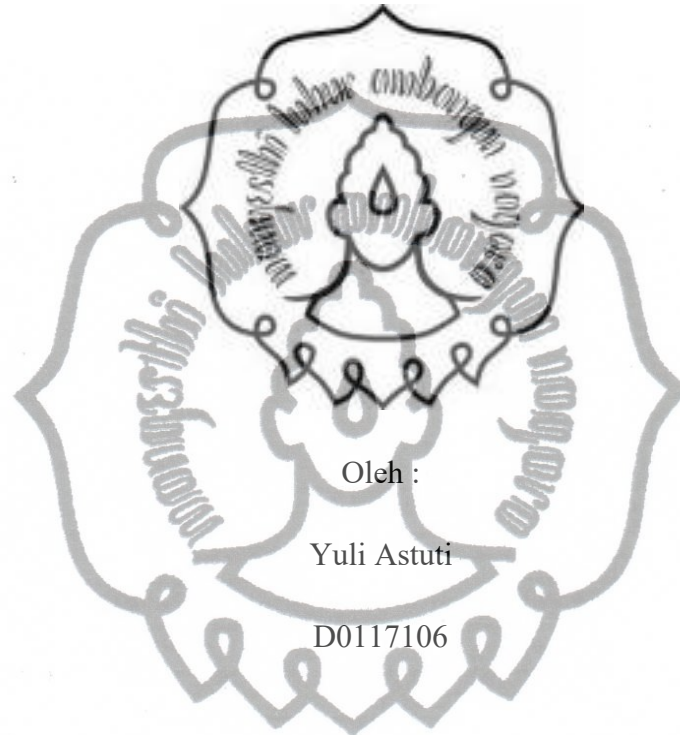


**INOVASI APLIKASI “TELUNJUK SAKTI” DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI**



Oleh :

Yuli Astuti

D0117106

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk Mencapai Gelar Sarjana  
Ilmu Sosial dan Politik pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**  
*commit to user*  
**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi

Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Mengetahui,

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Is Hadri Utomo', written over a horizontal line.

**Drs. Is Hadri Utomo, M.Si**

NIP. 195909071987021001

*commit to user*

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Pada hari : Selasa  
Tanggal : 18 Mei 2021  
Panitia Peguji :  
1. Ketua : Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si. (.....)  
NIP. 196108251986012001  
2. Sekretaris : Rino Ardhan Nugroho, S.Sos., M.TI., Ph.D. (.....)  
NIP. 198005032005011003  
3. Pembimbing : Drs. Is Hadri Utomo, M.Si. (.....)  
NIP. 195909071987021001



(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta



**Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si**

NIP. 196108251986012001

*commit to user*

## PERNYATAAN

1. Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa : Skripsi yang berjudul : “Inovasi Aplikasi “Telunjuk Sakti” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri” adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya proposal yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi pada skripsi, pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan institusi yang bersangkutan. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan skripsi), saya tidak melakukan publikasi sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka Prodi Ilmu Administrasi Negara berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Ilmu Administrasi Negara. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, April 2021



Yuli Astuti

D0117106

## MOTTO

*“Man Jadda Wa Jadda”*

*Barang siapa yang bersungguh- sungguh akan mendapatkannya*

*“Pemenang adalah pecundang yang bangkit dan terus mencoba”*

*(Dennis De Young)*

*“Mulai dengan Keyakinan, Jalani dengan Sungguh- Sungguh, Selesai dengan  
Kebahagiaan”*

*(Penulis)*

*commit to user*

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas karunia Allah SWT yang telah memberikan nikmat, kemudahan, serta kelancaran dalam setiap proses hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis bersyukur karena selalu didukung dan diberi semangat oleh keluarga serta sahabat- sahabat terdekat, sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Dadi dan Ibu Larmi yang tidak pernah lelah memberi dukungan moril maupun materil, memberi semangat, dan memberi cinta kasih kepada saya, serta senantiasa mendoakan untuk kesuksesan anaknya.
2. Kakak saya, Jungkung Wijatmoko yang selalu mendukung saya serta memberikan motivasi, dan adik saya, Hanung Panji Pamungkas yang menjadi alasan untuk kembali ke rumah dengan penuh keceriaan.
3. Sahabat terdekat dan seperjuangan saya Esti, Hanif, Ike, Otimah, Dhiza, dan sahabat kecil saya Aisyah, yang telah banyak menghibur dan membantu saya dalam menimba ilmu.
4. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara 2017 dan keluarga HIMAGIRI UNS yang telah menjadi keluarga kedua selama di Kota Solo. Terima kasih atas pengalaman yang sangat berharga.
5. Almamater tercinta, Universitas Sebelas Maret.

*commit to user*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah- Nya yang telah diberikan hingga saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Inovasi Aplikasi “Telunjuk Sakti” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan bantuan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Is Hadri Utomo, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan selalu meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi bantuan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Rina Herlina Haryanti, S.Sos, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang sejak awal telah memberikan bimbingan akademik kepada penulis selama perkuliahan sampai menyelesaikan masa studi.
3. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

*commit to user*

4. Dr. Asal Wahyuni Erlin Mulyadi, S.Sos, MPA., selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan berharga selama penulis mengenyam bangku perkuliahan.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang telah memberikan izin, informasi, dan waktu yang diberikan selama penulis melakukan penelitian.
7. Masyarakat pengguna pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi “telunjuk sakti” atas kebaikan hatinya untuk bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
8. Orang tua tercinta, Bapak Dadi dan Ibu Larmi yang saya cintai.
9. Kakak saya Jungkung Wijatmoko dan adik saya Hanung Panji Pamungkas yang saya sayangi.
10. Seluruh pihak yang telah berpartisipasi membantu dan mendukung penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik maupun saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan ke depannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

*commit to user*



Surakarta, April 2021

Penulis



*commit to user*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Balakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Landasan Teori .....	17
1. Inovasi.....	17

2. Tipologi Inovasi .....	18
3. Pelayanan Publik.....	22
4. <i>Electronic Government (E- Government)</i> .....	24
5. Administrasi Kependudukan.....	26
C. Kerangka Berpikir .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian .....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
C. Sumber Data .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data .....	36
E. Validitas Data .....	38
F. Teknik Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	43
1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.....	43
2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.....	46
3. Data Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.....	52
B. Karakteristik Informan.....	54
C. Gambaran Umum Inovasi Aplikasi “Telunjuk Sakti” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	56
D. Tipologi Inovasi Aplikasi “Telunjuk Sakti” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	63
1. Inovasi Produk (Keluaran).....	64
2. Inovasi Pelayanan (Operasional) .....	70
3. Inovasi Proses (Organisasional).....	74
4. Inovasi Konseptual..... <i>commit to user</i> .....	80

5. Inovasi Kebijakan .....	82
6. Inovasi Sistemik.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran .....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	98
LAMPIRAN.....	102



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Sektor Pelayanan yang Diprioritaskan di Indonesia	
Berdasarkan SK MenPAN Nomor: SE/10/M.PAN/07/2005 .....	4
Tabel 1.2 Jumlah Kepemilikan Dokumen Kependudukan Masyarakat	
Kabupaten Wonogiri Tahun 2017 .....	8
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	34
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Wonogiri Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Wonogiri Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	53
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Wonogiri Berdasarkan Golongan .....	54
Tabel 4.4 Karakteristik Informan .....	55
Tabel 4.5 Matriks Tipologi Inovasi Aplikasi “Telunjuk Sakti” dalam	
Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	87
Tabel 4.6 Matriks Tipologi Inovasi Aplikasi “Telunjuk Sakti” Berdasarkan	
Kriteria Per Inovasi .....	92

**DAFTAR GAMBAR**

Grafik 1.1 Instansi Terlapor Pemerintah Indonesia Tahun 2018 .....	2
Grafik 1.2 Substansi Laporan Pemerintah Indonesia Tahun 2018.....	3
Gambar 2.1 Bagan Aktualisasi Administrasi Kependudukan.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data menurut Miles & Huberman .....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.....	47
Gambar 4.2 Alur Layanan Adminduk melalui Aplikasi Telunjuk Sakti.....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 2. Pedoman Wawancara Penyelenggara Layanan Inovasi

Aplikasi “Telunjuk Sakti”

Lampiran 3. Pedoman Wawancara Pengguna Layanan Inovasi Aplikasi

“Telunjuk Sakti”



## ABSTRAK

Yuli Astuti, D0117106, **INOVASI APLIKASI “TELUNJUK SAKTI” DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI**. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta. 2021.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan menciptakan inovasi pelayanan berupa aplikasi “telunjuk sakti” yang diluncurkan pada tahun 2019. Inovasi ini dilakukan karena masih rendahnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat Kabupaten Wonogiri tahun 2018, dimana paling rendah adalah Akta Kematian sebesar 16%. Kondisi tersebut diperparah dengan sulitnya masyarakat menjangkau kantor pelayanan karena jarak rumah penduduk dengan pusat pelayanan sangat jauh, dengan jarak desa terjauh mencapai 78 km. 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 6 (enam) tipologi inovasi pada aplikasi “telunjuk sakti” dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Dari keenam tipologi inovasi tersebut terdapat 3 (tiga) tipologi inovasi yang memenuhi keseluruhan kriteria, yaitu pada inovasi produk (keluaran) yang merupakan produk baru yang disebarakan melalui sosialisasi langsung dan tidak langsung, serta disesuaikan dengan kebutuhan saat ini; pada inovasi pelayanan (operasional) terjadi pembaharuan model pelayanan menggunakan *handphone*; dan pada inovasi sistemik menjalin kerjasama dalam hal pemanfaatan data kependudukan dan dalam hal pelayanan. Sedangkan 3 (tiga) tipologi inovasi lainnya hanya memenuhi sebagian kriteria, yaitu pada inovasi proses (organisasional) terjadi pembaharuan prosedur; pada tipologi konseptual terdapat pembaharuan *mindset* pegawai; dan pada inovasi kebijakan terdapat strategi untuk mendukung pembaharuan *mindset* pegawai. Kriteria yang tidak terpenuhi, yaitu pada inovasi proses (organisasional) 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 inovasi.

Kata Kunci : Administrasi Kependudukan, Inovasi Pelayanan, Telunjuk Sakti

*commit to user*

## ABSTRACT

Yuli Astuti, D0117106, **INNOVATION OF "TELUNJUK SAKTI" APPLICATION IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF WONOGIRI REGENCY.** Thesis. Public Administration Science, Faculty of Social and Political Sciences, Sebelas Maret University, Surakarta. 2021.

The Department of Population and Civil Registration of Wonogiri Regency improves the quality of public services, by creating service innovations in the form of the "telunjuk sakti" application which was launched in 2019. This innovation is done because of the low coverage of population document ownership in the Wonogiri Regency community in 2018, where the lowest was Death Certificate of 16%. This condition is exacerbated by the difficulty of the community in reaching the service office because the distance between the residents' houses and the service center is very far, with the farthest village distance reaching 78 km. 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 6 (six) typologies of innovation in the "telunjuk sakti" application in population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Wonogiri Regency. Of the six innovation typologies, there are 3 (three) innovation typologies that meet the overall criteria, namely product innovation (output) which is a new product that is disseminated through direct and indirect socialization and is adapted to current needs; in service innovation (operational) 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 3 (three) typologies of innovation only fulfill some of the criteria, namely in process (organizational) 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 (organizational) 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