



**IMPLEMENTASI TELUNJUK SAKTI DALAM MEWUJUDKAN  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN WONOGIRI, JAWA TENGAH**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun:**

**NURI ADHI SAPUTRI**

**14010119130045**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU PEMERINTAHAN  
DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2023**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Nuri Adhi Saputri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010119130045
3. Tempat / Tanggal Lahir : Wonogiri, 19 November 2000
4. Departemen / Program Studi : Politik dan Pemerintahan / Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Skripsi yang saya tulis dengan judul:

**Implementasi Telunjuk Sakti Dalam Mewujudkan Peningkatan Kualitas  
Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Wonogiri,  
Jawa Tengah**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan/atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, Juni 2023  
Pembuat Pernyataan,

Nuri Adhi Saputri

## HALAMAN PENGESAHAN

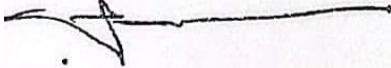
Judul Skripsi : Implementasi Telunjuk Sakti Dalam Mewujudkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah  
Nama Penyusun : Nuri Adhi Saputri  
NIM : 14010119130045  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1**

Semarang, Juni 2023

Dekan,

Wakil Dekan I,




Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.  
NIP. 196408271990011001

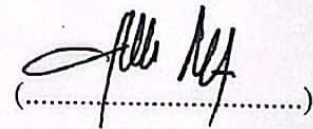
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

### Dosen Pembimbing:

1. Dr. Supratiwi, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197508312003122005

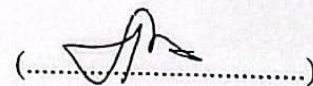


2. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.Si.  
NIP. 197708202005011002



### Dosen Penguji:

1. Dra. Puji Astuti, M.Si.  
NIP. 196209041987032001



## **MOTTO**

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”

(QS. Al-Baqarah: 286)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap rasa syukur ke hadirat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tersayang, Alm. Bapak Sugeng Harsanto dan Ibu Wuryani yang selalu menyayangi, mendukung, dan mendoakan saya selama ini
2. Ibu Dr. Supratiwi, S.Sos., M.Si. dan Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing serta memberikan banyak sekali arahan dan masukan dalam menyusun skripsi ini
3. Kedua kakak, Utari Murni Adhi dan Bintoro Priadhi yang selalu memberikan dukungan, baik moril maupun materil
4. Seluruh dosen Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu, nasihat, serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan
5. Anggota KKN TIM II Desa Gedong (Widia, Omy, Dinda, Anita, dan Indah). Terima kasih atas segala canda, tawa, dan cerita kalian yang membuat kegiatan KKN menjadi jauh lebih menyenangkan
6. Keluarga besar Ilmu Pemerintahan FISIP UNDIP angkatan 2019

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penyusunan skripsi berjudul “Implementasi Telunjuk Sakti Dalam Mewujudkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah” dapat terselesaikan dengan lancar. Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
2. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
3. Ibu Dr. Dra. Rina Martini, M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
4. Ibu Dr. Supratiwi, S.Sos., M.Si. dan Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi
5. Dra. Puji Astuti, M.Si. selaku dosen wali
6. Bapak Herdian, S.IP., M.Si. selaku Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

7. Bapak Totok Sugiyarto, S.Sos., M.M. selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri
8. Bapak Rusdiana selaku Sekretaris Komisi I Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Wonogiri
9. Bapak Hery Kiswanto selaku Sekretaris Desa Gedong, Kecamatan Ngadirojo, Kabupaten Wonogiri
10. Ibu Murwani dan Sulastri selaku masyarakat Desa Gedong, Kecamatan Ngadirojo, Kabupaten Wonogiri
11. Serta seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga saya sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun guna menjadi bahan perbaikan. Akhir kata, saya berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Semarang, Juni 2023

Nuri Adhi Saputri

**Implementasi Telunjuk Sakti Dalam Mewujudkan Peningkatan Kualitas  
Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Wonogiri,  
Jawa Tengah**

**Abstrak**

Telunjuk Sakti sebagai sebuah inovasi pelayanan diciptakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan melalui pendistribusian loket pelayanan *online* di fasilitas kesehatan (faskes), 25 kantor kecamatan, 294 kantor desa/kelurahan, serta penyediaan loket *online* android. Akan tetapi, kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan tersebut masih belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat dikarenakan sebagian dari mereka masih tetap mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan dengan mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri secara langsung dibandingkan melalui loket-loket pelayanan *online* yang telah disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi Telunjuk Sakti dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri, serta faktor pendorong dan penghambat yang menyertai prosesnya.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menghasilkan analisis yang rinci dan sistematis. Adapun data-data yang digunakan diperoleh melalui proses wawancara mendalam dan dokumentasi. Data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Grindle (1980) untuk menjawab permasalahan penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Telunjuk Sakti dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri telah berjalan dengan baik, meskipun loket faskes, loket kecamatan, dan loket desa/kelurahan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri belum mampu memberikan pelayanan pembetulan data kependudukan. Kondisi inilah yang selama ini menyebabkan masyarakat tetap mendatangi instansi tersebut untuk mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan dibanding memanfaatkan loket-loket pelayanan yang tersedia. Keberhasilan Telunjuk Sakti dalam meningkatkan kualitas pelayanan didukung oleh faktor jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang dikerahkan serta sarana dan prasarana yang memadai. Sementara itu, faktor yang menghambat implementasi Telunjuk Sakti berasal dari kompetensi pelaksana loket faskes, loket kecamatan, dan loket desa/kelurahan yang kurang mumpuni. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk meningkatkan kompetensi pelaksana loket-loket pelayanan tersebut agar mampu memberikan pelayanan pembetulan data kependudukan kepada masyarakat.

Kata kunci: *Telunjuk Sakti, inovasi pelayanan publik, administrasi kependudukan*



**The Implementation of Telunjuk Sakti in Realizing the Improvement of the  
Population Administration Services Quality in Wonogiri Regency,  
Central Java**

**Abstract**

Telunjuk Sakti as a service innovation is created to enhance the quality of services by providing convenience, speed, and comfort for the public in accessing civil administration services through the distribution of online service counters in healthcare facilities, 25 sub-district offices, 294 village offices, as well as the provision of an online Android counter. However, the convenience, speed, and comfort have not been fully utilized by the public because some of them still prefer to submit their requests for civil administration services by directly visiting the Wonogiri District Population and Civil Registration Office, rather than utilizing the available online service counters. This study aims to determine the implementation of Telunjuk Sakti in achieving the improvement of the quality of civil administration services in Wonogiri District, as well as the driving and inhibiting factors accompanying the process.

The research was conducted using a descriptive qualitative method to produce detailed and systematic analysis. The data used were obtained through indepth interviews and documentation. The data then analyzed using Grindle's policy implementation theory (1980) to address the research problems.

The results of this study show that the implementation Telunjuk Sakti in realizing the improvement of the quality of civil administration services in Wonogiri District has been successful, although the faskes counters, sub-district counters, and village counters provided by the Wonogiri District Population and Civil Registration Office have not been able to provide population data correction services. This condition has been the reason why people continue to visit the institution to submit their requests for civil administration services instead of utilizing the available service counters. The success of Telunjuk Sakti in enhancing service quality is supported by the number of deployed human resources and adequate facilities and infrastructure. Meanwhile, the inhibiting factors of the implementation of Telunjuk Sakti stem from the inadequate competence of the personnel at the faskes counters, sub-district counters, and village counters. Therefore, this study suggests that the Wonogiri District Population and Civil Registration Office enhance the competence of the personnel at these service counters to provide population data correction services to the public.

*Keywords: Telunjuk Sakti, public service innovation, civil administration*

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2. Manfaat Praktis .....	11
1.5. Penelitian Terdahulu .....	12
1.6. Landasan Teori .....	15
1.6.1. Teori Implementasi Kebijakan .....	15
1.7. Metode Penelitian .....	26
1.7.1. Pendekatan Penelitian .....	26
1.7.2. Lokus dan Waktu Penelitian .....	27
1.7.3. Subjek Penelitian.....	28
1.7.4. Jenis Data .....	29
1.7.5. Sumber Data.....	29
1.7.6. Metode Pengumpulan Data .....	29
1.7.7. Metode Analisis Data .....	30
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>33</b>
2.1. Kondisi Geografis Kabupaten Wonogiri .....	33
2.2. Kondisi Demografis Kabupaten Wonogiri .....	36

2.3.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri ....	40
2.3.1.	Visi Organisasi .....	41
2.3.2.	Misi Organisasi .....	41
2.3.3.	Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi .....	42
2.3.4.	Struktur Organisasi.....	44
2.4.	Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri .....	48
2.5.	Inovasi Telunjuk Sakti.....	51
<b>BAB III IMPLEMENTASI TELUNJUK SAKTI DALAM MEWUJUDKAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN WONOGIRI, JAWA TENGAH.....</b>		<b>54</b>
3.1.	Implementasi Telunjuk Sakti Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Wonogiri Tahun 2019-2022 ...	55
3.1.1.	Isi Kebijakan ( <i>Content of Policy</i> ).....	55
3.1.2.	Konteks Implementasi ( <i>Context of Implementation</i> ) .....	92
3.2.	Faktor Pendorong dan Penghambat Implementasi Telunjuk Sakti .....	110
3.2.1.	Faktor Pendorong Implementasi Telunjuk Sakti.....	110
3.2.2.	Faktor Penghambat Implementasi Telunjuk Sakti .....	113
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>116</b>
4.1.	Kesimpulan .....	116
4.2.	Saran .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>122</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1.</b> Statistik Layanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri Periode .....	8
<b>Tabel 2.1.</b> Data Administrasi Pemerintahan Kabupaten Wonogiri .....	35
<b>Tabel 2.2.</b> Jumlah penduduk Kabupaten Wonogiri Periode 2016-2020 .....	37
<b>Tabel 2.3.</b> Jumlah Penduduk Kabupaten Wonogiri Tahun 2022 Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin .....	39
<b>Tabel 3.1.</b> Statistik layanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri .....	102

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1.</b>	Peta Administrasi Kabupaten Wonogiri.....	34
<b>Gambar 2.2.</b>	Kepadatan Penduduk Kabupaten Wonogiri Periode 2016-2020	38
<b>Gambar 2.3.</b>	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri .....	47
<b>Gambar 2.4.</b>	Tampilan aplikasi Telunjuk Sakti pada perangkat android.....	53
<b>Gambar 3.1.</b>	Pelayanan pengurusan dokumen kependudukan di Kantor Desa Purworejo .....	60
<b>Gambar 3.2.</b>	Suasana ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sebelum adanya Telunjuk Sakti .....	65
<b>Gambar 3.3.</b>	Kondisi ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten setelah adanya Telunjuk Sakti.....	66
<b>Gambar 3.4.</b>	Meja dan kursi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.....	89
<b>Gambar 3.5.</b>	Kegiatan sosialisasi “Disdukcapil Wonogiri Menyapa Masyarakat” melalui Zoom .....	95
<b>Gambar 3.6.</b>	Publikasi Telunjuk Sakti pada media sosial Twitter dan Youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	96
<b>Gambar 3.7.</b>	Publikasi Telunjuk Sakti melalui siaran.....	96
<b>Gambar 3.8.</b>	Publikasi Telunjuk Sakti melalui pemasangan x-banner di Kantor Desa Gedong, Kecamatan Ngadiorjo.....	97
<b>Gambar 3.9.</b>	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri .....	98
<b>Gambar 3.10.</b>	Pemberian penghargaan kepada pegawai.....	107
<b>Gambar 3.11.</b>	Penghargaan pegawai yang dipasang di ruang pelayanan .....	107