

Inovasi Aplikasi “Telunjuk Sakti” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

Yuli Astuti, Is Hadri Utomo

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,

Universitas Sebelas Maret

email: yuliasstt09@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tipologi inovasi aplikasi “telunjuk sakti” dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, yang dikaji dengan teori tipologi inovasi menurut Perry (2010). Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Validitas data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat enam tipologi inovasi pada aplikasi “telunjuk sakti”. Dari keenam tipologi inovasi tersebut terdapat tiga tipologi inovasi yang memenuhi keseluruhan kriteria, yaitu inovasi produk, merupakan produk baru yang disebarkan melalui sosialisasi, serta disesuaikan dengan kebutuhan saat ini; inovasi pelayanan terjadi pembaharuan model pelayanan menggunakan *handphone*; dan inovasi sistemik menjalin kerjasama dalam hal pemanfaatan data kependudukan dan dalam hal pelayanan. Sedangkan tiga tipologi inovasi lainnya hanya memenuhi sebagian kriteria, yaitu inovasi proses terjadi pembaharuan prosedur pelayanan; tipologi konseptual terdapat pembaharuan *mindset* pegawai; dan inovasi kebijakan terdapat strategi untuk mendukung pembaharuan *mindset* pegawai. Kriteria yang tidak terpenuhi, yaitu pada inovasi proses tidak terjadi pembaharuan struktur organisasi; pada inovasi konseptual tidak terjadi pembaharuan misi dan tujuan pelayanan inovasi; dan pada inovasi kebijakan tidak ada strategi untuk mendukung pembaharuan misi dan tujuan pelayanan.

Kata Kunci: administrasi kependudukan; inovasi pelayanan; telunjuk sakti

Abstract

This research's purpose is to describe the typology of innovation in the "telunjuk sakti" application in population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Wonogiri Regency, which is studied with the innovation typology theory according to Perry (2010). This type of research is descriptive qualitative, with data collection techniques using interviews. Determination of informants using purposive sampling and snowball sampling techniques. The validity data used source triangulation method. The analysis data technique used the interactive model of Miles & Huberman's analysis. The results showed that there were six typologies of innovation in the "telunjuk sakti" application. Of the six innovation typologies, there are three innovation typologies that meet the overall criteria, namely product innovation which is a new product that is disseminated through direct and indirect socialization and is adapted to current needs; in

service innovation there is a renewal of the service model using mobile phones; and on systemic innovation to cooperation in terms of utilization of population data and in terms of services. Meanwhile, the other three typologies of innovation only fulfill some of the criteria, namely in process innovation there is a procedure update; in the conceptual typology there is a renewal of the employee mindset; and in policy innovation, there are strategies to support employee mindset renewal. Unfulfilled criteria, namely in process innovation there is no renewal of the organizational structure; in conceptual innovation there is no renewal of the mission and purpose of innovation services; and in policy innovation there is no strategy to support the renewal of the mission and service goals of innovation.

Keywords: population administration; service innovation; telunjuk sakti

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi hal mendasar yang harus dilaksanakan pemerintah demi pemenuhan kebutuhan warga negara secara keseluruhan. Hal ini ditegaskan oleh Moenir dalam (Sinambela, 2006: 42-43) menjelaskan bahwa pelayanan adalah kegiatan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Pendapat Moenir itu menegaskan bahwa pelayanan publik dapat terpenuhi melalui orang lain secara langsung. Dalam hal pelayanan publik tersebut, pemerintahlah yang memiliki peran dalam hal melayani masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah di Indonesia masih kurang maksimal sehingga belum bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia tahun 2018, ditemukan masih tingginya jumlah laporan/ pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yaitu sebanyak 8.314 laporan. Dari laporan tersebut, pemerintah daerah yang mendapatkan laporan terbanyak yakni sejumlah 2.489 laporan. Lebih lanjut diterangkan mengenai substansi laporan, dimana yang menempati urutan 5 terbanyak adalah Pertanahan sebanyak 1.014, Kepolisian sebanyak 792, Kepegawaian sebanyak 718, Pendidikan sebanyak 664, dan Administrasi Kependudukan sebanyak 325.

Terkait pelayanan publik, ada beberapa pelayanan yang diprioritaskan karena merupakan sesuatu hal mendasar dan penting sehingga harus diutamakan dan diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan, sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara *Nomor: SE/10/M.PAN/07/2005*, dimana sektor kependudukan menduduki peringkat pertama sebagai sektor yang paling utama dan diprioritaskan dalam pelayanan publik. Berkaitan dengan hal itu, maka pemerintah daerah haruslah mampu menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik dan lebih berkualitas, terutama dalam bidang administrasi kependudukan yang menjadi prioritas pertama pelayanan publik di Indonesia. Ada beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah guna meningkatkan pelayanan, seperti dengan dilakukannya inovasi

pelayanan. Damanpour dalam (Suwarno, 2008) mengartikan inovasi sebagai suatu ide oleh organisasi, baik suatu produk, jasa, teknologi, sistem struktur dan administrasi atau rencana baru. Dalam kaitannya dengan inovasi oleh daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, menerangkan inovasi pelayanan publik ialah inovasi untuk menyediakan pelayanan bagi masyarakat baik berupa pelayanan barang/jasa publik maupun inovasi jenis atau bentuk barang/jasa publik.

Berdasarkan hasil penilaian pelayanan publik yang dilakukan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) pada tahun 2019, dengan penilaian di seluruh kabupaten di Indonesia, Kabupaten Wonogiri termasuk salah satu dari 13 kabupaten pada wilayah III yang mendapatkan penghargaan atas pelayanan publik dengan kategori sangat baik. Penghargaan pelayanan publik yang diraih Kabupaten Wonogiri tersebut salah satunya karena berkat adanya inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, yang berupa aplikasi “telunjuk sakti” (Suara Merdeka Solo, 2019). Telunjuk Sakti diartikan hanya dengan jari telunjuk, masyarakat dapat mengajukan permohonan Admuduk dan petugas dapat melayani melalui aplikasi dalam komputer/handphone yang terhubung Sistem Administrasi Kependudukan berbasis Teknologi Informasi (SAKTI), yang bertujuan untuk mempermudah mengurus surat-surat kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Wonogiri atau yang akan pindah ke Kabupaten Wonogiri. Hingga saat ini, kesadaran masyarakat Kabupaten Wonogiri dalam kepemilikan dokumen kependudukan memang rendah. Hal ini terlihat dalam data kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat Kabupaten Wonogiri pada tahun 2017 tersaji dalam tabel berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Kepemilikan Dokumen Kependudukan Masyarakat Kabupaten Wonogiri Tahun 2017

No	Jenis Dokumen Kependudukan	Jumlah Wajib Memiliki Dokumen	Jumlah Kepemilikan Dokumen	Persentase Kepemilikan Dokumen
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	851.375	812.729	95,46%
2.	Akta Kelahiran	1.095.829	467.380	42,65%
3.	Akta Perkawinan	598.234	235.667	39,39%
4.	Akta Perceraian	15.641	8.036	51,38%
5.	Akta Kematian	63.666	10.184	16,00%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, 2017

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kepemilikan yang paling rendah adalah akta kematian dengan jumlah 16.00%, akta perkawinan dengan jumlah 39,39%, akta kelahiran dengan jumlah 42,65%, akta perceraian dengan jumlah 51,38%, dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan jumlah 95,46%. Disamping itu, menurut data Profil Kependudukan Kab.Wonogiri tahun 2017, luas wilayah Kabupaten Wonogiri sangat luas yakni 1.822,36 Km², dengan jumlah penduduk 1.095.829 serta kepadatan mencapai 601.32 jiwa/Km². Sedangkan jarak rumah penduduk dengan pusat pelayanan sangat jauh, sehingga kondisi ini menjadi kendala masyarakat untuk mendatangi kantor pelayanan untuk mengurus administrasi kependudukan. Ditambah lagi dengan banyaknya praktik percaloan untuk mengurus layanan administrasi kependudukan.

Inovasi berupa aplikasi “telunjuk sakti” tersebut merupakan bentuk *e- government* yang mana memang sangat penting dan diperlukan di era sekarang ini karena dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan publik. Menurut (Thomas & Streib, 2003) *e-government* telah menjadi penting bagi penyediaan layanan publik. Didukung penelitian oleh Andhika, Nurasa, Karlina,& Candradewini (2018) dengan judul *governmnet innovation in civil registration record in Indonesia local governmnet* menjelaskan penggunaan *e-government* di sektor administrasi kependudukan dapat memperkuat hubungan dalam lembaga serta menjadikan proses pelayanan lebih sederhana dan cepat.

Dengan adanya inovasi aplikasi Telunjuk Sakti ini, diharapkan dapat menciptakan kemudahan dan kecepatan pelayanan administrasi kependudukan, menciptakan pelayanan yang transparan, akuntabel, tidak jauh dari rumah, gratis, dapat di cetak,dan divalidasi dimanapun tanpa batas ruang dan waktu untuk masyarakat Kabupaten Wonogiri atau yang akan pindah ke Kabupaten Wonogiri.

Berdasarkan paparan tersebut, penelitian ini akan mengkaji mengenai inovasi aplikasi “Telunjuk Sakti” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang dikaji dengan memakai teori tipologi inovasi menurut (Perry, 2010). Kebaruan dalam penelitian ini dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu fokus pada semua jenis layanan administrasi kependudukan dan menggunakan teknik penentuan informan *purposive sampling* dan *snowball sampling*, sedangkan penelitian-penelitian sebelumnya hanya fokus pada satu jenis layanan administrasi kependudukan dan menggunakan teknik penentuan informan *purposive sampling*. Bahasan tentang tipologi inovasi menjadi suatu hal yang penting dan menarik untuk diteliti, karena menurut Deutsch dalam Osborne (1998) menjelaskannya dengan mengetahui tipologi inovasi dapat dijadikan dasar untuk memperbaiki manajemen ke depannya, sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana tipologi inovasi aplikasi “Telunjuk Sakti” dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri?”

a. Inovasi

Beberapa ahli tidak sama dalam mengartikan tentang inovasi. Pendapat Rogers dalam LAN (2007: 115) mendefinisikan inovasi merupakan ide ataupun praktik baru oleh seseorang. Damanpour dalam Suwarno (2008: 9), memandang inovasi bisa dalam bentuk barang ataupun jasa, pembaruan teknologi, maupun pembaruan struktur dan tatanan baru dalam organisasi. Lalu, menurut Amabile dalam Ancok (2012: 33) mendefinisikan inovasi tak lepas dari orang yang kreatif bahwa innovation berasal dari kata *innovate* artinya mengubah dan mengenalkan hal baru.

b. Tipologi Inovasi

Salah satu aspek penting dalam inovasi adalah tipologi inovasi. Tipologi inovasi telah berkembang bukan sekedar inovasi produk, tetapi juga hal lainnya yang berkembang dalam bidang pelayanan publik. Osborne (1998), menerangkan pemahaman tentang tipologi inovasi menjadikan langkah awal dalam mengetahui lebih mendalam mengenai suatu hal baru yang diterapkan tersebut. Deutsch dalam Osborne (1998) menjelaskan bahwasannya dengan mengetahui tipologi inovasi dapat dijadikan dasar untuk memperbaiki manajemen ke depannya.

Menurut Perry (2010), tipologi inovasi diklasifikasikan dalam enam macam, yaitu:

- a) Inovasi produk (keluaran) ialah sesuatu yang dihasilkan oleh organisasi yang dapat berupa layanan ataupun produk;
- b) Inovasi pelayanan (operasional) ataupun inovasi produk, bisa berupa perbaikan produk dari segi rancangannya maupun kemudahan dalam proses komunikasi dengan penggunanya;
- c) Inovasi proses (organisasional) yang dapat berupa pembaruan dari organisasi terkait inovasi yang dilakukan meliputi perubahan prosedur, struktur organisasi, dan koordinasi antar karyawan;
- d) Inovasi konseptual yaitu berupa pembaharuan ataupun perubahan pada misi ataupun tujuan, prinsip- prinsip pelayanan, serta perubahan *mindset* pegawai atau anggota dalam suatu organisasi;
- e) Inovasi kebijakan ada kaitannya dengan inovasi konseptual yaitu berupa penggunaan rencana atau cara guna mendukung inovasi konseptual;
- f) Inovasi sistemik, bisa berupa kerjasama ataupun melibatkan pihak- pihak eksternal organisasi untuk mendukung berjalannya inovasi.

Peneliti akan memakai teori tipologi inovasi menurut Perry (2010) karena teori tersebut merujuk atau menggunakan pendekatan perbandingan dari teori- teori tipologi inovasi oleh beberapa ahli yaitu Hartley (2005), Koch dan Hauknes (2005), Walker (2006), Walker (2007), dan Windrum (2008), yang kemudian diidentifikasi kesamaan atau perbedaan dan diintegrasikan ke dalam enam

tipologi inovasi yang secara spesifik berkaitan dengan penyediaan dan pemberian layanan publik. Selain itu, penggunaan teori tipologi inovasi dalam penelitian dengan teori oleh Perry (2010) masih jarang ditemukan, sehingga penulis tertarik menggunakan teori tersebut dalam penelitian ini.

c. Pelayanan Publik

Lay dalam Hidayat dan Susanto (2012:169), melihat pelayanan publik sebagai perwujudan penyediaan pelayanan oleh pemerintah kepada warganya demi kepentingan bersama. Sedangkan Kurniawan dalam Pasolong (2013: 128) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan melayani orang lain ataupun warga negara yang memiliki urusan dengan organisasi itu sesuai prosedur yang berlaku.

Kualitas pelayanan juga sangat diperlukan karena sebagai jaminan dalam pelayanan publik. Brady dan Conin dalam Afrizal (2009:88), mengartikan kualitas pelayanan sebagai komparasi apa yang sebenarnya terjadi dalam kegiatan layanan dengan keinginan layanan yang hendak dicapai. Menurut Crosby, Lethimen, dkk dalam Waluyo (2007:128), menerangkan kualitas pelayanan merupakan proses mencapai tujuan yang akan dicapai dengan cara menyesuaikan berbagai hal yang disertai monitoring guna tercapainya tujuan.

d. Electronic Government (*E- government*)

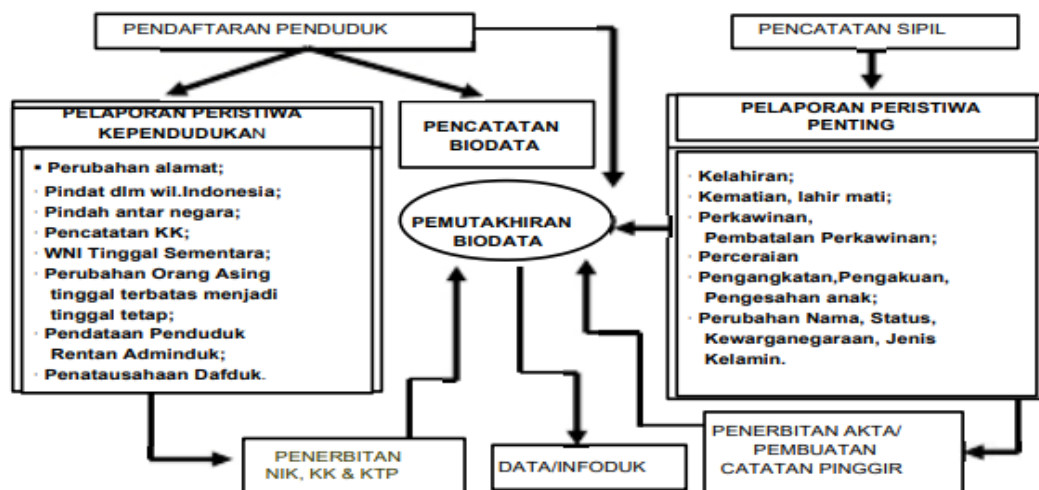
Indrajit (2002:36) menjelaskan *E-government* ialah proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat maupun pihak lainnya dengan memanfaatkan teknologi internet guna menciptakan layanan yang lebih berkualitas. Sedangkan Bank Dunia dalam (Samodra Wibawa 2009:113), mengemukakan *E-Government* ialah kegiatan- kegiatan pemerintah yang menggunakan akses yang dimanfaatkan untuk berinteraksi antar organisai, dengan warga negara, pihak swasta, ataupun pihak lainnya. Sementara itu, Clay G. Weslatt dalam (Sari dan Winarno, 2012), menerangkan *E-Government* sebagai sarana promosi pemerintah terkait efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan dan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada warganya dengan memanfaatkan teknologi.

Layanan *e- government* tentunya telah memiliki kontribusi dalam perbaikan pelayanan publik. Seperti yang dijelaskan oleh Rahardjo (2001) bahwa *e- government* memiliki manfaat, antara lain: menjadikan layanan untuk warga negara menjadi membaik, dapat meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan pihak swasta maupun warga negara dan mendukung kepercayaan kepada pemerintah dengan harapan menciptakan hubungan yang semakin erat, dapat memberdayakan warga negara dengan informasi yang mudah didapatkan, dan terciptanya efisiensi dalam pemerintahan.

e. Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah mengalami perubahan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan pada intinya administrasi kependudukan ialah serangkaian proses dalam menata maupun menerbitkan dokumen kependudukan dalam urusan pencatatan kependudukan ataupun sipil, pengintegrasian informasi kependudukan sehingga hasil yang telah diperoleh bisa dipergunakan pada urusan bidang lainnya. Berkaitan dengan administrasi kependudukan di daerah, perlu adanya regulasi yang mengaturnya sehingga terjamin secara hukum. Berdasarkan penjelasan Dirjen Administrasi kependudukan (2005), pada intinya pelaksanaan urusan administrasi kependudukan tingkat daerah hendaklah ditetapkan dengan Peraturan Daerah dengan peraturan di atasnya. Berikut merupakan bagan aktualisasi administrasi kependudukan pada Gambar 2.1

Gambar 1.1
Bagan Aktualisasi Administrasi Kependudukan



Sumber: Dirjend Adminduk Depdagri, 2005

Metode

Untuk mengetahui tipologi inovasi aplikasi “telunjuk sakti” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, penelitian ini memakai jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan melakukan wawancara mendalam kepada penyelenggara layanan maupun pengguna layanan. Dalam menentukan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Penggunaan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* menjadi kebaruan dalam penelitian ini, karena pada penelitian-penelitian

sebelumnya yang mengkaji mengenai tipologi inovasi, hanya menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif Miles & Huberman, sedangkan validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil dan Pembahasan

Untuk melihat tipologi inovasi aplikasi “telunjuk sakti” dalam pelayan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, peneliti mengkaji menggunakan teori tipologi inovasi menurut Perry (2010), dimana terdapat 6 (enam) tipologi inovasi, yaitu: inovasi produk (keluaran), inovasi layanan (operasional), inovasi proses (organisasional), inovasi konseptual, inovasi kebijakan, dan inovasi sistemik. Berikut dapat dilihat di bawah ini :

1. Berdasarkan tipologi inovasi produk (keluaran), telah memenuhi seluruh kriteria yaitu total, ekspansi, dan evolusi, dimana dalam inovasi aplikasi “telunjuk sakti” ditemukan bahwa inovasi aplikasi “telunjuk sakti” merupakan produk baru buatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang digunakan untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan secara online melalui *handphone android*, selain itu juga disediakan loket online di Desa/Kelurahan, Kecamatan, Fasilitas kesehatan, dan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimana loket- loket tersebut telah terintegrasi pada satu basis data. Dalam menyebarkan informasi mengenai aplikasi “telunjuk sakti”, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melakukan penyebaran informasi dengan beberapa cara, baik itu sosialisasi secara langsung di desa dan kecamatan, dan melalui radio; penyebaran informasi melalui internet lewat media sosial *website, facebook, twitter, grup whatsapp*, dan youtube; maupun penyebaran informasi melalui media cetak berupa modul, koran, *leaflet, banner*, dan baliho. Penyediaan layanan berupa aplikasi “telunjuk sakti” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri tersebut juga disesuaikan dengan kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat sekarang, dimana saat kondisi pandemi covid- 19 ini, masyarakat tidak perlu mendatangi kantor pelayanan untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan, melainkan bisa menggunakan layanan online melalui aplikasi “telunjuk sakti”. Selain itu semenjak adanya aplikasi “telunjuk sakti” kepuasan masyarakat menjadi meningkat, yang menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi “telunjuk sakti” sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini.
2. Berdasarkan tipologi inovasi layanan (operasional), telah memenuhi kriteria yaitu pengiriman layanan, dimana dalam inovasi aplikasi “telunjuk sakti” yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

merupakan bentuk peningkatan layanan dari yang sebelum- sebelumnya. Adapun layanan yang pernah dilakukan sebelumnya yaitu pelayanan secara tatap muka langsung, jemput bola, dan pelayanan *three in one*. Peningkatan layanan yang terjadi setelah adanya aplikasi “telunjuk sakti” terlihat pada model berinteraksi antara penyedia layanan dengan pengguna layanan, dimana yang dulunya pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara tatap muka secara langsung atau *face to face* dengan mendatangi kantor pelayanan, sekarang model interaksi yang terjadi adalah secara tidak langsung melalui sistem online menggunakan *handphone android*. Selain itu, juga terjadi peningkatan dalam hal pengiriman berkas administrasi kependudukan yang bisa dikirim melalui kantor pos, dan pencetakan dokumen administrasi kependudukan seperti KK dan Akta bisa dicetak secara mandiri di rumah menggunakan kertas hvs yang telah ditentukan. Adanya peningkatan layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat karena bisa diakses melalui *handphone android*, sehingga tidak perlu mendatangi kantor pelayanan dan tidak perlu mengantri untuk mengurus layanan administrasi kependudukan.

3. Berdasarkan tipologi inovasi proses (organisasional), yang terdiri dari dua kriteria yaitu marketisasi administrasi dan organisasional, pada inovasi aplikasi “telunjuk sakti” hanya ditemukan pada marketisasi organisasioal, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melakukan pembaharuan prosedur pada inovasi aplikasi “telunjuk sakti”, yang mana dulunya pelayanan dilakukan secara manual dengan mendatangi langsung kantor pelayanan, sekarang pelayanan dilakukan secara online melalui aplikasi “telunjuk sakti”. Adapun pembaharuan prosedur yang dilakukan adalah pemohon cukup mendaftar menggunakan NIK dan nomor HP, kemudian login, lalu memilih jenis layanan administrasi kependudukan yang diinginkan, lalu mengupload berkas- berkas, setelah itu berkas asli bisa dikirim melalui kantor pos, selanjutnya tinggal menunggu sms verifikasi dari dinas dan dokumen akan diantar ke rumah oleh petugas kantor pos atau untuk jenis dokumen KK dan Akta bisa dicetak mandiri. Pembaharuan prosedur pelayanan tersebut telah dimuat dalam SOP (Standar Operasional Pelayanan) dan terus diperbaiki untuk meringkas pelayanan. Adanya pembaharuan prosedur pelayanan tersebut telah mampu meningkatkan kecepatan pelayanan karena pelayanan dilakukan secara online menggunakan *handphone*, yang mana prosedurnya mudah dipahami oleh pengguna atau masyarakat. Sedangkan, pada kriteria organisasional dalam inovasi ini tidak ditemukan, karena tidak dilakukan pembaharuan pada struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, tetapi pada personil atau pelaksana teknisnya mengalami perubahan seperti pada *front office*, dan muncul juga istilah baru seperti bagian produksi, validator, loket pengambilan, dan loket permasalahan.

4. Berdasarkan tipologi inovasi konseptual, yang berarti pembaharuan yang dilakukan organisasi yang meliputi misi, tujuan, dan *mindset* karyawan, dalam inovasi aplikasi “telunjuk sakti” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri tidak melakukan pembaharuan pada misi maupun tujuan layanan. Visinya adalah semua penduduk di Kabupaten Wonogiri tercatat, sedangkan misi ataupun motto pelayanannya adalah pelayanan terbaik tekadku. Misi tersebut memang digunakan untuk mendukung inovasi “telunjuk sakti”. Sedangkan tujuannya adalah untuk meningkatkan capaian kepemilikan dokumen administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Wonogiri, baik itu KTP-E, KK, KIA, maupun akta-akta pencatatan sipil. Tetapi dalam hal perubahan *mindset* pegawai terjadi perubahan atau pembaharuan yakni dengan dibangunnya integritas pegawai dan budaya kerja untuk berpikir dari cara kerja manual ke cara kerja digital/ elektronik. Perubahan pola pikir tersebut terlihat pada cara kerja karyawan misalnya seorang verifikator yang belum terlalu paham mengenai sistem digital, dituntut untuk bisa karena verifikasi dokumen administrasi kependudukan dilakukan melalui sistem online.
5. Berdasarkan tipologi inovasi kebijakan, yang berarti strategi untuk mencapai misi dan tujuan pelayanan yang telah mengalami pembaharuan, maupun strategi dalam mencapai perubahan *mindset* atau pola pikir pegawai yang telah mengalami pembaharuan, pada inovasi aplikasi “telunjuk sakti” ditemukan pembaharuan pada *mindset* atau pola pikir pegawai, yakni dibangunnya integritas pegawai dan budaya kerja untuk berpikir dari cara kerja manual ke cara kerja digital/ elektronik. Melihat adanya pembaharuan *mindset* pegawai tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melakukan strategi yaitu dengan cara memberikan pelatihan atau pelajaran kepada karyawan agar bisa menguasai IT dan cara kerja sistem online, kemudian dilakukan uji coba layanan “telunjuk sakti” terlebih dahulu. Strategi lain yang dilaksanakan yaitu sosialisasi yang dilakukan pada saat apel pagi, yakni dengan menanamkan pentingnya integritas pegawai dan budaya kerja yang bersih, tidak ada pungli, dan melayani dengan ramah, senyum, sapa, salam, serta tidak boleh emosi. Tetapi pada strategi pembaharuan misi dan tujuan layanan tidak ditemukan, karena misi dan tujuan pelayanan masih tetap.
6. Berdasarkan tipologi inovasi sistemik, yang berarti bentuk kerjasama yang dijalin antara organisasi pelaksana atau penyelenggara layanan dengan pihak eksternal di luar organisasi dengan tujuan mendukung produk layanan yang dilakukan, pada inovasi aplikasi “telunjuk sakti” telah memenuhi tipologi sistemik, karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melakukan beberapa kerjasama dengan aktor lain di luar organisasi. Kerjasama tersebut dibagi dalam dua hal, yang pertama kerjasama dalam pemanfaatan data kependudukan, dan yang kedua kerjasama dalam hal

layanan. Kerjasama dalam hal pemanfaatan data kependudukan, berupa kerjasama dengan seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di Kabupaten Wonogiri, dan kerjasama dengan bank pemerintah daerah yaitu BPR BKK Jateng dan BKK Jateng, BPR BKK Wonogiri, serta BKK Jateng. Sedangkan kerjasama dalam hal pelayanan, berupa kerjasama dengan Kantor Pos sebagai pihak pengirim berkas, kerjasama dengan 10 fasilitas kesehatan dan 200 bidan, dan kerjasama dengan BPJS untuk program “anak lantip” yang merupakan inovasi turunan dari inovasi aplikasi “telunjuk sakti”.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dipaparkan sebelumnya, tentang inovasi aplikasi “telunjuk sakti” dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang diteliti menggunakan teori tipologi inovasi menurut Perry (2010), dapat disimpulkan bahwa di dalam inovasi aplikasi “telunjuk sakti” ditemukan atau terdapat beberapa tipologi inovasi, yakni sebagai berikut :

1. Tipologi inovasi produk (keluaran) pada inovasi aplikasi “telunjuk sakti” dalam pelayanan administrasi kependudukan, terlihat dengan adanya kebaruan produk yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yakni berupa sebuah aplikasi *android* dan juga penyediaan loket yang terintegrasi dalam satu basis data, lalu diinformasikan kepada publik melalui sosialisasi langsung maupun lewat media sosial dan media cetak, kemudian penyediaan produk inovasi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini yang mana saat pandemi *covid-19* masyarakat tidak perlu mendatangi kantor pelayanan, cukup mengurus administrasi kependudukan melalui aplikasi *android* “telunjuk sakti”.
2. Tipologi inovasi pelayanan (operasional) pada inovasi aplikasi “telunjuk sakti” dalam pelayanan administrasi kependudukan, ditemukan adanya pembaharuan model interaksi dengan masyarakat yakni proses pelayanan dilakukan secara online melalui *handphone*, kemudian berkas administrasi kependudukan dikirimkan melalui kantor pos, serta dokumen berupa KK dan Akta Pencatatan Sipil dapat dicetak secara mandiri.
3. Inovasi proses (organisasional) pada inovasi aplikasi “telunjuk sakti” dalam pelayanan administrasi kependudukan, tidak didapati keseluruhan, sebab hasil penelitian memperlihatkan hanya terjadi pembaharuan prosedur pelayanan dari yang awalnya manual menjadi *online* melalui *handphone*, sedangkan pada pembaharuan struktur organisasi tidak ditemukan karena strukturnya tetap.
4. Tipologi inovasi konseptual pada inovasi aplikasi “telunjuk sakti” dalam pelayanan administrasi kependudukan, tidak didapati keseluruhan, sebab hanya ditemukan adanya pembaharuan pola pikir atau *mindset* pegawai dari

cara kerja manual ke cara kerja digital/ elektronik. Sedangkan pada misi maupun tujuan pelayanan masih tetap karena digunakan untuk mendukung inovasi.

5. Tipologi inovasi kebijakan pada inovasi aplikasi “telunjuk sakti” dalam pelayanan administrasi kependudukan, tidak didapati secara keseluruhan sebab pada inovasi konseptual pada aspek pembaharuan misi dan tujuan pelayanan masih tetap, sehingga tidak ditemukan strategi untuk mendukung pembaharuan misi dan tujuan pelayanan. Sedangkan pada aspek strategi pembaharuan pola pikir pegawai ditemukan adanya strategi dengan cara pelatihan pegawai, sosialisasi integritas pegawai, dan melakukan uji coba layanan.
6. Tipologi inovasi sistemik pada inovasi aplikasi “telunjuk sakti” dalam pelayanan administrasi kependudukan, ditemukan adanya kerjasama dalam hal pemanfaatan data kependudukan yakni seluruh OPD di Kabupaten Wonogiri serta bank pemerintah daerah, dan kerjasama dalam hal pelayanan yakni dengan kantor pos, fasilitas kesehatan, dan BPJS .

Melihat hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan saran ataupun masukan agar bisa menyumbangkan pemikiran terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dalam pengelolaan inovasi aplikasi “telunjuk sakti” kedepannya, antara lain sebagai berikut :

1. Melihat adanya temuan penelitian pada inovasi konseptual, penulis merasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri perlu membuat misi ataupun tujuan yang khusus untuk pelayanan melalui “telunjuk sakti”, mengingat inovasi ini merupakan inovasi baru yang berbasis aplikasi dimana prosesnya secara keseluruhan dilakukan secara *online* sedangkan pelayanan- pelayanan sebelumnya belum pernah berbasis aplikasi *android*.
2. Melihat adanya temuan penelitian pada inovasi kebijakan, penulis merasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri juga perlu mempunyai strategi untuk mendukung inovasi konseptual dalam hal ini adalah strategi mendukung pembaharuan misi dan tujuan pelayanan. Bentuk strategi yang dilakukan misalnya adanya peraturan khusus yang dijadikan acuan dalam misi dan tujuan inovasi aplikasi “telunjuk sakti” serta pengelolaannya. Selain itu bisa dengan membuat atau menyusun sasaran sebagai turunan dari misi dan tujuan pelayanan aplikasi “telunjuk sakti”.
3. Untuk penelitian selanjutnya, penulis berharap peneliti selanjutnya bisa mengkaji terkait implementasi ataupun evaluasi dari inovasi aplikasi “telunjuk sakti” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

Referensi

Afifuddin, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitataif*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Afrizal, J. & Rozy, 2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, Volume 02.
- Ancok, D., 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Cahyaningrum, A. & Nugroho, R. A., 2019. Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), pp. 103-115.
- Dirjend Adminduk Depdagri. 2005
- Gafar, T. F., 2013. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (E-government) dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal ALBOACEN*, 1(2).
- Gonzalez, R., Llopis, J. & Gasco, J., 2012. Innovation in Public Service: The Case of Spanish Local Government. *Journal of Business Research*, 66(10), pp. 2024-2033.
- Hidayat, A. & Susanto, S., 2012. Membangun Pelayanan Publik sebagai Pelayanan Prima Sesuai Kebutuhan dan Harapan Masyarakat. *Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara*. *Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara*, Issue 2.
- Indrajit, R. E., 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Andi.
- Johar, A. B. & Nur, I., 2016. Pengaruh Teknologi Informasi dan Sistem Komunikasi Terhadap Efektivitas Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepulauan Selayar. *Jurnal Riset Edisi III Uniboss Makassar*, 2(7), pp. 94-108.
- LAN, 2007. *Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya dalam Administrasi Negara (Publik) di Indonesia*. Jakarta: Humas& Publikasi.
- Mensah, I. K., 2019. Exploring the moderating effect of perceived usefulness on the adoption of E-government services. *International Journal of Electronic Government Research*, 15(1), pp. 17-35.
- Moleong, L. J., 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J., 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, K., 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayu Media.
- Neuman, L. W., 2013. *Metodologi Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. 7 ed. Jakarta: Indeks Jakarta.
- Osborne, S., 1998. Naming the Beast: Defining and Classifying Service Innovations in Social Policy. *Jurnal Human Relation*, 51(9), pp. 1133-1153.
- Pasolong, H., 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Perry, K. A., 2010. *Innovation in the 'Public Sector': putting it into Perspective*. Denmark: Department of Communication, Business and Information Technologies: Roskilde University/Center for Communication, Media and Information Technologies: Aalborg University..

- Prabowo, I. & Fanida, E. H., 2018. Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Sistem Informasi Mobile Kepegawaian Terintegrasi (Simoker) Berbasis Android di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto. *Jurnal Publika*, 6(19).
- Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah
- Pur, B., 2019. *suarabaru.id*. [Online] Available at: <https://suarabaru.id/2019/11/07/wonogiri-memperoleh-anugerah-pelayan-publik-kategori-sangat-baik/> [Accessed 21 Maret 2020].
- Rahardjo, B., 2001. *Membangun e-Government*. Bandung: ITB.
- RI, O., 2018. *ombudsman.go.id*. [Online] Available at: <https://ombudsman.go.id/produk/> [Accessed 18 Maret 2020].
- Sari, K. D. A. & Winarno, W. A., 2012. Implementasi E-Government System dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 11(1).
- Setiawan, W., 2017. *bkpsdmd.babelprov.go.id*. [Online] Available at: <http://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government> [Accessed 18 Mei 2020].
- Setyaningrum, E., 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo.
- Sinambela, L. P., 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi..* Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sukmadinata, N. S., 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:SE/10/M.PAN/07/2005 Tentang Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
- Sutarno, 2012. *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutopo, 2002. *Metode Penelitian Kualitatif dan Terapannya*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Suwarno, Y., 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Thomas, J. C. & Streib, G., 2003. The new face of government: Citizen-initiated contacts in the era of EGovernment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13(1), pp. 83-102.
- Umar, H., 2013. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik*. Bandung: Mandar Maju.
- Wibawa, S., 2009. *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wonogiri, D., 2017. *disdukcapil wonogirikab*. [Online] Available at: <https://disdukcapil.wonogirikab.go.id/> [Accessed 18 Maret 2020].
- Wonogiri, D. K., 2019. *dishub.wonogirikab.go.id/*. [Online] Available at: <https://dishub.wonogirikab.go.id/berita/detail/selamat-pemkab-wonogiri-raih-juara-2-anugerah-ipitek-dan-inovasi-budhipraja> [Accessed 25 Juni 2020].
- Wonogiri, H., 2019. *humas.wonogirikab.go.id*. [Online] Available at: <https://humas.wonogirikab.go.id/07/11/2019/bupati-wonogiri-dan-3-opd-terima-penghargaan-apresiasi-pelayanan-publik-kategori-sangat-baik/> [Accessed 25 Juni 2020].
- Wonogiri, K., 2019. *kelitbanganwonogiri.org*. [Online] Available at: <http://www.kelitbanganwonogiri.org/2019/11/29/> [Accessed 2020 Juni 2020].