



**INOVASI APLIKASI TELUNJUK SAKTI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN**

WONOGIRI

Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

DIRIAS AYU PRASETYANI

14020119130120

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

KARYA ILMIAH (SKRIPSI)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, 521
Tembalang Semarang 50276
Tel./Faks. (024) 74605407
www.fkip.unidp.ac.id | email: fkip@unidp.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Dirias Ayu Prasetyani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119130120
3. Tempat / Tanggal Lahir : Wonogiri, 18 Mei 2002
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Bendungan, RT 02 RW 10, Pijilharjo, Manyaran, Wonogiri

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

Penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

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

Semarang, 26 Mei 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si.
NIP. 196212181988032001

Pembuat Pernyataan,

Dirias Ayu Prasetyani

Ketua Program Studi,

Dra. Maesaroh, M.Si.
NIP. 196612221993032001

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri
Nama : Dirias Ayu Prasetyani
NIM : 14020119130120
Program Studi : Administrasi Publik

Semarang, 23 Juni 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT.
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



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

Dosen Pembimbing

1. Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si.

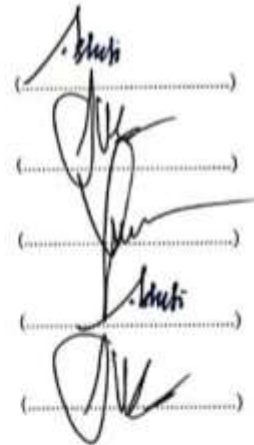
2. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.

Dosen Penguji

1. Dr. Budi Puspo Priyadi., M.Hum.

2. Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si.

3. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.



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

HALAMAN MOTTO

“Always Say Less than Necessary”

--Law Number Four—

“Plan All the Way to the End”

“Life’s Less Romantic When I Don’t Wanna Die”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk berbagai pihak yang telah berperan penting dalam mendukung kesuksesan penyusunan skripsi ini yaitu :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Rohhadi dan Ibu Mukinah yang sangat saya cintai, yang telah memberikan dukungan moral dan material yang luar biasa. Doa, tirakat, kerja keras dan kasih sayang yang tak henti-hentinya telah menjadi motivasi terbesar saya sebagai putri tunggal untuk membanggakan dan menaikkan derajatnya.
2. Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri serta instansi lain yang terkait serta informan yang telah memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian ini.
3. Ibu dosen Retno Sunu Astuti dan Bapak Amni selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan dan arahan selama penulisan skripsi ini hingga selesai.
4. Sahabat saya Noviera Ellsen yang telah memberikan dukungan moral dengan mendengarkan keluh kesah dan memberikan solusi atas permasalahan saya. Meskipun waktu kebersamaan kami masih sangat pendek, saya belajar banyak hal terkait manajemen emosi dan waktu yang baik, semoga persahabatan ini dapat berlangsung lama hingga bersama-sama mampu mencapai cita-cita dan kebahagiaan.

5. Seluruh civitas akademika Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan.
6. Teman-teman “Skripsweet” Bu Retno yang telah kebersamai selama perjuangan menyusun skripsi ini.
7. Teman-teman Administrasi Publik 2019 yang telah kebersamai selama perkuliahan.
8. *Special thanks to my idol Jisoonie and all my “husbu” who not only entertain me when I'm tired but also provide inspiration and positive moral values.*

ABSTRAK

Judul : Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri
Nama : Dirias Ayu Prasetyani
NIM : 14020119130120

Aplikasi Telunjuk Sakti merupakan inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri untuk mengatasi berbagai permasalahan pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti berbasis *mobile* dapat diakses melalui *smartphone* secara fleksibel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis respon penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti. Mengacu pada *Unified Theory of Acceptance Use of Technology 2* oleh Venkatesh, penerimaan teknologi dianalisis menggunakan indikator manfaat penggunaan, kemudahan penggunaan, keuntungan relatif, dan ketaatan. Faktor pendorong dan penghambat penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti dianalisis menggunakan indikator yang dikonstruksikan dari berbagai teori, yaitu budaya menghindari risiko, ketidakmampuan menghadapi risiko, serta kesesuaian nilai inovasi. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan subjek penelitian diambil secara *purposive sampling*, yaitu masyarakat yang telah menggunakan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti. Hasil penelitiannya, terpenuhinya kecepatan dan kepastian layanan, kesesuaian hasil pelayanan, serta meningkatnya kualitas pelayanan membuktikan terpenuhinya indikator manfaat penggunaan pada Aplikasi Telunjuk Sakti. Pada indikator kemudahan penggunaan, telah terpenuhinya kemudahan penggunaan menu layanan dan perolehan hasil dokumen, namun masih ditemukan hambatan berupa kesulitan sinyal dan jaringan oleh sebagian pengguna. Pada indikator keuntungan relatif, manfaat kenyamanan penggunaan dibandingkan melalui loket manual, keuntungan biaya dan keuntungan waktu telah terpenuhi. Diketahui subjek dan dorongan menggunakan inovasi, namun indikator keberlanjutan penggunaan belum terpenuhi karena hambatan jaringan. Faktor pendorong, yaitu tidak ditemukannya resistensi mencoba terhadap teknologi serta risiko teknologi pada inovasi. Kesesuaian nilai inovasi mendorong penerimaan inovasi karena manfaat yang ditawarkan oleh Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti. Faktor penghambat penerimaan inovasi terletak pada ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan karena hambatan jaringan yang belum sepenuhnya terselesaikan.

Kata Kunci : Penerimaan Inovasi, Keinginan menggunakan, Telunjuk Sakti,

ABSTRACT

Title : **Innovation of the Telunjuk Sakti Application for the
Population and Civil Registry Office of Wonogiri Regency**
Name : **Dirias Ayu Prasetyani**
NIM : **14020119130120**

Telunjuk Sakti Application is an innovation launched by Department of Population and Civil Registration of Wonogiri Regency to overcome problems of population administrative service. Mobile based Telunjuk Sakti Application Innovation is flexibly accessible by smartphone. This research aims to analyse the acceptance responses of Telunjuk Sakti Application Innovation. Referring to Unified Theory of Acceptance Use of Technology 2 by Venkatesh (2003), technology acceptance is analysed using perceived usefulness, perceived ease-of-use, relative advantage, and compliance indicators. Acceptance's driving and inhabiting factors of Telunjuk Sakti Application Innovation is analysed using indicators constructed of many theories like risk-averse culture, facing risks inability, and innovation value suitability. This research was conducted using qualitative descriptive method, with the subject taken by purposive sampling, locals who have been using Telunjuk Sakti Application Innovation. The results of this research, fulfilment of speed and certainty of service, service results conformity, and increased service quality, prove the fulfilment of perceived usefulness indicator of Telunjuk Sakti Application. The ease-of-use indicator of the service menu and the acquisition of document results have been fulfilled, but some users still encounter obstacles in the form of signal and network difficulties. On the relative advantage indicator, the benefits of convenience of use compared to manual counters, cost advantages, and time advantages have been fulfilled. Subjects and motivation of using the innovation are known, but the indicators for sustainability of use have not been met due to network constraints. The driving factors is there is no resistance of trying technology and no technological risks of the innovation. Value compliance of the innovation encourages acceptance of innovation because of the benefits offered by Telunjuk Sakti Application Innovation. The inhibiting factor of accepting the innovation lies in the inability to deal with risks and changes due to network barriers that have not been fully resolved.

Keywords : Acceptance innovation, Desire to use, Telunjuk Sakti,

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga atas izin-Nya penulisan skripsi dengan judul : Penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penyusun mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Ibu Dr. A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Drs. Budi Puspo Priyadi, M.Hum selaku dosen penguji skripsi.
5. Ibu Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta dukungan moral selama penelitian dan penulisan skripsi ini.

6. Bapak Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika di Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis menimba ilmu di perkuliahan.
8. Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri selaku lokasi penulis melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan di dalamnya, untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar menjadi lebih baik di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan baru bagi semua pihak.

Semarang, 23 Juni 2023

Dirias Ayu Prasetyani

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Pernyataan Keaslian | ii |
| Halaman Pengesahan | iii |
| Halaman Motto | iv |
| Halaman Persembahan | v |
| Halaman Abstraksi | vii |
| Halaman Abstract | viii |
| Halaman Kata Pengantar | ix |
| Halaman Daftar Isi | xi |
| Halaman Daftar Gambar | xiv |
| Halaman Daftar Tabel | xv |
| Halaman Daftar Lampiran | xvi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1.Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2.Rumusan Masalah | 11 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4.Kegunaan Penelitian | 12 |
| 1.5.Kerangka Pikir Penelitian | 13 |
| 1.6.Kajian Penelitian Terdahulu | 13 |
| 1.6.1. Kajian Teori | 20 |
| 1.6.1.1.Administrasi Publik | 20 |
| 1.6.1.2.Paradigma Manajemen Publik | 21 |
| 1.6.1.3.E-Government | 23 |
| 1.6.1.4.Inovasi Pelayanan Publik | 23 |
| 1.6.1.5.Teori Penerimaan Teknologi | 24 |
| 1.6.1.6.Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi | 26 |
| 1.6.1.7.Pelayanan Administrasi Kependudukan | 29 |
| 1.6.2. Kerangka Pikir Penelitian | 31 |
| 1.7.Operasionalisasi Konsep | 32 |
| 1.7.1. Penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti | 32 |
| 1.7.2. Faktor Pendorong dan Penghambat Penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti di Kabupaten Wonogiri | 33 |
| 1.8.Metode Penelitian | 34 |
| 1.8.1. Desain Penelitian | 34 |
| 1.8.2. Situs Penelitian | 35 |
| 1.8.3. Subjek Penelitian | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 1.8.4. Jenis Data | 36 |
| 1.8.5. Sumber Data..... | 36 |
| 1.8.6. Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |
| 1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data..... | 37 |
| 1.8.8. Kualitas Data..... | 39 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN | 40 |
| 2.1. Gambaran Umum Kabupaten Wonogiri | 40 |
| 2.1.1. Kondisi Geografis dan Demografis Kabupaten Wonogiri..... | 40 |
| 2.1.2. Visi, Misi, dan Tugas Pokok & Fungsi Disdukcapil Sipil Kab. Wonogiri | 42 |
| 2.1.3. Profil Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Disdukcapil Kab. Wonogiri .. | 46 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | 48 |
| 3.1. Hasil Penelitian | 49 |
| 3.1.1. Penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri | 49 |
| 3.1.1.1. Manfaat Penggunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)..... | 50 |
| 3.1.1.2. Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived ease of use</i>) | 56 |
| 3.1.1.3. Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>) | 61 |
| 3.1.1.4. Ketaatan (<i>Compliance</i>) | 66 |
| 3.1.2. Faktor Pendorong dan Penghambat Penerimaan Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri | 72 |
| 3.1.2.1. Budaya Menghindari Risiko (<i>Risk Aversion</i>) | 73 |
| 3.1.2.2. Ketidakmampuan Menghadapi Risiko dan Perubahan | 78 |
| 3.1.2.3. Kesesuaian Nilai Inovasi..... | 80 |
| 3.2. Analisis Penerimaan Invasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri | 81 |
| 3.2.1. Penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri | 81 |
| 3.2.1.1. Manfaat Penggunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)..... | 84 |
| 3.2.1.2. Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) | 92 |
| 3.2.1.3. Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>) | 97 |
| 3.2.1.4. Ketaatan (<i>Compliance</i>) | 100 |
| 3.2.2. Faktor Pendorong dan Penghambat Penerimaan Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri | 105 |
| 3.2.2.1. Budaya Menghindari Risiko (<i>Risk Aversion</i>) | 105 |

| | |
|--|------------|
| 3.2.2.2.Ketidakmampuan Menghadapi Risiko dan Perubahan | 107 |
| 3.2.2.3.Kesesuaian Nilai Inovasi..... | 108 |
| BAB IV PENUTUP | 109 |
| 4.1. Kesimpulan | 109 |
| 4.2. Saran | 110 |
| DAFTAR PUSTAKA | 112 |
| LAMPIRAN..... | 115 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 1.1. Laporan pengaduan pelayanan publik Ombudsman RI | 1 |
| Gambar 1.2. Instansi Terlapor Tahun 2017-2021 | 2 |
| Gambar 1.3. Substansi Pengaduan Pelayanan Publik | 2 |
| Gambar 1.4. <i>E-Government Development Index (EGDI)</i> Indonesia..... | 3 |
| Gambar 1.5. Perkembangan Inovasi <i>E-Government</i> di Indonesia | 4 |
| Gambar 1.6. Aplikasi Telunjuk Sakti..... | 7 |
| Gambar 1.7. Rating Aplikasi Telunjuk Sakti | 8 |
| Gambar 1.8. Kerangka Pikir Penelitian..... | 31 |
| Gambar 1.9. Analisis Data | 39 |
| Gambar 2.1. Peta Administratif Kabupaten Wonogiri..... | 40 |
| Gambar 2.2. Susunan Organisasi Disdukcapil Kab. Wonogiri..... | 46 |
| Gambar 3.1. Situasi Pelayanan Sebelum Adanya Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti | 85 |
| Gambar 3.1. Alur Pengajuan Permohonan Aplikasi Telunjuk Sakti | 85 |
| Gambar 3.2. Alur Pemrosesan Dokumen Administrasi Kependudukan Locket Android | 86 |
| Gambar 3.3. Tampilan Aplikasi Telunjuk Sakti | 94 |
| Gambar 3.4. Sosialisasi kepada Perangkat Desa/Kelurahan Di Kabupaten Wonogiri | 101 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1. Capaian Indikator Kinerja Utama Kepemilikan Dokumen Adminduk Kabupaten Wonogiri | 6 |
| Tabel 1.2. Jumlah Layanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Loker | 10 |
| Tabel 1.3. Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 1.4. Pergeseran Paradigma Manajemen Publik..... | 22 |
| Tabel 1.5. Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi | 24 |
| Tabel 1.6. Faktor Pendorong dan Penghambat Penerimaan Inovasi..... | 29 |
| Tabel 2.1. Informasi Geografis dan Demografis Kabupaten Wonogiri..... | 41 |
| Tabel 3.1. Informan Penelitian..... | 48 |
| Tabel 3.2. Perbedaan Waktu Penyelesaian Dokumen..... | 88 |

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian | 115 |
| Lampiran 2. Dokumentasi | 116 |
| Lampiran 3. Interview Guide | 117 |
| Lampiran 4. Transkrip Wawancara..... | 119 |