingi ketua DPRD

Kabupaten Wonogiri dan Ketua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

Penerapan aplikasi Telunjuk Sakti ini juga didukung Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan, yang salah satu substansinya memuat amanat adanya perubahan spesifikasi blanko Dokumen Kependudukan (Kecuali KTP Elektronik dan Kartu Identitas Anak), untuk pencetakan Dokumen Kependudukan menggunakan kertas HVS ukuran A4 80 gram warna putih. Tentunya hal ini memudahkan masyarakat pada saat mengurus dokumen kependudukan, masyarakat dapat mencetaknya sendiri dirumah. Kecuali untuk mencetak KTP dan KIA harus dicetakkan di Kecamatan maupun di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

Dengan diluncurkan aplikasi Telunjuk Sakti ini sangat menguntungkan masyarakat karena mereka tidak perlu datang ke kantor dinas sehingga efisien biaya dan efisien waktu. Sejauh ini penerapan aplikasi Telunjuk Sakti sudah berjalan cukup baik. Meskipun dalam penerapannya masih ditemui beberapa permasalahan terutama pada sistem dan jaringan internet

Keberhasilan dari aplikasi Telunjuk Sakti ini disampaikan oleh Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri dalam Saputra P.B (2021) artikel tersebut menjelaskan bahwa Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri memberikan apresiasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dengan adanya aplikasi Telunjuk Sakti, sebab aplikasi ini sudah terbukti mampu memberikan kemudahan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan hingga ke pedesaan, yang mencakup 294 desa dan kelurahan. Aplikasi ini diharapkan dapat direplikasi di seluruh

Kabupaten/Kota seJawa Tengah. Dengan apresiasi tersebut membuktikan bahwa penerapan aplikasi Telunjuk Sakti sudah berjalan baik.

#### **d. Hasil Penerapan dan Evaluasi**

Penerapan aplikasi Telunjuk Sakti sejak mulai diluncurkan pada bulan Mei 2020 hingga saat ini memberikan hasil sesuai yang diharapkan. Hal ini dilihat dari jumlah presentase masyarakat yang menggunakan aplikasi Telunjuk Sakti selalu meningkat dari tahun ke tahun. Hasil penerapan aplikasi ini sangat terasa oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebab jumlah penduduk yang datang ke kantor untuk mengurus pelayanan administrasi kependudukan hanya sekitar 20 orang perhari. Apalagi masih dalam suasana pandemi covid-19 tentunya aplikasi ini membantu pelayanan administrasi kependudukan.

Keberhasilan penerapan aplikasi Telunjuk Sakti membawa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masuk TOP 10 KIPP dan juga menjadikan Wonogiri sebagai kabupaten terinovatif dalam acara penganugerahan *Innovative Government Award (IGA)* 2020. Hasil ini cukup baik dan memuaskan untuk penerapan aplikasi yang baru berjalan selama 2 tahun.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri selalu melakukan evaluasi terhadap aplikasi Telunjuk Sakti. Evaluasi ini dilakukan baik secara teknis dan juga menguji kelayakan *software*. Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilaksanakan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengambil langkah melakukan perbaikan *software* yaitu mengupgrade agar aplikasi Telunjuk Sakti ini dapat diunduh pengguna *android* 9 keatas. Selain itu pembaharuan aplikasi juga dengan melengkapi menu sesuai kebutuhan pelayanan.

Dalam melakukan tugasnya agar sistem informasi dapat berjalan dengan optimal maka diperlukan pengendalian. Oleh karena itu untuk mengetahui sistem

tersebut sudah berjalan optimal perlu dilakukan evaluasi. Noerlina dan Cahyadi (2013:70) menjelaskan bahwa evaluasi berguna untuk mengukur besar kecilnya resiko yang timbul akibat penggunaan sistem informasi tersebut dan melihat apakah sistem sudah cukup efektif dan efisien dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan. Evaluasi bertujuan untuk mengetahui kualitas kinerja sistem sehingga dapat diketahui kekurangan pada sistem yang memungkinkan dilakukan perbaikan agar sistem mampu bekerja secara optimal. Dikutip dari (Susilo, WA, & Fatta, 2017) keberhasilan dan syarat penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi perlu memperhatikan aspek *usability*, tujuannya untuk mengetahui aplikasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum. Pengujian aplikasi *mobile* yaitu dengan menggunakan 7 atribut antara lain: *effectiveness*, *efficiency*, *satisfaction*, *learnability*, *memorability*, *errors*, dan *cognitive load*. Oleh karena itu, 7 atribut ini dapat menjadi acuan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dalam melakukan evaluasi aplikasi Telunjuk Sakti agar meminimalisir adanya gangguan sistem.

## **2. Hambatan Dalam Penerapan Aplikasi Telunjuk Sakti Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri**

### **a. Blank Spot**

Jaringan internet merupakan salah satu komponen penting dalam penerapan aplikasi Telunjuk Sakti. Penerapan aplikasi Telunjuk Sakti memerlukan jaringan internet yang kuat agar tidak menghambat pengoperasiannya. Namun sayangnya di Kabupaten Wonogiri masih banyak daerah yang masuk blank spot area. Hal ini disebabkan oleh kondisi geografis Kabupaten Wonogiri yang dikelilingi pegunungan dan tebing-tebing sehingga tidak dapat dijangkau sinyal.

Arum & Munandar (2020) mendeskripsikan berdasarkan data Badan

Pusat Statistik (BPS) Wonogiri dalam Statistik Potensi Desa Kabupaten Wonogiri Tahun 2018 dapat diketahui bahwa terdapat 105 desa yang dapat mengakses jaringan internet dengan kualitas tinggi 4G/LTE, 168 desa bisa mengakses jaringan 3G/H+, dan 17 desa hanya mampu mengakses jaringan internet 2G dan 3 desa lainnya tidak mendapat sinyal internet. Data tersebut didukung dengan data Dinas Komunikasi dan Informatika Wonogiri yang menyatakan jika di Wonogiri ada 20 desa yang masuk dalam zona blank spot parah. Dikutip dari penelitian Karman & A (2015:260) permasalahan utama yang sering terjadi dalam pemanfaatan teknologi informasi ada di daerah blank spot, hal ini terjadi karena keunikan topografi dan geografi di Indonesia. Blank spot berdampak pada pengoperasian aplikasi Telunjuk Sakti. Adapun dampaknya antara lain kesulitan *login* dan kesulitan mengunggah dokumen. Jaringan internet menjadi permasalahan sangat menghambat penggunaan aplikasi Telunjuk Sakti.

### **b. Sarana dan prasarana yang belum memadai untuk penerapan aplikasi Telunjuk Sakti**

Dalam penerapan aplikasi Telunjuk Sakti membutuhkan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan antara lain komputer atau PC, *printer*, *scanner*, koneksi internet.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh informasi bahwa *printer* dan *scanner* sangat dibutuhkan untuk mensukseskan penerapan aplikasi Telunjuk Sakti. Karena untuk mencetak dokumen administrasi kependudukan membutuhkan *printer*. Selain itu untuk mengunggah dokumen persyaratan agar dapat terbaca secara jelas oleh *front office* maka dokumen tersebut harus di *scan*. Di samping itu jumlah komputer yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

masih belum seimbang dengan jumlah sumber daya yang mengoperasikan komputer. Hal ini menggambarkan bahwa sarana dan prasarana belum terlalu mendukung penerapan aplikasi Telunjuk Sakti.

Sarana dan prasarana yang kurang memadai ini menjadi suatu permasalahan yang perlu penanganan segera. Sebab seperti yang dijelaskan oleh Kusuma (2013:1399) bahwa tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai menjadi faktor penunjang yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai sehingga pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya. Dengan fasilitas yang lengkap maka akan menghemat waktu dan hasil yang diperoleh akan lebih maksimal serta tujuan yang dicapai dapat mudah diwujudkan. Begitu juga sebaliknya, sarana dan prasarana yang kurang memadai dapat menghambat kinerja pegawai. Oleh karena itu, dalam penelitian ini apabila sarana dan prasarana terpenuhi maka penerapan aplikasi Telunjuk Sakti dapat berjalan dengan lancar karena dapat membantu mempermudah kinerja pegawai, dan sesuai dengan tujuannya yaitu mempercepat pembuatan dokumen kependudukan.

### **c. Kemampuan IT sumber daya manusia masih kurang**

Kunci penerapan aplikasi Telunjuk Sakti terletak pada *user*/pengguna aplikasi itu sendiri. *User*/pengguna dalam mengoperasikan aplikasi dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya dalam menggunakan teknologi. Sumber daya manusia yang kurang mampu menguasai IT akan menjadi faktor penghambat. Definisi sumber daya manusia dijelaskan oleh Susan (2019:954) sebagai suatu individu produktif yang bekerja sebagai penggerak organisasi, baik didalam instansi pemerintahan maupun di perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dan

dikembangkan kemampuannya. Sumber daya manusia sangat penting perannya untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia menjadi elemen utama dibandingkan sumber daya lainnya hal ini karena manusialah yang mampu mengendalikan faktor lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti masih ditemui pegawai dan masyarakat yang kurang memahami teknologi informasi. Beberapa masyarakat di Kabupaten Wonogiri juga kurang menguasai kepengurusan dokumen administrasi kependudukan secara *online*, meskipun terlihat mudah. Hal ini dipengaruhi oleh faktor usia, karena untuk usia 40 tahun keatas sering kali gagap dalam penggunaan teknologi informasi. Tentu saja kurangnya kemampuan IT menjadi hambatan penerapan aplikasi Telunjuk Sakti dan perlu adanya tindak lanjut dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Akbar & Hartono (2021:132) diperoleh hasil bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Instansi Pemerintah memberikan banyak manfaat. Namun dalam penerapannya masih ada beberapa karyawan yang belum mampu memanfaatkan teknologi dengan maksimal. Masalah tersebut dapat ditangani dengan melatih karyawan untuk mengoperasikan teknologi sebagai penunjang kerja..

### **d. Server aplikasi Telunjuk Sakti masih sering bermasalah**

Penerapan aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dapat dikatakan sudah cukup baik, namun belum maksimal. Hal akibat dari pengaruh server yang sering *down* sehingga pengguna tidak bisa masuk ke situs Telunjuk Sakti. Server yang bermasalah ini disebabkan karena jumlah penggunaannya sangat banyak sehingga server tidak kuat. Selain itu juga dikarenakan dampak adanya bencana

alam. Berdasarkan hasil penelitian permasalahan *server down* tentunya menghambat proses kepengurusan dokumen kependudukan dan membutuhkan waktu lebih lama.

Server sistem berperan penting dalam penerapan aplikasi Telunjuk Sakti. Hal ini dikarenakan sesuatu yang berhubungan dengan sistem informasi, ditunjang oleh server yang optimal. Apabila server dari sistem tersebut bermasalah maka pengoperasian aplikasi akan terhambat dan tidak maksimal sebab aplikasi sama sekali tidak bisa diakses. Dalam penelitian Nugroho & Katardi (2017:7) dijelaskan bahwa penyebab kegagalan sebuah server adalah karena terlalu sibuk, sehingga kapasitas yang melebihi batas menyebabkan server gagal. Untuk itu server yang sering error ini harus diprioritaskan dalam penanganan, agar penerapan aplikasi telunjuk sakti dapat berjalan lancar.

### **3. Upaya mengatasi hambatan dalam penerapan aplikasi Telunjuk Sakti**

#### **a. Melakukan koordinasi dengan pihak ketiga terkait pemasangan penguat jaringan internet di beberapa wilayah di Kabupaten Wonogiri**

Koordinasi dengan pihak ketiga ini melibatkan Diskominfo Kabupaten Wonogiri untuk menangani permasalahan jaringan internet. Hasil koordinasi diperoleh bahwa untuk merealisasikan pemasangan penguat sinyal dapat dilakukan melalui jalinan kontrak kerja sama dengan pihak *provider*. *Provider* memberikan *feedback* dengan melakukan survei di beberapa wilayah, sehingga tinggal menunggu waktu pelaksanaannya. Namun pemasangan penguat sinyal ini baru bisa dilakukan hanya di beberapa daerah terpilih, belum bisa memenuhi semua wilayah blank spot.

Dikutip dari Luhung (2021) telah dikonfirmasi oleh Kepala Diskominfo bahwa jumlah desa yang masuk kategori blank spot sudah menurun tidak 20 desa.

Untuk menyelesaikan permasalahan jaringan internet tidaklah mudah, sebab kita terkendala biaya, untuk mendirikan *Base Transceiver Station* (BTS) cukup besar, biaya *bandwidthnya* murah namun infrastrukturnya itu mahal. Berdasarkan artikel tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah sudah berupaya untuk menangani permasalahan jaringan internet di Wonogiri, akan tetapi dalam penanganan dilakukan secara bertahap.

#### **b. Membuat pengajuan anggaran sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana termasuk komponen penting dalam menunjang pelaksanaan aplikasi Telunjuk Sakti. Namun sarana dan prasarana yang kurang memadai juga menjadi salah satu penghambat proses kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Adapun sarana dan prasarana yang dimaksud adalah komputer, *printer*, dan *scanner*. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk mengatasi permasalahan kurangnya sarana dan prasarana yaitu dengan membuat pengajuan anggaran sarana dan prasarana untuk biaya pemeliharaan serta membeli peralatan baru.

Pengajuan anggaran sarana dan prasarana harus dilakukan sesuai dengan prosedur dan mekanisme sesuai peraturan yang ada. Yang melakukan pengajuan anggaran adalah bendahara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan koordinasi dengan BPKD kabupaten Wonogiri agar proses pengajuannya sesuai dengan kebutuhan. Koordinasi ini dilakukan untuk menghindari terjadinya penyimpangan sebab jika penyimpangan itu terjadi maka tidak dapat menyelesaikan masalah yang ada.

Langkah yang diambil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melalui pengajuan penganggaran sarana dan prasarana ini dinilai cukup efektif untuk menangani permasalahan sarana dan prasarana yang

belum memadai. Sehingga dengan ini pelayanan *online* aplikasi Telunjuk Sakti dapat dilakukan secara maksimal.

### c. Mengadakan bimbingan teknologi

Kemampuan sumber daya manusia untuk mengoperasikan IT dalam penerapan aplikasi Telunjuk Sakti sangat penting. Efektifitas penggunaan aplikasi Telunjuk Sakti dipengaruhi oleh kemampuan pengguna. Dalam rangka mengatasi permasalahan kurangnya kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan IT, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri mengambil kebijakan mengadakan BIMTEK 2 bulan sekali kepada *front office* dan kepada admin desa/kelurahan serta admin kecamatan yang sudah sejauh ini sudah dilakukan sebanyak 2 kali. Selain itu Dinas juga melakukan rapat koordinasi teknis dengan *front office*, pegawai kecamatan dan perangkat desa.

Dalam pusat diklat pemerintah daerah DITJEN POLPUM KEMENTERIAN DALAM NEGERI SKT NOMOR:082/ D.III.4 / 2015 menjelaskan bahwa manfaat bimbingan teknis adalah untuk memberikan pelatihan yang bermanfaat bagi peserta bimtek dalam meningkatkan kompetensi peserta yang dimana materi yang diberikan meliputi membangun tim kerja efektif, teknik komunikasi dalam konteks pelayanan prima, survei indeks kepuasan masyarakat dan penanganan keluhan pelanggan, tata pemerintahan yang baik dan profesionalisme aparatur, kepemimpinan, dan lain lain. (Pusdikpemd).

Bariqi (2018:68) juga mendeskripsikan bahwa Pelatihan bertujuan untuk mengatasi *skill problems* Pemberian pelatihan sendiri harus dilakukan dengan sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam rangka mengembangkan kemampuan IT maka perlu dilakukan pelatihan IT kepada pegawai. Apabila pelatihan IT dapat berjalan dengan lancar

maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pengoperasian aplikasi telunjuk sakti.

### d. Mengupayakan perbaikan server

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa salah satu permasalahan penerapan aplikasi Telunjuk Sakti adalah *server down*. Gangguan server pada sistem ini disebabkan karena jumlah pengguna yang banyak dan juga terkadang akibat terjadinya bencana alam. Oleh karena itu untuk mengatasi permasalahan *server down* pada aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melakukan koordinasi dengan tim teknis untuk melakukan *maintenance* pada server tersebut.

Pengertian server dijelaskan oleh Ibeng (2021) sebagai tempat penyimpanan informasi serta data yang berfungsi untuk memberikan layanan kepada *client* yang terhubung. Server ini didukung *prosesor*, RAM, dan sistem operasi jaringan. *Client* membutuhkan server agar dapat terhubung dengan jaringan dan untuk meminta data yang ada di server. Sehingga sebuah sistem informasi mampu berjalan secara optimal jika didukung oleh server yang kuat. Namun apabila server yang bertugas melakukan kegiatan sistem informasi mengalami gangguan, maka sistem informasi yang digunakan akan gagal akses. Sama halnya dengan aplikasi Telunjuk Sakti, server ini berisikan data-data administrasi kependudukan masyarakat kabupaten Wonogiri. Server yang dimiliki Telunjuk Sakti ini belum berjalan maksimal sebab masih sering mengalami gangguan ketika diakses.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Apriliana dan Nathasia (2018) menemukan hasil bahwa pemanfaatan metode *high availability* yang memanfaatkan bantuan *distributed replicated block device* dapat dilihat hasil *downtime* lebih rendah serta waktu

migrasi lebih cepat. Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa *maintenance* suatu sistem perlu dilakukan dengan menggunakan metode yang tepat untuk mendapat hasil yang optimal dan meminimalisir kegagalan pada server.

#### IV. KESIMPULAN

Tahap perencanaan dimulai pada akhir tahun 2018, adapun kegiatan perencanaan meliputi: mengidentifikasi tujuan, membuat *design* aplikasi, menyiapkan kelengkapan administrasi, dan pembuatan sistem aplikasi Telunjuk Sakti. Setelah aplikasi sudah jadi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan uji coba ke 25 Desa yang terpilih untuk mewakili kecamatan di Wonogiri. Kemudian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri mengambil kebijakan untuk melakukan sosialisasi aplikasi Telunjuk Sakti dengan berbagai cara, antara lain: melakukan sosialisasi tatap muka di Kecamatan, bekerja sama dengan media lokal seperti solopos dan radio giri swara, melalui media sosial *youtube, facebook, whats app, dan instagram*, serta mencetak phamflet, baliho, poster, dan banner.

Pelaksanaan aplikasi Telunjuk Sakti yang dimulai sejak peluncuran bulan Mei 2019 sudah berjalan cukup lancar meskipun masih ditemui beberapa hambatan. Hasil dari penerapan aplikasi Telunjuk Sakti sudah cukup baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri juga telah melaksanakan evaluasi penerapan aplikasi Telunjuk Sakti, sehingga aplikasi Telunjuk Sakti sudah diperbaharui menjadi lebih baik menyesuaikan perkembangan teknologi.

Adapun hambatan-hambatan dalam penerapan aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri adalah adanya blank spot area di beberapa wilayah di Kabupaten Wonogiri, sarana dan prasarana yang belum memadai untuk

penerapan aplikasi Telunjuk Sakti, kemampuan IT sumber daya manusia masih kurang, serta server aplikasi Telunjuk Sakti masih sering bermasalah.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dalam mengatasi hambatan penerapan aplikasi Telunjuk Sakti adalah melakukan koordinasi dengan pihak ketiga terkait pemasangan penguat jaringan internet di beberapa wilayah di Kabupaten Wonogiri, membuat pengajuan anggaran sarana dan prasarana, mengadakan bimbingan teknologi dan rapat koordinasi teknis, serta mengupayakan perbaikan server.

Saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri adalah dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri hendaknya 2 bulan sekali melakukan FGD (*Forum Group Discussion*) bersama *front office* serta pegawai kecamatan dan desa. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu berkoordinasi dengan Bupati, anggota DPRD, dan Dinas Kominfo untuk membahas permasalahan blank spot area di beberapa wilayah di kabupaten Wonogiri. Karena hingga saat ini belum ada solusi yang tepat untuk mengatasi jaringan internet yang buruk.

Saran kepada Pegawai Kecamatan dan Kelurahan di Seluruh Kabupaten Wonogiri adalah bahwa pegawai kelurahan dan kecamatan hendaknya berusaha meningkatkan kemampuan IT yang dimiliki dengan mengikuti kegiatan bimbingan teknologi yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Pegawai kelurahan dan kecamatan perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan serta syarat-syarat untuk pengajuan dokumen administrasi kependudukan. Selain itu, untuk mengatasi sarana prasarana yang kurang

memadai terutama alat *scanner*, untuk *mengscan* dokumen dapat memanfaatkan bantuan aplikasi *android*, seperti *camscanner*.

Saran kepada masyarakat Kabupaten Wonogiri bahwa dalam rangka mewujudkan masyarakat Wonogiri tertib dan taat peraturan pemerintah, masyarakat harus menyadari pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Masyarakat dimohon memahami persyaratan dokumen yang harus dipersiapkan untuk mengurus administrasi kependudukan. Selain itu masyarakat hendaknya ikut menyebarkan informasi kepada masyarakat lainnya mengenai adanya aplikasi Telunjuk Sakti dan cara penggunaannya.

## V. DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. A., & Hartono, B. (2021). Pengembangan kinerja berbasis teknologi informasi dan komunikasi. *Jurnal informasi dan komunikasi administrasi perkantoran*, 132.
- Andhika, K. R. (2019). Governance innovation in civil registration record in Indonesia local government. *Pakistan Administrative Review*, 276-290.
- Apriliana, L., Darusala, U., & Nathasia, N. D. (2018). Clustering server pada cloud computing berbasis proxmox VE menggunakan metode high availability. *Journal of information technology and computer science*, 25.
- Arum, T. S., & Munandar, A. (2020, Agustus 5). <https://m.solopos.com/darurat-sinyal-20-desa-di-wonogiri-masuk-kategori-susah-sinyal-parah-1074162>. Retrieved Juni 12, 2021, from <https://m.solopos.com>: <https://m.solopos.com/darurat-sinyal-20-desa-di-wonogiri-masuk-kategori-susah-sinyal-parah-1074162>
- Bariqi, M. D. (2018). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal studi manajemen dan bisnis*, 68.
- Cahyaningrum, A., & Rino, N. A. (2019). Inovasi pelayanan melalui aplikasi "Dukcapil dalam gengaman" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal administrasi publik*, 105.
- Fulthoni, d. (2009). *Memahami kebijakan administrasi kependudukan*. Jakarta: The Indonesian Legal Resource Center.
- Ibeng, P. (2021). <https://pendidikan.co.id/pengertian-server-fungsi-manfaat-komponen-jenis-cara-kerjanya/>. Retrieved Juni 4, 2021, from <https://pendidikan.co.id>: <https://pendidikan.co.id/pengertian-server-fungsi-manfaat-komponen-jenis-cara-kerjanya/>
- Karbeka, Y. P. (2020). <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-inovasi-pelayanan-publik-membaca-arahan-presiden>. Dipetik 3 Juli, 2021, dari <https://ombudsman.go.id>: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-inovasi-pelayanan-publik-membaca-arahan-presiden>
- Karman, & A, R. B. (2015). Cellular phone and the usage. *Jurnal studi komunikasi dan media*, 260.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Jurnal Unila FIAT JUSTISIA*, 569-585.
- Kusuma, D. M. (2013). Kinerja pegawai negeri sipil (PNS) di kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur. *E-Journal Administrasi Negara*, 1399.
- Lestari, d. (2016). Implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mado. *Jurnal Adminsitasi Publik UNSRAT*, 1-9
- Luhung, I. A. (2021). <https://radarsolo.jawapos.com/read/2021/05/17/260677/kepala-diskominfo-bandwidth-murah-yang-mahal-infrastrukturnya>. Retrieved Juni 14, 2021, from <https://radarsolo.jawapos.com>: <https://radarsolo.jawapos.com/read/2021/05/17/260677/kepala-diskominfo-bandwidth-murah-yang-mahal-infrastrukturnya>.

- Noerlina, & Cahyadi, S. W. (2013). Evaluasi sistem general ledger dengan berbasis aplikasi ABI PRO. *Jurnal Binus*, 70.
- Nugroho, M. A., & Katardi, R. (2017). Analisis kinerja penerapan container untuk load balancing web server pada raspberry PI. *Jurnal ilmiah penelitian dan pembelajaran informatika*, 7.
- Pusdikpemda. (n.d.). <https://www.pusdikpemda.co.id/manfaat-dan-tujuan-mengikuti-bimbingan-teknis-bimtek/>. Retrieved Juni 4, 2021, from <https://www.pusdikpemda.co.id:https://www.pusdikpemda.co.id/manfaat-dan-tujuan-mengikuti-bimbingan-teknis-bimtek/>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 56-65.
- Saputra, P.B. (2021). <https://devradarsolo.jawapos.com/daerah/wonogiri/25/05/2021/kemendagri-dorong-pengembangan-aplikasi-telunjuk-sakti/>. Retrieved Juni 10, 2021, from <https://devradarsolo.jawapos.com:https://devradarsolo.jawapos.com/daerah/wonogiri/25/05/2021/kemendagri-dorong-pengembangan-aplikasi-telunjuk-sakti/>
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Jurnal manajemen pendidikan islam*, 954.
- Susilo, E., WA, B. S., & Fatta, H. A. (2017). Evaluasi Aplikasi Mobile SSP (Secure System Of Payment) menggunakan prinsip usability. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2017*, 6-7.
- Wulandari, D., & Puspasari, D. (2016). Penerapan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dalam pengelolaan data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 1-14.