

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI APLIKASI PETUNG DADI (PELAYANAN TUNGGAL DENGAN SEPENUH HATI) OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TRENGGALEK

Dhony Familian Renaldi

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

E-mail: familianrenaldi@gmail.com

Trenda Aktiva Oktariyanda

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

E-mail: trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek membentuk pelayanan berbasis elektronik sesuai dengan ketentuan pasal 18 Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2017. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek membentuk sistem aplikasi yang mengintegrasikan kantor desa dan kantor kecamatan untuk memudahkan pelayanan administrasi dengan menyederhanakan proses pengurusan surat dari kantor kecamatan. Aplikasi ini dinamakan dengan sebutan “*Petung dadi*”. Metode penelitian dalam artikel ilmiah ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dengan Fokus penelitian yang digunakan adalah strategi penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengacu pada lima strategi Menurut David Osborne dan Plastrik dalam Mahmud Danil (2018). Berikut lima strategi dan hasil penelitian tersebut: 1) *Core Strategy* (strategi inti) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek menerapkan dan merealisasikan peraturan mengenai pengembangan pelayanan publik berbasis *E-government*. 2) *Consequences Strategy* (strategi konsekuensi) yang menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek membentuk peraturan dan Standar Operasi Kerja (SOP) dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi. 3) *Customer Strategy* (strategi pelanggan) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek mengadaptasi penerapan strategi pelayanan melalui *E-government* yang telah ada di kota lain yang telah mendapatkan penghargaan agar mendapatkan mutu layanan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi. 4) *Control Strategy* (strategi pengawasan) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek memberikan pelatihan dan juga pengembangan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Petung Dadi yang tergolong baru. 5) *Culture Strategy* (strategi budaya) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek membangun jalur koordinasi baik secara *online* maupun secara langsung.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Strategi peningkatan pelayanan publik, Petung Dadi.

Abstract

The Trenggalek Regency Communication and Information Office established an electronic-based service in accordance with the provisions of Article 18 of Trenggalek Regent Regulation No. 24 of 2017. The Trenggalek Regency Communication and Information Office established an application system that integrates the village office and sub-district office to facilitate administrative services by simplifying the process of handling letters from the office, districts. This application is called "Petung dadi". The research method in this scientific article uses a qualitative descriptive type of research. With the focus of the research used is the strategy of providing public services with reference to five strategies according to David Osborne and Plastrik in Mahmud Danil (2018). The following are the five strategies and the results of the research: 1) Core Strategy (core strategy) The Trenggalek Regency Communication and Information Office implements and realizes regulations regarding the development of E-government-based public services. 2) Consequences Strategy which shows that the Trenggalek Regency Communication and Information Office establishes regulations and Standard Operating Procedures (SOP) in the implementation of services through the Petung Dadi application. 3) Customer Strategy (customer strategy) The Trenggalek Regency Communication and Information Office adapts the implementation of service strategies through E-government that already exist in other cities that have received awards in order to get good service quality in service implementation through the Petung Dadi application. 4) Control Strategy (supervision strategy) The Trenggalek Regency Communication and Information Office provides training and also employee development in the implementation of public services through the relatively new Petung Dadi application. 5) Culture Strategy (cultural strategy) The Trenggalek Regency Communication and Information Office builds a line of coordination both online and in person.

Keywords: Public services, Strategy to improve public services, Petung dadi.

PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara kesejahteraan dimana dalam Encyclopedia Americana disebutkan bahwa negara kesejahteraan adalah “*a form of government in which the state assumes responsibility for minimum standards of living for every person*”, yang artinya pemerintahan dianggap memiliki tanggung jawab untuk menjamin hidup setiap warga negaranya. Konsep negara kesejahteraan bukan hanya berarti pelayanan dari pemerintah pada bidang pelayanan kesejahteraan sosial.

Salah satu indikator negara dapat dikatakan sebagai negara kesejahteraan adalah apabila pelayanan publik dalam negara tersebut dapat dijalankan sesuai harapan masyarakat. Dimana Pelayanan publik dapat disebut sebagai pemberian pelayanan mengenai keperluan masyarakat yang memiliki keperluan terhadap organisasi publik sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018). Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah merupakan sebuah kewajiban dari pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat (Mindarti dan Juniar, 2018).

Kewajiban negara dalam konteks pelayanan publik sesuai amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Kewajiban pelayanan publik oleh pemerintah yang berorientasi publik, kewajiban tersebut merupakan usaha pemerintah untuk melayani rakyatnya (Hardiyansyah, 2017).

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum mampu untuk memberikan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Ini dapat diketahui dari berbagai aduan masyarakat mengenai pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah. Dimana aduan masyarakat tersebut tertera pada data peringkat instansi pemerintah dengan jumlah aduan pelayanan publik terbanyak tahuombudsman RI pada tabel di bawah:

Tabel 1.1 Instansi Pemerintah Dengan Jumlah Aduan Pelayanan Publik Terbanyak Tahun 2019

No.	Instansi	Presentase
1.	Pemerintah Daerah	41,03%
2.	Instansi Kepolisian	13,84%

3.	Instansi Pemerintah /Kementerian	9,87%
----	----------------------------------	-------

Sumber: <https://ombudsman.go.id/>

Dari tabel diatas pemenuhan kebutuhan pelayanan publik oleh pemerintah Indonesia masih kurang. Dimana pemerintah Indonesia memiliki birokrasi pelayanan publik dengan aturan hukum yang kaku dan cenderung bersifat membingungkan bagi masyarakat (Hariwibowo, 2020). Sehingga sampai sekarang isu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah masih menjadi isu kebijakan yang strategis, dikarenakan reformasi pelayanan publik oleh aparatur pemerintah Indonesia cenderung jalan di tempat. Buruknya kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk bagi pemerintah, hal ini seperti proses yang berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. (<https://ombudsman.go.id/>)

Pembaruan atau inovasi pelayanan publik dilaksanakan agar citra buruk aparatur pemerintah dalam pelayanan publik dihilangkan (Sinambela, 2006). Perencanaan strategi peningkatan pelayanan publik dengan melakukan pembaruan dan inovasi sangat penting agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Perencanaan Strategi dibutuhkan oleh Pemerintah merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan publik (Ramadhani, 2016).

Inovasi penggunaan dan pemanfaatan teknologi oleh pemerintah dalam pelayanan publik juga dapat disebut dengan *E-government*. Mengutip dari artikel ilmiah “*E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service*” (Oktariyanda dan Rahaju, 2018) menyebutkan bahwasannya:

“E-Government in Shifting the Perspective of New Public Management-Governance. E-government is defined Holmes, as a term referring to the utilization of information technology, in particular, refers to the utilization of the internet, the delivery of public services more exactly, customer oriented, and costs more effectively, and collectively get better results.”

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi yang mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dengan menggunakan jaringan internet. Dimana dengan Inovasi *E-government* diharapkan akan membantu aparatur publik dalam pemberian pelayanan publik kepada

masyarakat serta masyarakat memiliki kemudahan dalam mengakses pelayanan publik oleh pemerintah.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan bahwasannya:

“Berdasarkan ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan juga produk pelayanan yang dihasilkan maka, dapat dibedakan menjadi Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, Pelayanan Jasa dan Pelayanan Regulatorif”

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara diatas yang menerangkan bahwa produk kegiatan pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif hingga saat ini menjadi isu yang banyak dibicarakan oleh masyarakat terkait dengan pemberian pelayanan administratif oleh pemerintah yang dirasa berbelit-belit, masyarakat yang tidak puas akan pelayanan publik oleh pemerintah, selain itu di indonesia sering terjadi maladministrasi.

“Salah satu pengertian maladministrasi adalah penundaan berlarut, yaitu dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur waktu sehingga proses administrasi tersebut tidak tepat waktu sebagaimana yang telah ditentukan, sehingga mengakibatkan pelayanan publik yang tidak ada kepastian.” (<https://ombudsman.go.id/>)

Pelayanan publik di Indonesia masih tergolong buruk. Berbagai kajian oleh peneliti pelayanan publik berkesimpulan bahwa pelayanan publik melalui kontak langsung rentan praktek maladministrasi. Dimana maladministrasi merupakan praktek administrasi yang tidak sesuai dari etika administrasi. Berikut Presentase jumlah aduan yang dilaporkan pada Ombudsman RI pada tahun 2019:

Tabel 1.2 Presentase jumlah aduan Ombudsman RI Tahun 2019

No.	Aduan	Jumlah Pengaduan	Presentase
1.	Penundaan berlarut	1.837	33,62%
2.	Penyimpangan prosedur	1.583	28,97%
3.	Tidak memberikan layanan	967	17,7%

Sumber: <https://ombudsman.go.id/>

Dari data laporan Ombudsman RI tahun 2019 jumlah maladministrasi di indonesia yang tergolong tinggi hal ini dikarenakan tingginya angka permintaan masyarakat dalam pelayanan administrasi. Dari seluruh wilayah Indonesia, terdapat 5 wilayah yang memiliki laporan terbanyak Ombudsman RI tahun 2019. Berikut tabel wilayah terlapor terbanyak Ombudsman RI tahun 2019:

Tabel 1.3 Wilayah Terlapor Terbanyak Ombudsman RI Tahun 2019

No	Wilayah Terlapor	Jumlah Laporan
1.	Jakarta	1.641
2.	Sumatera Utara	319
3.	Jawa Timur	307
4.	Sulawesi Utara	273
5.	Kalimantan Selatan	165

Sumber: <https://ombudsman.go.id/>

Tingginya kasus maladministrasi di Jawa Timur Ini bisa juga terjadi pada kabupaten Trenggalek. Hal ini dikarenakan kabupaten Trenggalek merupakan kawasan dengan letak geografis dan topografi daerah yang pegunungan dan memiliki kepadatan penduduk yang tergolong tinggi yang dapat mengakibatkan peningkatan kasus maladministrasi.

“Kabupaten Trenggalek memiliki wilayah 1.261,40 Km². Dengan penduduk pada akhir tahun 2014 berjumlah 818.797 jiwa. Kepadatan penduduk Kabupaten Trenggalek sebesar 649 orang/ Km² dan pada Kecamatan Pogalan memiliki kepadatan penduduk paling tinggi yaitu 1.424 jiwa/Km².”

(<https://sippa.ciptakarya.pu.go.id>)

Selain itu letak dengan letak geografis dan topografi Kabupaten Trenggalek yang merupakan pegunungan dan pedesaan.

“Kabupaten Trenggalek terletak pada 111°24-112°11' Bujur Timur dan 7°53' – 8°34' Lintang Selatan dengan luas wilayah rata-rata adalah pegunungan.”(<https://sippa.ciptakarya.>)

Salah satu Instansi pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan publik berkaitan dengan permasalahan tersebut adalah Kementerian Komunikasi dan Informatika. Kementerian Komunikasi dan Informatika merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam bidang komunikasi dan informatika. Dimana sasaran dari Kementerian Komunikasi dan Informatika adalah tersedianya akses pita lebar nasional, internet, dan

penyiaran digital yang merata serta terjangkau, sehingga pertumbuhan ekonomi, pendidikan, sosial, budaya, pertahanan, dan keamanan meningkat (Kominfo.go.id, 2014).

Dalam melaksanakan fungsi tersebut Kementerian Komunikasi dan Informatika berusaha selalu mewujudkan peningkatan pelayanan publik. Salah satu strategi peningkatan pelayanan publik oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika adalah dengan mengintegrasikan layanan informasi dan pertukaran data melalui akses internet menggunakan teknologi layanan berbasis *web* yang disebut Mantra. Mantra merupakan sebuah aplikasi yang dapat digunakan sebagai perangkat lunak pendukung Kerangka Kerja Interoperabilitas Sistem Informasi. Dikarenakan adanya program aplikasi tersebut masing-masing Dinas Komunikasi dan Informatika di setiap daerah saat ini terus berusaha dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dengan membentuk aplikasi yang memiliki fungsi sebagai pengintegrasian layanan informasi dan pertukaran data Organisasi Perangkat Daerah.

Salah satunya adalah pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek yang membentuk pelayanan publik berbasis elektronik. Dalam rangka pemberian pelayanan publik dan mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Trenggalek sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) dan ketentuan pasal 18 Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2017, yang di dalamnya berisi peraturan untuk mewujudkan melaksanakan layanan implementasi *E-government* dan *Smart City* di Kabupaten Trenggalek.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek berinovasi untuk memudahkan akses komunikasi dan informasi antara pemerintah desa, pemerintah kecamatan dan masyarakat Kabupaten Trenggalek. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek membentuk sistem aplikasi yang mengintegrasikan kantor desa dan kantor kecamatan untuk memudahkan pelayanan administrasi dengan menyederhanakan proses pengurusan surat dari kantor kecamatan. Aplikasi ini dinamakan dengan sebutan "Petung Dadi" yang mana Petung Dadi merupakan kepanjangan dari pelayanan tunggal dengan sepenuh hati. Dimana dengan memberikan akses kemudahan informasi dan komunikasi merupakan salah satu pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Edif Hayunan Siswanto, S.sos. M.si. selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek, Beliau menjelaskan bahwa aplikasi Petung Dadi memang sengaja didesain untuk memudahkan dan mempercepat

proses pelayanan pengurusan surat dari kantor kecamatan yang bisa didapatkan pelayanannya cukup dari *front office* kantor desa. Beliau juga menjelaskan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dalam pengimplementasian aplikasi Petung Dadi bertugas sebagai perancang dan pembuat sistem aplikasi Petung Dadi, memonitoring jalannya aplikasi Petung Dadi, dan bertanggung jawab penuh pada pelayanan pada aplikasi Petung Dadi jika ada kendala dalam sistem aplikasi. Ini merupakan pelaksanaan fungsi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek sebagai *supporting system*. Adapun pelayanan surat dari kantor kecamatan yang dapat diakses pada *front office* kantor desa adalah surat catatan kepolisian, surat usaha dagang, surat keterangan tidak mampu, surat bepergian, surat dispensasi nikah, dan surat keterangan umum.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Gita Pamungkas selaku masyarakat Desa Pule Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek :

"Sebelumnya saya sangat terbantu mas dengan adanya aplikasi Petung Dadi ini. Ya, karena saat saya mengurus surat dari kecamatan jadi mudah tinggal datang ke kantor desa tunggu beberapa menit surat langsung jadi mas. Saya juga terbantu mengenai jarak mas, karena jarak rumah saya jauh dari kantor kecamatan dan akses jalannya yang harus turun gunung dulu untuk ke kantor kecamatan. Tapi, dengan adanya aplikasi Petung Dadi ini jadi memangkas waktu dan ongkos saya untuk mendapatkan pelayanan dari kantor kecamatan".

Kenyataan dilapangan muncul masalah yaitu kurang berkompetennya petugas pelayanan publik, kurangnya infrastruktur layanan publik berbasis internet, dan kurangnya sosialisasi oleh pihak terkait. Sehingga belum banyak masyarakat yang menggunakan dan memanfaatkan adanya aplikasi Petung Dadi. Padahal aplikasi ini ditujukan kepada seluruh masyarakat wilayah Kabupaten Trenggalek yang membutuhkan surat dari kantor kecamatan agar dapat mengakses pelayanan administrasi cukup dari kantor desa. Sebelumnya pada saat awal-awal kemunculan aplikasi Petung Dadi sendiri juga sudah melakukan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait seperti pelaksana dan juga tokoh masyarakat. Terkait dengan permasalahan diatas, diperlukan adanya strategi untuk lebih meningkatkan pelayanan yang akan diberikan.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Edif Hayunan Siswanto, S.sos. M.si. selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek :

"Masalah pada layanan melalui aplikasi Petung Dadi Kabupaten Trenggalek ada beberapa. Yang pertama adalah tidak meratanya akses jaringan

sinyal internet di Kabupaten Trenggalek pada beberapa desa, karena letak geografis desa yang terpencil hal ini dibuktikan dengan terdapat 28 desa yang tidak dapat mengakses jaringan internet di Kabupaten Trenggalek. Yang kedua adalah petugas *front office* kantor desa belum bisa mengoperasikan aplikasi Petung Dadi, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas *front office* kantor desa. Yang ketiga adalah kecenderungan masyarakat untuk membuat surat dari kantor kecamatan secara manual dan pergi ke kantor kecamatan secara langsung hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari Pemerintah Kabupaten Trenggalek dalam penggunaan aplikasi Petung Dadi sehingga masyarakat kurang tahu dan kurang paham mengenai pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi.”

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pada kenyataan di lapangan muncul masalah yaitu kurang berkompennya petugas pelayanan publik maka kurangnya infrastruktur layanan publik berbasis internet, dan kurangnya sosialisasi oleh pihak terkait. Sehingga belum banyak masyarakat yang menggunakan dan memanfaatkan adanya aplikasi Petung Dadi. Terkait dengan permasalahan diatas, diperlukan adanya strategi untuk lebih meningkatkan pelayanan yang akan diberikan.

Efforts to achieve organizational goals done by designing effective strategies especially the strategy to improve accelerate public service. Using strategy in carrying out public service it will be able to and realize community satisfaction and able to improve the quality of public service (Rosita, 2019). Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Strategi pelayanan juga dapat disebut sebagai cara bagaimana organisasi atau aparatur pemerintah dalam menyikapi suatu keadaan serta kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut.

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk mengangkat pemaparan ini dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menjabarkan strategi peningkatan pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek Melalui aplikasi Petung Dadi yang mengintegrasikan kantor desa dan kantor kecamatan untuk memudahkan pelayanan administrasi. Dimana aplikasi Petung Dadi merupakan pelayanan yang dibentuk oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek yang menjembatani alur pengurusan surat dari kantor kecamatan dan kantor desa sehingga pelayanan surat pengantar dari kantor kecamatan dapat diakses cukup dari *front office* kantor desa. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk membuat

artikel ilmiah dengan mengambil judul “**Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Petung Dadi (Pelayanan Tunggal dengan Sepenuh Hati) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek**”. Yang nantinya berguna untuk mengetahui permasalahan pada pelayanan publik melalui aplikasi Petung Dadi sehingga kedepannya dapat memperbaiki sistem pelayanan publik tersebut serta dapat dijalankan secara maksimal nantinya.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dimana metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari narasumber dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2011). Sesuai dengan gambaran yang dapat peneliti amati pada aplikasi Petung Dadi maka peneliti ingin memberikan gambaran tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Petung Dadi (Pelayanan Tunggal dengan Sepenuh Hati) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek.

Lokasi merupakan tempat atau ruang dimana peneliti meneliti objek penelitian dan mendapatkan data untuk diteliti dalam penelitian. Lokasi penelitian dalam artikel ilmiah ini adalah Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek yang beralamatkan di Jl. KH. Wachid Hasyim No.5, Sosutan, Ngantru, Kec. Trenggalek, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur 66311.

Fokus penelitian yang digunakan adalah strategi penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengacu pada lima strategi Menurut Osborn dan Palastrik dalam Mahmud Danil (2018). Berikut penjelasan lima strategi tersebut:

1. *Core Strategy* (Strategi Inti).
Strategi inti merupakan strategi untuk menjabarkan tujuan utama dari sistem organisasi pemerintah. Dalam strategi inti ini terdapat tiga aspek penting di dalamnya yaitu: kejelasan tujuan, kejelasan peran, dan kejelasan arah.
2. *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi).
Strategi konsekuensi merupakan strategi yang berkaitan dengan sistem insentif pemerintah. Dalam strategi konsekuensi ini terdapat tiga aspek penting di dalamnya yaitu: manajemen usaha, manajemen kinerja, dan persaingan.
3. *Customer Strategy* (Strategi Pelanggan).
Strategi pelanggan merupakan strategi yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pelayanan organisasi pemerintah kepada masyarakat. Dalam strategi pelanggan ini terdapat tiga aspek penting di dalamnya yaitu: pemastian mutu, pilihan pelanggan, dan pilihan kompetitif.

4. *Control Strategy* (Strategi Pengawasan).

Strategi pengawasan merupakan strategi yang berkaitan dengan kekuasaan oleh atasan dalam pengambilan keputusan. Dalam strategi pengawasan ini terdapat tiga aspek penting di dalamnya yaitu: pemberdayaan pemerintah, pemberdayaan organisasi, dan pemberdayaan masyarakat.

5. *Culture Strategy* (Strategi Budaya).

Strategi budaya merupakan strategi yang didalamnya terdapat nilai-nilai, norma, sikap, dan harapan pegawai. Dalam strategi budaya ini terdapat tiga aspek penting di dalamnya yaitu : membangun perasaan bersama, mengubah kebiasaan, dan mengubah pikiran.

Sedangkan untuk teknik pengumpulan data yang dilaksanakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilaksanakan pada objek penelitian pada tempat peristiwa berlangsung, sehingga bersamaan dengan objek yang diteliti. (Nawawi, 2003). Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan sebagai bahan penulisan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan pembicaraan langsung dengan narasumber. Wawancara adalah tindakan untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan pertanyaan secara langsung untuk dijawab secara langsung pula (Nawawi, 2003). Wawancara pada penelitian ini dilaksanakan oleh peneliti dengan narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Informatika dan Komunikasi Kabupaten Trenggalek, Pegawai Bidang Pelayanan *Smart Center* Kabupaten Trenggalek, dan beberapa pihak terkait.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati benda tertulis seperti majalah, dokumen peraturan peraturan, buku-buku, catatan harian, notulen rapat dan sebagainya (Arikunto, 2006). Teknik pengumpulan data dilaksanakan peneliti dengan mengamati dan mencatat arsip pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek yang berkaitan dengan aplikasi Petung Dadi.

Sedangkan teknik analisis data menggunakan model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi data (Sugiyono, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Petung Dadi adalah aplikasi berbasis *web* yang sistem aplikasi yang mengintegrasikan kantor desa dan kantor kecamatan untuk memudahkan pelayanan administrasi dengan menyederhanakan proses pengurusan surat dari kantor kecamatan. Sehingga pelayanan administrasi dari kantor kecamatan dapat diakses pelayanannya dari kantor desa di seluruh

Kabupaten Trenggalek. Sesuai dengan latar belakang yang telah peneliti uraikan sebelumnya aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang membutuhkan surat pengantar dari kantor kecamatan dapat mengakses pelayanannya dari *front office* kantor desa. Aplikasi Petung Dadi memangkas jalur birokrasi yang dulunya dilaksanakan secara manual dan dirasa menyusahkan masyarakat, dimana dengan pertimbangan letak geografis Kabupaten Trenggalek yang merupakan pegunungan dan pedesaan dengan rata-rata jarak rumah warga dengan kantor kecamatan yang jauh.

Alur pelaksanaan aplikasi Petung Dadi adalah dilaksanakan oleh organisasi perangkat daerah terkait yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek, kantor kecamatan dan kantor desa yang ada di Kabupaten Trenggalek. Tata cara masyarakat agar dapat mendapatkan pelayanan administrasi menggunakan aplikasi Petung Dadi ini adalah dengan datang pada *front office* kantor desa dengan membawa data persyaratan keperluan surat yang ingin dibuat dan selanjutnya akan dibantu oleh petugas *front office* kantor desa.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Edif Hayunan Siswanto, S.sos. M.si. selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek :

“Aplikasi Petung Dadi ini kami bentuk untuk bagaimana membentuk sistematis kerja yang lebih efisien dalam pelaksanaannya mas. Yaitu kami berupaya untuk meminimalkan alur pelayanan administrasi yang dijalankan oleh kantor desa dan kantor kecamatan. Dimana masyarakat yang perlu surat administrasi dari kantor kecamatan hanya perlu pergi ke kantor desa, nanti di kantor desa ada petugas desa yang membantu masyarakat mendapatkan surat administrasi dari kantor kecamatan melalui aplikasi Petung Dadi ini ”

Dalam penelitian yang berjudul Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Petung Dadi (Pelayanan Tunggal dengan Sepenuh Hati) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. Peneliti akan melihat dan mendeskripsikan bagaimana strategi pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi ini dengan menggunakan teori lima strategi Menurut David Osborne dan Plastrik dalam Kamaruddin (2017). Penggunaan lima strategi menurut David Osborne dan Plastrik ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan pelayanan publik yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. Adapun pembahasan mengenai strategi aplikasi Petung Dadi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek adalah sebagai berikut:

1. *Core Strategy* (Strategi Inti)

Strategi inti merupakan strategi yang menentukan tujuan pada sebuah organisasi dan sistem publik (Kamaruddin, 2017). Dimana tujuan yang jelas merupakan aspek penting dalam organisasi untuk menghasilkan kinerja yang baik. Tujuan yang jelas ini dapat dilihat pada penetapan visi dan misi organisasi pemerintah. Visi dan misi merupakan upaya untuk mencapai tujuan dan menciptakan efektivitas kerja aparatur pemerintah. Dengan ini Kinerja aparatur pemerintah akan terarah dan jelas, strategi ini juga berperan untuk memperbaiki pengarahannya *steering* (Fatikha, 2016). Strategi inti dapat diuraikan dalam 3 aspek yang dapat mendeskripsikan strategi inti dalam strategi peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek.

Dimana yang pertama adalah aspek kejelasan tujuan. Kejelasan tujuan adalah seberapa besar hasil, tujuan dan sasaran suatu pekerjaan yang dapat diterapkan (Sawyer, 1992). Aspek kejelasan tujuan ini dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dengan menerapkan dan merealisasikan peraturan mengenai pengembangan pelayanan publik berbasis *E-government*. Peraturan mengenai penerapan *E-government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) dan ketentuan pasal 18 Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2017.

Selain merealisasikan Peraturan Presiden dan Peraturan Bupati pembentukan aplikasi Petung Dadi juga berkaitan dengan visi dan misi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. Dimana bunyi dari visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek adalah "Terwujudnya Kabupaten Trenggalek Yang Maju Melalui Ekonomi Inklusif, Sumberdaya Manusia Kreatif Dan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development*)". Dengan misi yang memiliki dua point Mewujudkan Pemerintahan kolaboratif, dalam rangka memastikan pelayanan publik yang prima, khususnya pelayanan Adminduk, Pendidikan dan Kesehatan berbasis Big Data satu data besar dan Mewujudkan Infrastruktur Dasar dan Infrastruktur Digital yang handal dan berwawasan lingkungan.

Selain itu aspek kejelasan tujuan yang dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek adalah dengan melihat kondisi pelayanan publik di Kabupaten Trenggalek Khususnya pada sistem pelayanan publik yang dijalankan oleh kantor kecamatan yang dirasa masih menggunakan sistem secara manual dan menyulitkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik di kantor kecamatan. Dari

hasil pengamatan tersebut dimana dalam aspek kejelasan tujuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dapat memformulasikan tujuan diadakannya strategi peningkatan pelayanan publik dengan membentuk aplikasi Petung Dadi Agar memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi dari kantor kecamatan.

Dengan menerapkan dan merealisasikan peraturan, visi dan misi, dan menciptakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat merupakan tujuan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek untuk melaksanakan strategi peningkatan pelayanan publik dengan membentuk aplikasi Petung Dadi.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mas Robi selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek bahwasannya :

"Tujuan pokok dari dibentuknya aplikasi Petung Dadi adalah untuk membantu masyarakat dari desa ke kecamatan dalam hal pengurusan surat. Salah satu contohnya adalah seperti di desa Watu Agung Kecamatan Dongko di mana jarak dari desa ke kecamatan sangat jauh dan sulit. Kasihan masyarakat yang ingin mencari surat pengantar dari desa ke Kecamatan karena harus menempuh jarak yang jauh dan sulit. Selain itu aplikasi Petung Dadi juga untuk mengurangi beban biaya masyarakat untuk mendapatkan surat pengantar dari kecamatan dengan beban biaya yang dipangkas adalah uang bensin".

Aspek yang kedua adalah aspek kejelasan peran. Kejelasan peran merujuk kepada persepsi seorang aparatur pemerintah atau pegawai mengenai peranannya (Binnewies, 2008). Dimana aspek kejelasan peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek adalah sebagai instansi pemerintah yang membuat aplikasi Petung Dadi untuk dilaksanakan pelayanannya pada kantor kecamatan dan kantor desa. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek sebagai pihak yang membuat didasarkan oleh fungsi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek yang merupakan instansi *supporting system* daripada Organisasi Perangkat Daerah lainnya. Untuk menjalankan fungsinya tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek membentuk aplikasi Petung Dadi yang diterapkan pada kantor kecamatan dan kantor desa yang menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi oleh kantor kecamatan.

Walaupun hanya terbatas sebagai instansi yang membuat aplikasi Petung Dadi tetapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek juga menjalankan asas pelayanan meski secara tidak langsung. Asas pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan

Informatika Kabupaten Trenggalek adalah dengan manajemen, memonitoring dan juga mengevaluasi pelayanan administrasi oleh kantor desa dan kantor kecamatan melalui aplikasi Petung Dadi.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mas Robi selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek bahwasannya :

“Sebenarnya peran dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek sendiri hanya terbatas sebagai pembuat aplikasi Petung Dadi. Tetapi dalam aspek pelayanan publik secara tidak langsung kami sebagai pihak yang monitoring, memajemen dan juga mengevaluasi pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi. Selama ini kami selalu memantau dari server utama kami melihat apakah pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi ini berjalan dengan baik atau tidak. Selain itu selalu mengevaluasi dan memberikan update jika ada perubahan mengenai perkembangan layanan di aplikasi Petung Dadi”.

Aspek yang ketiga adalah aspek kejelasan arah. Kejelasan arah adalah seberapa besar instansi atau aparatur pemerintah tahu mengenai arah untuk melaksanakan tugas yang menjadi pekerjaannya (Sawyer, 1992). Dimana untuk kejelasan arah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek kedepannya akan terus mengembangkan aplikasi Petung Dadi. Seperti untuk saat ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek akan melaksanakan pembaruan pada aplikasi Petung Dadi yang semula berbasis *web* akan diganti berbasis aplikasi *android* dan dapat diakses secara langsung oleh masyarakat. Penggunaan aplikasi dengan berbasis *android* akan memudahkan masyarakat dikarenakan pada saat ini banyak masyarakat yang telah paham dan juga banyak yang menggunakan gawai berbasis *android*.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mas Robi selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek bahwasannya :

“Untuk arah kedepannya kami selalu mengevaluasi dan juga selalau beusaha untuk meembangkan aplikasi Petung Dadi ini. Untuk waktu dekat ini kami akan mengembangkan aplikasi Petung Dadi ini menjadi berbasis *android* dikarenakan akan lebih praktis lagi dan melihat kondisi masyarakat yang mulai paha mengenai penggunaan aplikasi berbasis *android* dan banyak dari masyarakat yang telah menggunakan *gadget* berbasis *android*.”

2. *Consequences Strategy (Strategi Konsekuensi)*

Instansi publik memberikan konsekuensi dan insentif kepada aparatur pemerintah dibawahnya agar mematuhi dan menyelenggarakan peraturan yang berlaku. (Kamaruddin, 2017). Pemberian konsekuensi dan insentif ini didasarkan pada kinerja aparatur pemerintah apakah memiliki kinerja yang baik atau tidak. Dengan adanya konsekuensi dan insentif ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja aparatur pemerintah. Strategi konsekuensi dapat diuraikan dalam 3 aspek yang dapat mendeskripsikan strategi konsekuensi dalam strategi peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek.

Aspek yang pertama adalah aspek manajemen usaha. Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan pekerjaan terhadap aparatur pemerintah dan penggunaan sumber daya organisasi atau instansi pemerintah lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Handoko, 2012). Dimana dalam aspek manajemen usaha Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek membentuk peraturan dan Standar Operasi Kerja (SOP) bagi aparatur pemerintahan desa, aparatur pemerintah kecamatan dan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui aplikasi Petung Dadi. Dengan adanya peraturan dan standar pelayanan Operasi Kerja (SOP) diharapkan dapat membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dalam memajemen usaha dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui aplikasi Petung Dadi.

Aspek yang kedua adalah aspek manajemen kinerja. Manajemen kinerja adalah strategi dengan mengelola sumberdaya pada organisasi publik yang berorientasi pada kinerja aparatur pemerintah. Melalui proses komunikasi dengan menciptakan visi bersama dan dengan melakukan pendekatan strategis untuk mendorong mencapai tujuan organisasi (Wibowo, 2007).

Dimana dalam manajemen kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek juga berperan sebagai koordinator kerja bagi aparatur pemerintah yang melaksanakan pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi. Dalam aspek manajemen kinerja peran pemimpin dalam mengkoordinasi alur kinerja aparatur pemerintah juga menjadi hal yang sangat penting. Dimana alur manajemen kinerja akan di komando secara langsung oleh pemimpin yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek Bapak Edif Hayunan Siswanto, S.sos. M.si. Dimana Bapak Edif Hayunan Siswanto, S.sos. M.si. selaku Kepala Dinas selalu menjalin komunikasi dengan seluruh aparatur pemerintah yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek, hal

itu ditunjukkan dengan diadakannya rapat koordinasi antara kepala Organisasi Perangkat Daerah terkait dan aparatur pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Petung Dadi. Rapat koordinasi ini bertujuan untuk membahas bagaimana tugas yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam pelaksanaan dan pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi, sejauh mana implementasi aplikasi Petung Dadi di lapangan, kemudian hambatan dan juga masalah yang terjadi di lapangan, serta membahas mengenai bagaimana solusi yang tepat untuk setiap masalah yang ada. Hal ini sebagai evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui aplikasi Petung Dadi.

Gambar 1. Rapat Evaluasi Bersama Pimpinan

Sumber : Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek (2019)

Selain itu dalam manajemen kinerja ini juga terdapat *reward* dan *punishment*. *Reward* merupakan cara untuk menumbuhkan rasa diakui aparatur pemerintah terhadap kinerja yang dilakukannya yang berkaitan dengan aspek kompensasi dan aspek hubungan antara pekerja (Nawawi, 2005). Sedangkan *punishment* merupakan hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja aparatur pemerintah dan memelihara peraturan yang berlaku (Mangkunegara, 2015). Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek menyelenggarakan *reward* dengan memberikan gaji kepada aparatur pemerintah selain itu Bupati Trenggalek juga memberikan *reward* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi melalui aplikasi Petung Dadi dengan memberikan penghargaan. Sedangkan untuk *punishment* diberikan oleh pimpinan terkait dengan pelayanan Petung Dadi dengan adanya teguran kepada aparatur pemerintah yang kurang menjalankan pekerjaannya dengan baik.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mas Robi selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek bahwasannya :

“Manajemen kinerja yang ada di aplikasi Petung Dadi adalah di mana Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek bertugas sebagai koordinator kinerja pada petugas yang

menjalankan pelayanan pada aplikasi Petung Dadi. Hal ini dilaksanakan dengan merancang manajemen kinerja dengan membentuk suatu badan kerja di mana keadaan kerja tersebut terdapat 3 orang pegawai Kecamatan yang menjadi bagian dari Petung Dadi dan 3 orang pegawai yang ada di desa sebagai bagian dari aplikasi Petung Dadi. dan untuk pemberian *reward* dan *punishment* kami pegawai ya diberi gaji mas dan biasanya juga ada penghargaan dari bupati sedangkan *punishment* nya paling berupa teguran mas. Untuk manajemen kinerja ini dipimpin dan diawasi secara langsung oleh kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek Bapak Edif Hayunan Siswanto.”

Aspek yang ketiga adalah aspek persaingan. Strategi persaingan merupakan pencarian akan posisi bersaing yang menguntungkan di dalam suatu lingkungan internal maupun eksternal organisasi (Porter, 1985). Dimana pelayanan administrasi melalui layanan internet atau *E-government* di Kabupaten Trenggalek sudah ada beberapa kantor dinas yang telah berinovasi dalam mengembangkan pelayanan melalui jaringan internet atau layanan secara *E-government*. Sedangkan untuk pelayanan administrasi melalui *E-government* yang diterapkan di kantor desa dan kantor kecamatan saat ini hanya pada pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi saja. Sehingga dapat dikatakan pelayanan administrasi oleh kantor desa dan kantor kecamatan melalui aplikasi Petung Dadi tidak memiliki persaingan dalam pelaksanaannya. Tetapi dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek tetap menerapkan aspek persaingan dengan membandingkannya pada pelayanan yang ada di perkotaan atau inovasi serupa yang berhasil diterapkan oleh Kabupaten lain hal ini dikarenakan agar pelayanan administrasi melalui aplikasi Petung Dadi dapat berkembang dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mas Robi selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek bahwasannya :

“Sebenarnya mas, jika melihat aplikasi lain yang menjadi saingan kami dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi oleh kantor kecamatan dan kantor desa sebenarnya tidak ada. Karena pelayanan administrasi oleh kantor kecamatan dan kantor desa hingga saat ini yaa masih Petung Dadi, meskipun demikian kami juga tetap menerapkan aspek persaingan dengan adanya aplikasi Petung Dadi ini mas, hal ini agar pelayanan yang kami bentuk dapat berkembang dan tidak berjalan di tempat saja.

Biasanya aspek persaingan ini kami laksanakan dengan melakukan perbandingan dengan aplikasi yang serupa di kota lain atau di kabupaten lain dengan yang kami bentuk”.

3. Customer Strategy (Strategi Pelanggan)

Strategi pelanggan merupakan strategi yang pada intinya adalah pertanggungjawaban (Kamaruddin, 2017). Organisasi pemerintah harus bertanggung jawab kepada masyarakat sebagai pelanggan. Maka dengan ini aparatur pemerintah selain bertanggung jawab kepada pimpinan juga bertanggung jawab kepada masyarakat dengan harapan akan meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dan mencapai kepuasan masyarakat (Fatikha, 2016). Strategi pelanggan dapat diuraikan dalam 3 aspek yang dapat mendeskripsikan strategi pelanggan dalam strategi peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek.

Aspek yang pertama adalah aspek pemastian mutu layanan yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. Pemastian kualitas mutu layanan merupakan semua rencana dan tindakan sistematis untuk memberikan kepercayaan kebutuhan tertentu dari kualitas (Elliot, 1993). Dimana pada aspek pemastian mutu layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek memiliki standar layanan yang berlaku secara nasional dan telah ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yang menjadi standarisasi pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. Selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek juga mengadaptasi penerapan strategi pelayanan melalui *E-government* yang telah ada di kota lain yang telah mendapatkan penghargaan baik nasional maupun internasional agar mendapatkan mutu layanan yang baik dalam pelayanan administrasi melalui aplikasi Petung Dadi.

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TRENGGALEK
NOMOR : TAHUN
TANGGAL :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN SISTEM INFORMASI/APLIKASI LAYANAN PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TRENGGALEK

1. PENDAHULUAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2017 tentang penjabaran tugas dinas komunikasi dan informatika tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Trenggalek yang dalam penyebutan nomenklaturanya adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika, Bidang Persandian dan Bidang Statistik. Untuk menjalankan tugas tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi yang terkait Pelayanan Informatika:

1. Melaksanakan program kerja dan kegiatan di Bidang Infrastruktur dan Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi;
2. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan di Bidang Infrastruktur dan Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi;
3. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas Bidang Infrastruktur dan Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi;

Acti
Go to

Gambar 2. Gambar Standar Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek

Sumber: Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek (2019)

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mas Robi selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek bahwasannya :

“Untuk penjaminan mutu pada penggunaan aplikasi Petung Dadi sendiri Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek selalu membuat tolok ukur dengan standar yang diturunkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika mas. Selain itu kami juga mencontoh aplikasi lain yang telah mendapatkan penghargaan di tingkat nasional maupun internasional sehingga ini akan menjadi penjaminan mutu bagi aplikasi Petung Dadi untuk aplikasi yang ditiru adalah aplikasi BMW yang ada di salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo.”

Aspek yang kedua adalah melihat pada aspek pilihan pelanggan. Keputusan pelanggan adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan oleh pelanggan, artinya bahwa pelanggan dapat membuat keputusan, karena beberapa alternatif pilihan (Schiffman dan Kanuk, 2009). Pada aspek ini sebelum pembentukan aplikasi Petung Dadi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek membuat survei terlebih dahulu sehingga sesuai dengan pilihan masyarakat. Selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek juga selalu melaksanakan pemantauan terhadap pelayanan melalui aplikasi petung dadi agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mas Robi selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek bahwasannya :

“Untuk bagaimana cara kami memenuhi kebutuhan masyarakat adalah dengan melakukan survei sebelum menjalankan inovasi selain itu kami juga melakukan pemantauan mas. Jika dalam pemantauan ada yang di rasa kurang pas maka kami akan mengevaluasi dan memperbaiki kekurangan tersebut. Biasanya kami akan mengadakan rapat evaluasi mass nanti setelah rapat hasilnya akan di realisasikan.”

Gambar 3. Rapat Evaluasi Bersama Kantor Kecamatan Dan Kantor Desa

Sumber: Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek (2019)

Aspek yang ketiga adalah melihat aspek pilihan kompetitif. Kompetitif merupakan kegiatan spesifik yang dikembangkan oleh organisasi agar lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya dengan cara *cost leadership*, diferensiasi, dan fokus (Rangkuti, 2006). Dimana pilihan kompetitif disini adalah usaha dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek untuk memberikan suatu layanan kepada masyarakat dengan memberikan sistematika layanan terbaik yang dapat diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sistematika layanan terbaik yang dapat diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek pada saat ini adalah dengan mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan internet atau *E-government*. Aplikasi Petung Dadi merupakan pelayanan yang dibentuk oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek melalui jaringan internet atau layanan *E-government*. Pelayanan yang diberikan melalui jaringan internet ini diharapkan menjadi suatu bentuk pelayanan yang kompetitif di tengah perkembangan zaman ini.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mas Robi selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek bahwasannya :

“Untuk bagaimana segi kompetitif ini kami selaku pihak dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek melihat kondisi di era sekarang ini dengan perkembangan dan teknologi yang sangat berkembang dengan pesat. Maka inovasi-inovasi yang kami bentuk selalu berupaya untuk melakukan update sehingga dengan pergerakan arus zaman kami dapat memberikan pelayanan yang berkompetitif dan tidak ketinggalan zaman. Melihat dari aplikasi Petung Dadi yang kami bentuk, kami berusaha untuk melakukan update selalu dan untuk saat ini kami juga mengembangkan agar aplikasi Petung Dadi ini tidak hanya dapat diakses di *web* kantor desa tetapi dapat diakses oleh warga secara langsung melalui aplikasi *android* atau *ios*.”

4. Control Strategy (Strategi Pengawasan)

Strategi pengawasan merupakan strategi untuk menentukan letak kekuasaan pengambilan keputusan diberikan (Kamaruddin, 2017). Pengambilan keputusan yang baik adalah dengan melakukan pengambilan keputusan secara desentralisasi pada organisasi pemerintah. Agar aparatur pemerintah memiliki inisiatif dalam menyelesaikan suatu masalah. Maka dari itu

pemberian kewenangan secara desentralisasi sangat penting dalam suatu organisasi pemerintah untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab antar anggota organisasi dan upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik (Fatikha, 2016).

Strategi pengawasan pada aplikasi Petung Dadi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek adalah dimana dalam strategi pengawasan peran pemimpin merupakan salah satu aspek penting dalam pelaksanaan kinerja. Bapak Edif Hayunan Siswanto, S.sos. M.si. selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek selalu memberikan arahan serta panduan kepada seluruh aparatur pemerintah, selalu terlibat dalam pengambilan keputusan dan kebijakan yang dihasilkan terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, juga selalu melakukan pengawasan dan evaluasi terkait bagaimana jalannya pelayanan administrasi oleh kantor kecamatan dan kantor desa melalui aplikasi Petung Dadi ini. Strategi pengawasan dapat diuraikan dalam 3 aspek yang dapat mendeskripsikan strategi pengawasan dalam strategi peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek.

Aspek yang pertama adalah aspek yang paling mendasar yaitu aspek pemberdayaan aparatur pemerintah. Pemberdayaan aparatur pemerintah merupakan proses berlakunya kewenangan dan tanggung jawab aparatur pemerintah pada level lebih rendah dalam hirarki organisasi (Paul, 2014). Dimana dengan menekankan pada aspek pemberdayaan aparatur pemerintah adalah dengan memberikan pelatihan dan juga pengembangan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi Petung Dadi yang tergolong baru. Selain itu pemberdayaan aparatur pemerintah ini tidak hanya pada lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek tetapi juga pada kantor kecamatan dan juga kantor desa. Dalam pelaksanaannya pada kantor desa dan kantor kecamatan adalah petugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek yang sebelumnya diberikan arahan dan telah diberi materi pemberdayaan sebelumnya oleh pimpinan, ditunjuk untuk memberikan pelatihan dan pemberdayaan pada kantor desa dan kantor kecamatan. Selain memberikan pelatihan dan pemberdayaan mengenai penggunaan pelayanan administrasi melalui aplikasi Petung Dadi aparatur pemerintah juga diberdayakan dengan memberikan pengetahuan dan pengimplementasian kecanggihan teknologi dalam bidang pelayanan publik hal ini agar aparatur pemerintah yang ada pada kantor kecamatan dan juga kantor desa dapat memberikan pelayanan dengan menggunakan kecanggihan teknologi di zaman sekarang ini.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mas Robi selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek bahwasannya :

“Jika melihat bagaimana kami memberikan pemberdayaan kepada aparatur pemerintah mengenai pelayanan dengan aplikasi Petung Dadi ini adalah kami berusaha untuk memberikan pemberdayaan mengenai penggunaan teknologi dalam pelayanan publik sekaligus juga mengenalkan bagaimana pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi. Untuk ini kami yang akan memberikan pemberdayaan pada kantor desa dan kantor kecamatan sebelumnya juga telah diberikan pelatihan dan juga pemberdayaan oleh pimpinan kami.”

Aspek yang kedua adalah aspek Pemberdayaan pada sisi organisasi. Pemberdayaan merupakan pemberian tanggung jawab atas pekerjaan terhadap aparatur pemerintah untuk Keefektifan Organisasi. (Noe, 2003). Dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dengan mengorganisir alur kinerja yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah yang melaksanakan pelayanan administrasi melalui aplikasi Petung Dadi. Sebelumnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek telah terbentuk bagian yang khusus membidangi langsung pengembangan aplikasi pelayanan publik yakni bagian infrastruktur dan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi. Bagian infrastruktur dan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi ini bertugas sebagai pelaksana kegiatan pada bidang aplikasi teknologi informasi dan komunikasi. Diharapkan dengan membentuk bidang khusus yang menangani dalam bidang teknologi dan informasi dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi dengan sebaik mungkin.

Dalam pemberdayaan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek telah memperoleh penghargaan oleh Bupati Kabupaten Trenggalek. Dimana penghargaan tersebut diperoleh melalui inovasi pelayanan administrasi melalui aplikasi Petung Dadi, Berikut piagam penghargaan tersebut :



Gambar 4. Piagam Penghargaan aplikasi Petung Dadi

Sumber : Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek (2021)

Aspek yang ketiga adalah pada aspek pemberdayaan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat merupakan kemampuan aparatur pemerintah untuk membangun keberdayaan masyarakat yang bersangkutan sehingga bertujuan untuk menemukan alternatif-alternatif baru dalam pembangunan masyarakat (Mardikanto, 2014). Dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek disini sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi ini selain memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi Petung Dadi juga sekaligus memberdayakan masyarakat mengenai penggunaan teknologi dan juga agar memberikan wawasan mengenai teknologi agar masyarakat melek akan penggunaan teknologi di zaman sekarang ini.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mas Robi selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek bahwasannya :

“Sedangkan untuk pemberdayaan kepada masyarakat kami biasanya memberikan pelayanan berupa sosialisasi. Sosialisasi ini di barengi dengan sosialisasi dengan pihak kantor desa dan kantor kecamatan jadi waktu pelaksanaannya jadi lebih efektif lagi mas. Dengan adanya sosialisasi ini kami harap masyarakat menjadi mengerti dengan pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi dan diberdayakan mengenai penggunaan teknologi dalam pelayanan publik khususnya bagi masyarakat desa .”

5. *Culture Strategy (Strategi Budaya)*

Strategi budaya merupakan strategi yang menentukan budaya organisasi pemerintah yang meliputi norma, harapan-harapan aparatur pemerintah, nilai dan tingkah laku (Kamaruddin, 2017). Budaya organisasi ini dibentuk oleh keempat strategi sebelumnya. Dimana apabila mengubah keempat strategi sebelumnya maka akan mengubah budaya organisasi (Fatikha, 2016). Strategi budaya dapat diuraikan dalam 3 aspek yang dapat mendeskripsikan strategi budaya dalam strategi peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek.

Aspek yang pertama adalah aspek untuk membangun perasaan bersama. Dalam meningkatkan perasaan bersama diperlukan pengembangan kedekatan yang didasarkan pada kebutuhan dan perasaan aman. Rasa aman terbentuk ketika tingkat kepercayaan seseorang terhadap suatu hal meningkat dimana kuncinya merupakan komunikasi yang berkualitas antar individu (Hudson, 2013). Dimana pada aspek ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek

selalu membangun jalur koordinasi baik secara *online* maupun secara langsung. Dengan membangun perasaan melalui jalur koordinasi yang baik diharapkan akan memberikan sistematika kerja yang baik. Selain membangun perasaan dengan pihak internal atau pemberi pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek juga membangun perasaan dengan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Hal ini dibuktikan dengan adanya sosialisasi dan diskusi dengan masyarakat. Ini bertujuan agar terjadi keselarasan antara pihak yang melayani dan dilayani agar terjadi suatu kesatuan perasaan yang mendorong pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi sesuai yang diharapkan oleh masyarakat Kabupaten Trenggalek.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mas Robi selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek bahwasannya :

“Terkait dengan bagaimana kami membangun perasaan bersama dari pihak internal sendiri kami selalu berkoordinasi baik secara langsung maupun secara *online* tapi melihat kondisi sekarang kami lebih sering untuk berkoordinasi melalui *online* mas dengan pihak internal dinas kantor desa maupun kantor kecamatan. Selain itu kami juga membangun perasaan dengan masyarakat ini di karena kan jika ada tidak keselarasan perasaan ya mas nanti pelayanannya malah tidak terlaksana dengan baik.”

Aspek yang kedua adalah aspek dengan mengubah kebiasaan. Perubahan perilaku atau kebiasaan pada hakikatnya adalah sama dengan proses belajar mengenai suatu hal yang dianggap baru (Notoatmodjo, 2012). Diharapkan dengan adanya aplikasi Petung Dadi ini akan merubah kebiasaan yang dulunya bertele-tele akan lebih cepat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi. Selain itu dengan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik diharapkan akan memberikan wawasan baru kepada masyarakat sehingga dapat mengubah kebiasaan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari yang mulanya di jalankan secara manual berubah ke arah penggunaan teknologi.

Aspek yang ketiga adalah aspek mengubah pikiran. Pola pikir adalah hal yang penting untuk menjelaskan perspektif seseorang dalam pengambilan keputusan (Hamilton, Vohs, Sellier, & Meyvis, 2011). Aparatur pemerintah yang terkadang masih terjebak dengan paradigma tradisional menuju paradigma modern dengan mengandalkan kecanggihan teknologi. Pemikiran tradisional oleh aparatur pemerintah ini banyak ditemui pada Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Trenggalek. Hal ini dikarenakan banyaknya aparatur pemerintah yang memiliki usia di atas 40 tahun yang sedikit sulit untuk menerima adanya teknologi.

Diharapkan dengan adanya pelayanan administrasi melalui aplikasi Petung Dadi ini akan merubah pemikiran tradisional oleh aparatur pemerintah yang ada di Kabupaten Trenggalek

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mas Robi selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek bahwasannya :

“Merubah budaya ini sedikit rumit mas dikarenakan aparatur pemerintah pada OPD yang ada di Kabupaten Trenggalek sendiri banyak yang berusia 40 tahun keatas dan sedikit sulit untuk menerima teknologi mas. Tetapi dengan adanya aplikasi Petung Dadi ini kami berharap dapat merubah hal tersebut. Selain itu kami juga terkendala oleh aspek teknis yang ada di beberapa desa di Kabupaten Trenggalek seperti halnya beberapa desa di Kabupaten Trenggalek belum mendapatkan sinyal internet yang bagus dan sulit untuk mendapatkan sinyal internet ini berakibat jangan beberapa masyarakat memilih cara yang manual.”

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Petung Dadi (Pelayanan Tunggal dengan Sepenuh Hati) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. Dari pemaparan sebelumnya sejauh ini sudah melaksanakan strategi peningkatan pelayanan publik dengan baik, tetapi masih ada beberapa strategi yang kurang dalam pelaksanaannya. Meskipun demikian pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek telah berupaya untuk selalu memaksimalkan pelayanan yang diberikan di masa depan.

Pada *Core Strategy* (Strategi Inti) dapat dilihat dari aspek kejelasan tujuan, kejelasan peran, dan kejelasan arah yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek sudah melaksanakan strategi peningkatan pelayanan yang mengacu pada peningkatan dengan strategi inti dengan baik dan telah mencapai kriteria pelayanan yang baik. Tetapi pada kejelasan peran masih kurang dirancang dengan baik karena masih belum adanya struktural keorganisasian yang jelas antara kantor kecamatan, kantor desa, dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek.

Pada *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi) yang berkaitan dengan aspek persaingan terkendali, manajemen usaha, dan manajemen kinerja yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dalam pelaksanaannya telah

tercapai dengan baik. Ini dapat dilihat dari manajemen usaha dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek membentuk peraturan dan Standar Operasi Kerja (SOP) bagi aparatur pemerintahan desa, aparatur pemerintah kecamatan dan aparatur pemerintah pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek

Pada *Customer Strategy* (Strategi Pelanggan) yang berkaitan dengan aspek pilihan pelanggan, pilihan kompetitif, dan pemastian mutu layanan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek pada pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi telah tercapai dengan baik. Ini dapat dilihat dari pemastian mutu layanan yang berdasarkan standarisasi yang diberikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika sehingga dalam pelaksanaannya mencapai target yakni pelayanan yang memudahkan masyarakat.

Pada *Control Strategy* (Strategi Pengawasan) yang berkaitan dengan aspek pemberdayaan pegawai, pemberdayaan organisasi, pemberdayaan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek pada pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi telah tercapai dengan baik. Ini dapat dilihat dari pemberdayaan pegawai dengan banyak melaksanakan pelatihan dan sosialisasi penggunaan teknologi.

Pada *Culture Strategy* (Strategi Budaya) yang berkaitan dengan aspek membangun perasaan bersama, mengubah kebiasaan, mengubah pikiran oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek pada pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi telah tercapai dengan baik. Ini dapat dilihat dari cara Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek yang menerapkan kecanggihan teknologi dalam bidang pelayanan sehingga akan merubah pikiran masyarakat maupun aparatur pemerintah.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberi saran terhadap Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Petung Dadi (Pelayanan Tunggal dengan Sepenuh Hati) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek, yang nantinya saran ini juga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam penentuan strategi dalam peningkatan pelayanan kedepannya.

1. Ada baiknya lebih meningkatkan lagi sosialisasi terkait aplikasi Petung Dadi ini kepada seluruh lapisan masyarakat. Sosialisasi ini sebaiknya tidak hanya dilakukan dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek, tetapi juga dari pihak terkait, yaitu kecamatan dan desa.

2. Meningkatkan lagi sistem aplikasi Petung Dadi yang sudah ada untuk lebih memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat menjadi aplikasi *software* yang dapat diunduh di *Play Store* maupun *Appstore*. Agar pelayanan menjadi lebih dekat kepada masyarakat.
3. Untuk selalu melakukan evaluasi dari setiap pihak terkait, agar aplikasi Petung Dadi ini berjalan sesuai dengan tujuan dan harapan. Selain itu, melalui evaluasi ini juga nantinya dapat diketahui kekurangan dan kelebihan serta masalah yang ada, sehingga aplikasi Petung Dadi ini dapat ditingkatkan lagi kedepannya.
4. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek perlu membuat forum dengan masyarakat terkait pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi agar aduan dan saran dari masyarakat tersampaikan dengan baik, dan hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih diucapkan kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,
- b. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing,
- c. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji,
- d. dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aseu, Daseu. 2017. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Galuh Ciamis*, Vol.4, No. 2, Oktober 2017. Universitas Galuh Ciamis.
- Arifin, Alvin Arifin. 2014. Pengaruh Pemberdayaan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Malang, Vol. 8, No. 2, 2014, hal., 3
- Atthahara, Haura. 2013. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, Vol. 3 No. 1, Juli 2018.
- Danil, Mahmud; Olisah; Resmala, Vilia; Ruyani, Arifin Ima & Seran, G. Goris. 2018. *“Application of Good Governance Principles in Babakan*

- Madang, Bogor".The Second BICSS 2018, Bogor: Unida Press.
- Isnaini, Mahfundoh., & Oktariyanda, trenda aktiva. 2021. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan *Traffic Accident Claim System* (TACS) Di Polres Bojonegoro. *Jurnal Publika*, Vol. 9, No. 2, (2021).
- James L. Perr. 1990. *The Motivational Bases of Public Service*. *Journal Public administration review*, 1990.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sampara.
- Nuriyanto. 2014. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi*, Vol. 11 No 3, September 2014.
- Naidoo, Perunjodi. 2010. Service Quality In The Public Service, *International Journal Of Management And Marketing Research*, Vol. 3 No. 1, 2010.
- Oktariyanda, T. A., & Meirinawati. (2018). Pelayanan publik. Surabaya: UNESA *University Press*.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. 2018. *E-government Strategy Of Surabaya City Government Through E-rt/rw To Improve The Quality Of Public Service*. *Journal of Physics: Conference Series*, Vol. 953, *The 2nd International Joint Conference on Science and Technology (IJCST) 2017 27–28*, September 2017, Bali, Indonesia.
- Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Penjabaran Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika.
- J. Rayner, & H. M. Williams. 2011. *Public Service Ethos: Developing a Generic Measure*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(1), 27–51. Doi:10.1093/jopart/muq016
- Eprilianto, Deby Febriyan, dkk. 2019. Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*. Vol. 4 No. 1
- Stephen K. Bailey, 2014. *Ethics and the Public Service*. *Public Administration Review*, Vol. 24, No. 4, Desember 1964.
- Website, Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-standar-pelayanan-publik-di-tengah-pandemi-corona> diakses pada tanggal 23 Agustus 2021 pukul 09:04.
- Website, Badan Pusat Statistik Kabupaten Trenggalek <https://trenggalekkab.bps.go.id/statictable/2020/03/04/564/banyaknya-desa-kelurahan-menurut-klasifikasinya-per-kecamatan-di-kabupaten-trenggalek-2018.html> diakses pada tanggal 24 Agustus 2021 pukul 10:20.

