

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi di lapangan, dan dokumen yang berkaitan dengan proses inovasi Telunjuk Sakti berkorelasi dengan judul penelitian, yaitu "Analisis Proses Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri". Berikut merupakan kesimpulan yang telah dibuat.

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

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Wonogiri dalam menjawab kebutuhan masyarakat di bidang administrasi kependudukan dengan mengembangkan aplikasi kreatif aplikasi Teljuk Sakti untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Melalui aplikasi Teljuk Sakti, layanan ini menghasilkan sebuah terobosan atau metode baru dalam menawarkan layanan kependudukan kepada masyarakat. Disdukcapil Wonogiri mengalami kemajuan yang signifikan dalam mengurangi kerumunan dan penumpukan berkas pelamar di dinas dengan ditemukannya aplikasi Telunjuk Sakti. Dalam mewujudkan inovasi Telunjuk Sakti terdapat 6 tahapan proses yaitu:

1. Identifikasi Masalah, jumlah pemohon yang datang ke Disdukcapil setiap harinya berkisar antara 400-500 orang yang mengakibatkan penumpukan berkas pemohon. Penumpukan berkas pemohon membuat pelayanan menjadi lama dan tidak teratur. Pelayanan yang memerlukan proses yang lama membuat jumlah pemohon yang ada di Disdukcapil melebihi kapasitas yang ada sehingga suasana Disdukcapil tidak nyaman baik bagi masyarakat dan pegawai Disdukcapil. Hal ini disebabkan karena pelayanan administrasi kependudukan hanya bisa dilakukan di Disdukcapil saja yang mana apabila masyarakat membutuhkan dokumen kependudukan masyarakat harus datang langsung ke Disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, dengan munculnya permasalahan tersebut membuat munculnya inovasi baru dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Selaras dengan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Cooperation and Development* (OECD, 2020) menguraikan bagaimana identifikasi masalah merupakan proses mengkaji dan menentukan di mana dan bagaimana inovasi diperlukan dengan mencermati peluang yang dapat dimanfaatkan untuk menciptakan ide revitalisasi.
2. Penciptaan Ide, solusi yang diberikan Disdukcapil Wonogiri ialah menciptakan inovasi Telunjuk Sakti. Ide yang dimunculkan oleh pegawai Disdukcapil ini berupaya untuk membuat pelayanan yang bisa diakses dimana saja. Istilah Telunjuk Sakti yang memiliki arti jari yang

canggih memiliki makna hanya dengan menggunakan jari masyarakat bisa mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Pembukaan loket-loket pelayanan yang terdiri dari loket *online* desa/kelurahan, kecamatan, faskes, dinas, dan perorangan (*android*). Inovasi Telunjuk Sakti yang telah diciptakan bertujuan untuk memberikan kemudahan akses, ketepatan pelayanan, dan kecepatan proses pelayanan sehingga masyarakat dengan nyaman dalam mendapatkan pelayanan. Dalam hal ini sudah sesuai dengan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Cooperation and Development* (OECD, 2020) menjelaskan bahwa penciptaan ide merupakan kegiatan yang membahas dan mencari solusi dari masalah yang telah diidentifikasi menggunakan pemikiran yang kreatif.

3. Membuat Proposal, Telunjuk Sakti merupakan konsep yang dipilih dan kemudian dituangkan dalam rencana kerja yang memudahkan perencanaan inovasi dan berfungsi sebagai peta jalan bagi individu yang terlibat dalam praktik inovasi. Menjadikan penemuan Teljuk Sakti sebagai rencana kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wonogiri tidak akan sulit jika dibantu oleh Kepala Dinas. Kontribusi dari seluruh pegawai Disdukcapil dalam rapat koordinasi untuk membahas persiapan dan proposal Telunjuk Sakti. Dalam hal ini sesuai dengan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Cooperation and Development* (OECD, 2020) menjelaskan bahwa pembuatan proposal merupakan kegiatan mengubah ide inovasi menjadi

sebuah kerangka kerja melalui pembahasan bersama kemudian ditindaklanjuti agar nantinya memiliki alur yang jelas dan pasti.

4. Pelaksanaan Inovasi, *launching* inovasi Telunjuk Sakti oleh Bupati Wonogiri pada 02 Mei 2019 di Pendopo Rumah Dinas Bupati Wonogiri menjadi awal pelaksanaan inovasi tersebut. Pelaksanaan inovasi Telunjuk Sakti didukung oleh sumber daya manusia dan teknis serta kerjasama dengan OPD terkait. Kerjasama yang dilakukan dengan pemerintah desa memberikan dampak yang bagus pada inovasi ini. Sosialisasi yang dilakukan dalam pengenalan inovasi ini dilakukan dengan cara pemberian informasi kepada tiap pemerintah desa kemudian disampaikan pada setiap ketua RW dan RT dan disampaikan kepada masyarakat pada pertemuan rutin tiap bulannya. Akan tetapi, sosialisasi belum dilakukan secara rutin dan maksimal sehingga pemahaman masyarakat terhadap inovasi aplikasi Telunjuk Sakti masih setengah-setengah. Perlu dilakukan sosialisasi ekstra terkait aplikasi Telunjuk Sakti yang ditujukan kepada masyarakat karena keterbatasan mereka dalam menggunakan *smartphone*. Itu karena mayoritas pemohon ialah orang tua sehingga masih sulit untuk mengubah pemikiran. Keterjangkauan sinyal yang belum merata menjadi tantangan dalam pelaksanaan inovasi Telunjuk Sakti. Dalam hal ini sesuai dengan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2020), menjelaskan bahwa pelaksanaan inovasi merupakan serangkaian kegiatan yang

dilaksanakan untuk memecahkan masalah dan melaksanakan gagasan inovasi yang telah disepakati sebelumnya. Walaupun dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti didapatkan faktor penghambat yang membuat pengguna Aplikasi Telunjuk Sakti mengalami penurunan.

5. Evaluasi Inovasi, perbaikan inovasi perlu dilakukan terus menerus karena dalam keberjalanannya pasti ada sesuatu yang belum maksimal. Pengawasan yang dilakukan Disdukcapil menggunakan aplikasi bernama “statistik” memudahkan untuk memetakan tempat munculnya masalah. Dengan dilakukannya pengawasan dan evaluasi akan memberikan perbaikan atau *update* sehingga menjadi lebih baik. Dalam hal ini sesuai dengan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2020), menjelaskan bahwa evaluasi inovasi merupakan aktivitas yang terdiri dari mengawasi dan mengevaluasi bagaimana inovasi tersebut dalam implementasinya apakah diterima atau tidak oleh masyarakat. Aplikasi Telunjuk Sakti sudah mendapatkan evaluasi yaitu perbaikan aplikasi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Melihat faktor penghambat yang terjadi di pelaksanaan inovasi yakni masyarakat yang tidak tertarik lagi untuk menggunakan inovasi tersebut serta faktor sinyal internet yang belum menjangkau seluruh wilayah Kabupaten Wonogiri.
6. Penyebarluasan Inovasi, proses penyebarluasan inovasi terbilang berhasil, dibuktikan dengan banyaknya instansi yang mengundang

Disdukcapil untuk memberikan tentang bagaimana inovasi ini bisa dijalankan. Instansi seperti Disdukcapil Boyolali dan Disdukcapil Bali yang melakukan *studi banding* terhadap inovasi Telunjuk Sakti menjadikan inovasi Telunjuk Sakti ini model percontohan untuk diimplementasikan di instansi mereka. Dalam hal ini sesuai dengan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2020) menjelaskan bahwa proses penyebaran inovasi merupakan serangkaian kegiatan yang memanfaatkan apa yang telah dipelajari yang nantinya digunakan untuk membagikan informasinya dan melihat bagaimana inovasi diimplementasikan. Pelaksanaannya terdiri dari sosialisasi kepada Dinas lain yang tertarik studi banding dengan Disdukcapil Wonogiri salah satunya Disdukcapil Boyolali dan Bali.

B. Faktor pendorong dan Penghambat Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Faktor Pendorong

a. Modal Manusia

Sumber daya manusia dalam proses inovasi tentunya akan mempengaruhi keberhasilan dari terobosan tersebut. Komitmen pegawai Disdukcapil yang ingin memberikan pelayanan yang lebih baik membuat proses inovasi Telunjuk Sakti menjadi lebih mudah. Kemampuan pegawai Disdukcapil yang mampu beradaptasi

dengan perubahan pelayanan dan latar belakang pendidikan yang baik menjadi hal yang mendorong pelaksanaan Telunjuk Sakti dapat berjalan dengan baik.

b. Modal Kepemimpinan

Peran seorang pemimpin penting bagi sebuah organisasi karena arah dan tujuan organisasi tersebut ditentukan oleh pemimpin. Kepala Disdukcapil memiliki kepemimpinan yang terbuka terhadap perubahan atau dengan ide yang diusulkan oleh para anggota/pegawainya. Komitmen yang baik dari seorang pemimpin bisa membuat seluruh bawahannya juga ikut bersama-sama sepakat untuk membuat perubahan lewat gagasan atau ide baru dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Wonogiri di bidang administrasi kependudukan.

c. Struktur Organisasi

Pembagian peran yang sesuai dengan kemampuan setiap pegawai akan memberikan hasil yang maksimal. Peran yang dimiliki setiap pegawai sama pentingnya untuk keberhasilan inovasi. Seperti pegawai yang berada di *front office*, validator, dan produksi sudah memiliki *jobdesk*-nya masing-masing. Serta keterbukaan komunikasi antar pegawai yang terjalin dengan baik memberikan kebebasan untuk menyampaikan ide pegawai kepada atasan. Oleh sebab itu, Telunjuk Sakti dapat berjalan hingga sekarang.

2. Faktor Penghambat

a. Sikap Skeptis Organisasi

Inovasi seringkali membawa ketidakpastian dan risiko. Organisasi mungkin menjadi skeptis karena takut bahwa investasi dalam inovasi tidak akan memberikan hasil yang diinginkan atau dapat menghadirkan risiko bisnis yang signifikan. Sikap organisasi yang ditunjukkan oleh Disdukcapil Wonogiri dalam kemunculan ide inovasi Telunjuk Sakti terlihat terbuka dengan adanya perubahan tersebut. Pimpinan dan pegawai yang berkomitmen dengan inovasi Telunjuk Sakti agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan memudahkan masyarakat dalam menjangkau pelayanan dengan efektif dan efisien.

b. Lingkungan Politik

Dukungan dari pemerintah Kabupaten Wonogiri, seperti pembuatan regulasi atau kebijakan, dapat mempengaruhi rencana inovasi suatu organisasi. Dukungan dari Bupati Wonogiri melalui Keputusan Bupati No. 91 tentang Telunjuk Sakti dan Anak Lantip menjadi dorongan dalam pelaksanaan inovasi Telunjuk Sakti. Akan tetapi, fasilitas penunjang untuk mendukung Inovasi Telunjuk Sakti belum sepenuhnya tersedia, seperti jaringan internet yang belum merata di seluruh daerah. Beberapa masyarakat masih mengalami kendala sinyal internet saat menggunakan aplikasi Telunjuk Sakti.

c. Lingkungan di Luar Sektor Publik

Masyarakat yang belum bisa menerima perubahan dengan inovasi Telunjuk Sakti ini dikarenakan tingkat kesadaran masyarakat yang rendah ditambah kebiasaan masyarakat yang lebih memilih untuk berinteraksi langsung untuk mengurus berkas mereka. Selain itu, tingkat pengetahuan masyarakat yang kurang mengenai kemajuan teknologi pada zaman sekarang menambah keengganan masyarakat dalam menggunakannya inovasi tersebut. Oleh sebab itu, diperlukan perubahan pola pikir masyarakat mengenai pentingnya teknologi untuk masa yang akan datang walaupun memerlukan waktu yang tidak sebentar.

4.2 Saran

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

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

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

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri meminta dukungan Pemerintah Wonogiri untuk membuka titik-titik internet dengan wifi publik.

3. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai Aplikasi Telunjuk Sakti. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melakukan pendampingan kepada masyarakat yang belum fasih dalam menggunakan aplikasi Telunjuk Sakti. Selain itu, dapat juga dengan melakukan promosi dengan menggunakan media sosial seperti *instagram* agar masyarakat mengetahui mengenai kemudahan yang diberikan aplikasi Telunjuk Sakti. Kemudian dapat juga dengan Disdukcapil Wonogiri membuat *manual book* yang berisi mengenai cara penggunaan aplikasi Telunjuk Sakti tersebut.