

**IMPLEMENTASI PELAYANAN TUNGGAL DENGAN SEPENUH HATI (PETUNG DADI)
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN TRENGGALEK**

Hayla Rachmanasuha

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
E-mail: haylarachmanasuha@gmail.com

Badrudin Kurniawan

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
E-mail: badrudinkurniawan@unesa.ac.id

Abstrak

Penggunaan *e-government* untuk layanan publik di tingkat kota memiliki potensi untuk meningkatkan penyerapan konsep tata kelola yang baik dan kecepatan implementasinya. Melihat kebutuhan tersebut, Petung Dadi, sebuah layanan berbasis aplikasi, dirilis oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Trenggalek. Perangkat lunak ini dibuat untuk melayani masyarakat dengan menjawab permintaan layanan administrasi yang lebih mudah diakses, efisien, dan informatif. Namun keadaan di lapangan menunjukkan bahwa Petung Dadi belum berfungsi dengan baik. Ini karena aplikasi Petung Dadi belum cukup dipromosikan, dan karena upaya penyebaran aplikasi belum mencapai potensi penuh. Penelitian kualitatif deskriptif digunakan, dengan informasi yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi tertulis. Informasi, substansi kebijakan, dukungan masyarakat, dan potensi berbagi adalah komponen kunci dari teori implementasi kebijakan Jan Merse, yang menjadi landasan teoritis untuk penelitian ini. Hasil positif terlihat setelah Petung Dadi dipraktikkan. Statistik menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan pekerjaan yang baik untuk menyebarkan berita, tetapi lebih banyak pekerjaan harus dilakukan untuk mensosialisasikan layanan dengan penduduk setempat. Isi kebijakan terkait penggunaan aplikasi Petung Dadi dilaksanakan berdasarkan pedoman yang diberlakukan. Dukungan masyarakat dalam implementasi Petung Dadi sudah cukup baik, hal ini dibuktikan melalui partisipasi masyarakat dalam menggunakan pelayanan Petung Dadi. Namun masih perlu adanya pendekatan dan pemahaman kepada masyarakat. Sedangkan pada pembagian potensi dalam implementasi Petung Dadi dirasa sudah efektif. Hal tersebut terlihat dari alur koordinasi yang sesuai dengan Standar Operasi Kerja (SOP) pada masing-masing *stakeholder*.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, *E-government*, Pelayanan Publik, Petung Dadi

Abstract

The use of e-government for public services at the city level has the potential to increase the absorption of the concept of good governance and the speed of its implementation. Seeing this need, Petung Dadi, an application-based service, was released by the Communications and Information Office of the Trenggalek Regency Government. This software was created to serve the community by responding to requests for administrative services that are more accessible, efficient, and informative. However, the situation on the ground shows that Petung Dadi is not functioning properly. This is because the Petung Dadi app has not been promoted enough, and because the app's deployment efforts have not yet reached its full potential. Descriptive qualitative research was used, with information collected through observation, interviews, and written documentation. Information, policy substance, community support, and potential for sharing are key components of Jan Merse's theory of policy implementation, which forms the theoretical basis for this research. Positive results are seen after Petung Dadi is practiced. Statistics show that the Department of Communications and Information Technology is doing a good job of spreading the word, but more work needs to be done to socialize the service with local residents. The contents of the policy regarding the use of the Petung Dadi application are carried out based on the applicable guidelines. Community support in implementing Petung Dadi is quite good, this is evidenced by community participation in using Petung Dadi services. However, there is still a need for an approach and understanding to the community. Meanwhile, the distribution of potential in the implementation of Petung Dadi is considered effective. This can be seen from the coordination flow that is in accordance with the Work Operation Standards (SOP) for each stakeholder.

Keywords: Policy Implementation, E-government, Public Service, Petung Dadi

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi merupakan sebuah kondisi yang harus diimbangi dengan berbagai jenis inovasi-inovasi yang mampu memacu berkembangnya segala jenis kegiatan yang serba digital. Bahkan dalam organisasi pemerintah, harapan masyarakat untuk terpenuhinya kebutuhan mereka berkembang seiring perjalanan hidup mereka, dan ini adalah salah satu area di mana perbaikan selalu disambut baik.

Seorang pejabat pengawas Indonesia baru-baru ini disebutkan di media yang mengatakan bahwa kemajuan modern dalam teknologi informasi dan komunikasi memiliki kemungkinan untuk meningkatkan operasi pemerintah dalam hal efektivitas biaya, responsif terhadap kebutuhan warga, dan keterbukaan kepada publik. Dwiyanto yang dikutip media mengatakan bahwa birokrasi pemerintah mampu meningkatkan akuntabilitas dan transparansi penyelenggara pelayanan publik, meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, serta mengembangkan pemanfaatan TIK dalam penyelenggaraan pelayanan publik. kegiatan pemerintah (Ombudsman, 2020). Sangat penting bagi pemerintah untuk melakukan ini sekarang jika ingin menawarkan layanan publik yang baik kepada warganya. Sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan diperlukan penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

E-government dan bentuk layanan publik digital lainnya telah dicoba dan diuji sepanjang epidemi Covid-19 yang melanda dunia sejak awal tahun ini. Shiyo menjelaskan (dalam Mustafa et al., 2021) bahwa pertumbuhan sistem *e-government* menciptakan dan membantu penyebaran informasi dan memperkuat eksistensi. Terbentuknya sistem *e-government* diharapkan dapat mendongkrak kehadiran pemerintah dalam mengembangkan sistem *e-government* di wilayahnya serta meningkatkan efikasi dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dalam pendekatan ini, kita dapat memanfaatkan kemajuan di sektor TI untuk meningkatkan efektivitas dan kenyamanan layanan publik. Di sisi lain, untuk membantu lembaga pemerintah atau nonprofit tetap bertahan agar dapat terus meningkatkan pelayanan publik (Prayoga, 2021).

E-government adalah penggunaan metode teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tujuan menghasilkan pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut FormBlom dan Uwizeyimana

(dalam Uwizeyimana, 2022) menjelaskan bahwa “*e-government refers to the usage of ICTs, especially the internet, and automated devices by the government to deliver services to the citizens and other stakeholders, within and outside the country's boundaries effectively and efficiently*”. Dapat disimpulkan, definisi dari *e-government* ialah pemberian pelayanan melalui media elektronik berdasarkan sistem penataan manajemen informasi dan proses pelayanan publik dengan melakukan optimalisasi terhadap pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Proses pelayanan publik yang panjang disebabkan oleh faktor-faktor seperti hierarki dan prosedur yang kompleks, manajemen informasi yang buruk, dan arus informasi yang vertikal dan non-horizontal; faktor-faktor ini semua dianggap dapat diperbaiki dengan pengenalan *e-government* ke dalam lingkungan pemerintah (Junaidi dalam Sauli dan Oktariyanda, 2021). *E-government* juga dianggap sebagai wujud keterbukaan/ transparansi dari penyelenggara pemerintah dalam hal penerapan pelayanan publik (Syafriyani dan Zaituna, 2018:28). Selain itu, *e-government* dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, meningkatkan efisiensi instansi pemerintah, dan memudahkan warga untuk mengakses informasi yang dimiliki pemerintah (Kase dalam Wibiksana et al, 2019).

Implementasi dari *e-government* dapat diwujudkan melalui sebuah *website*, aplikasi ataupun konsep digitalisasi lainnya yang digunakan sebagai upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Trenggalek. Merujuk pada Instruksi Presiden Nomor 23 Tahun 2003, yang menjabarkan kebijakan dan rencana nasional pengembangan *e-government* Indonesia dengan menggunakan pendekatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. *E-government* dalam konteks ini mengacu pada penggunaan internet dan bentuk lain dari teknologi informasi untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan konstituennya dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik (Ilyas dan Bahagia, 2021).

Pemerintah elektronik atau *e-government*, mengacu pada penggunaan atau pembuatan sarana elektronik untuk memfasilitasi operasi pemerintah, seringkali dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan yang disediakan pemerintah disampaikan kepada publik. Pernyataan Damanik dan Purwaningsih (2017) bahwa "tujuan mengadopsi *e-government* adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintah dan juga memberikan pelayanan publik yang semakin baik" relevan di sini. Dengan berjalannya *e-government*, diharapkan seluruh kegiatan organisasi pemerintahan dapat dilakukan secara elektronik guna memperlancar fungsi kebijakan dan pelayanan. Karena tanggung jawab

implementasi konsep *e-government* ini berada pada semua pihak yang terlibat, pengembangan dan implementasinya merupakan upaya kelompok (Mulyono, 2011).

Implementasi *e-government* untuk pelayanan publik pada tataran pemerintah Daerah diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien, serta dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah Daerah bekerja secara optimal dan terbuka kepada masyarakat, sehingga dapat mempercepat tercapainya tujuan pemerintah dalam rangka mewujudkan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat. *Website* yang disediakan oleh Pemerintah Daerah merupakan sarana informasi yang sangat penting pada era keterbukaan informasi publik pada saat ini. Melalui *website* yang dimiliki, Pemerintah Daerah dapat menginformasikan kepada publik tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan, sehingga publik dapat mengetahui segala informasi dan perkembangan yang terjadi di daerahnya.

Oleh karenanya Pemerintah Kabupaten Trenggalek menyebarkan informasi terkait implementasi *e-government* pada seluruh OPD di Kabupaten Trenggalek. Sebagaimana dalam artikel (Fanida dkk, 2021) tentang pengertian *e-government* yaitu:

“Electronic Government is the use of technology in the implementation of government administration as an effort to improve the quality of governance and publik services that are clean, efficient and effective, as well as providing satisfactory services to the community”.

Konsep *e-government* yang diimplementasikan di Kabupaten Trenggalek pada dasarnya bertujuan untuk mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Trenggalek yang merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dan ketentuan pasal 18 Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 tahun 2017 berisi tentang peraturan untuk mewujudkan, melaksanakan layanan implementasi *e-government* dan *smart city* di Kabupaten Trenggalek (Renaldi dan Oktariyanda, 2022).

Merujuk hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Trenggalek melalui Dinas Komunikasi dan Informatika kemudian berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi pelayanan publik pada Aplikasi Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati atau Aplikasi Petung Dadi. Aplikasi Petung Dadi ialah pelayanan berbasis digital yang terintegrasi antara kantor desa dengan kantor kecamatan setempat guna memudahkan pelayanan administrasi dan penyederhanaan proses pengurusan surat menyurat dari

kantor kecamatan berupa pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Izin Usaha Dagang, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Bepergian dan juga surat Dispensiasi bagi masyarakat yang akan melangsungkan pernikahan dan juga pengurusan administrasi lainnya. Kemudian yang menjadi dasar pembuatan aplikasi ini yakni wujud digitalisasi pelayanan dari Pemerintah Kabupaten Trenggalek untuk menjawab kebutuhan masyarakat sebagai upaya memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi secara efektif dan efisien juga informatif. Selain itu, melalui aplikasi Petung Dadi juga dapat memudahkan masyarakat untuk mengurus surat tanpa harus datang ke kantor desa maupun kantor kecamatan terutama masyarakat yang memiliki akses cukup jauh dari tempat tujuan sehingga lebih efisien.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek berupaya untuk memberikan kemudahan pelayanan publik kepada masyarakat wilayah kabupaten Trenggalek melalui aplikasi Petung Dadi. Di lain sisi, aplikasi ini memiliki manfaat yang cukup banyak terlebih ketika pandemi Covid-19 yang mana mewajibkan pelayanan dilaksanakan tidak secara langsung. Oleh karenanya, melalui aplikasi tersebut pula pegawai merasa terbantu untuk memberikan pelayanan secara digital begitu pula masyarakat yang tidak harus keluar rumah. Selain itu, dengan adanya aplikasi Petung Dadi dapat meminimalisir penumpukan kertas atau berkas surat-menyurat yang ada di Desa.

Kendati demikian, aplikasi Petung Dadi belum sepenuhnya dapat diakses oleh seluruh desa yang ada di Kabupaten Trenggalek. Hal tersebut dapat diketahui dari berita kominfo.trenggalekkab.go.id yang menyatakan bahwa ada sebanyak 28 desa yang belum bisa mengakses aplikasi tersebut karena jaringan internet yang belum memadai. Sehingga dapat diketahui jika pengguna dari aplikasi tersebut belum mendapatkan akses yang mudah untuk mendapatkan pelayanan secara elektronik melalui aplikasi Petung Dadi.

Selain itu, kondisi di lapangan terhadap penggunaan aplikasi Petung Dadi juga masih belum berjalan secara efektif. Di mana masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memahami aplikasi Petung Dadi tersebut. Selain itu, mayoritas masyarakat yang belum mengetahui kebermanfaatannya dari pelayanan berbasis elektronik tersebut melalui aplikasi Petung Dadi yang mana lebih efisien untuk mendapatkan pelayanan administrasi. Di sisi lain, dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang kurang kompeten untuk memberikan pelayanan administrasi akibat belum adanya pelatihan tentang aplikasi Petung Dadi dan juga kurangnya sosialisasi tentang aplikasi Petung Dadi pada masyarakat selaku pengguna dari aplikasi Petung Dadi. Kondisi

tersebut sesuai dengan pernyataan dari Bapak Edif Hayunan Siswanto, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek:

“Jadi, pelayanan dari aplikasi Petung Dadi ini sebenarnya terdapat beberapa permasalahan. Mulai dari akses internet yang tidak merata, petugas kantor desa yang belum sepenuhnya mampu mengoperasikan aplikasi Petung Dadi dan juga masih banyaknya masyarakat yang memilih untuk mengurus surat atau administrasi secara langsung ke kantor desa. Hal tersebut terjadi sebab belum adanya sosialisasi dan juga pelatihan dari Pemerintah utamanya dari Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengoperasikan aplikasi ini”

Minimnya sosialisasi tentang aplikasi Petung Dadi juga salah satu yang memicu sedikitnya pengguna aplikasi tersebut. Selain itu, upaya penyebarluasan dari aplikasi Petung Dadi hanya dijalankan melalui media sosial oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis mempunyai ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Aplikasi Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati (Petung Dadi) Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek”. Di mana perumusan masalah yang diambil peneliti yakni tentang bagaimana implementasi dari aplikasi Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati (Petung Dadi) sebagai upaya peningkatan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dengan tujuan penelitian untuk mendeskripsikan implementasi dari aplikasi Petung Dadi sebagai upaya peningkatan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah di mana peneliti dijadikan sebagai instrument kunci. Merujuk dengan hal tersebut, peneliti memilih untuk menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin menguraikan dan mendeskripsikan kondisi yang terjadi di lapangan terkait implementasi Petung Dadi berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek tepatnya di Jalan KH. Wachid Hasyim No. 5, Sosutan, Ngantru, Kecamatan Trenggalek, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur 66311. Lokasi tersebut dipilih karena Dinas Komunikasi dan Informatika tersebut memberikan pelayanan berbasis

digitalisasi yakni melalui aplikasi Petung Dadi. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek merupakan inisiator sekaligus pelaksana teknis dari Petung Dadi. Lokasi selanjutnya adalah Kantor Kecamatan Pule dan Kantor Desa Sidomulyo yang ada di Kabupaten Trenggalek. Kecamatan Pule dipilih peneliti sebagai lokasi penelitian karena menurut data Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek, kecamatan tersebut merupakan salah satu kecamatan yang aktif menggunakan aplikasi Petung Dadi, dan Desa Sidomulyo merupakan salah satu desa yang terdapat di Kecamatan Pule yang mengimplementasikan Petung Dadi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakatnya. Kemudian penelitian ini menentukan subjek penelitian dengan teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel tersebut dipilih dengan pertimbangan karena yang menjadi sampel dianggap sebagai tokoh yang paling memahami terkait topik yang diteliti. Adapun subjek tersebut di antaranya bapak Edif Hayunan Siswanto selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek, Bapak Robi selaku Staf Bidang Infrastruktur dan Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi, Ibu Wati selaku staf Bidang Pemerintahan Kecamatan Pule, Bapak D dan Ibu N selaku masyarakat Desa Sidomulyo.

Adapun fokus dalam penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Jan Merse dalam Kadji (2016:70) yang meliputi:

1. Informasi
Informasi berkaitan dengan adanya keterbukaan dan komunikasi antar *stakeholder* dan kelompok sasaran mengenai suatu kebijakan.
2. Isi Kebijakan
Isi kebijakan berkaitan dengan manfaat dan sasaran yang dapat dirasakan dari pengimplementasian suatu kebijakan.
3. Dukungan Masyarakat
Dukungan masyarakat dalam hal ini berkaitan dengan seberapa besar partisipasi dan dukungan masyarakat sebagai salah satu *stakeholder* yang berperan dalam implementasi kebijakan.
4. Pembagian Potensi
Pembagian potensi berkaitan dengan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari masing-masing *stakeholder* sehingga koordinasi antar *stakeholder* bisa berjalan dengan baik.
Teori implementasi kebijakan dari Jan Merse di atas dipilih dengan alasan teori tersebut dapat memudahkan peneliti untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini. Di mana pada penelitian ini membahas terkait implementasi kebijakan dari aplikasi Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati (Petung Dadi) pada Dinas Komunikasi dan

Informatikan Kabupaten Trenggalek. Di sisi lain, teori implementasi dari Jan Merse dalam Kadji (2016:17) termasuk ke dalam teori yang masih relevan digunakan dalam suatu penelitian.

Sumber data yang akan dikumpulkan peneliti dalam pelaksanaan penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer didapatkan melalui hasil observasi lapangan terkait program atau kebijakan yang akan dilaksanakan, hasil wawancara, dokumentasi dan arsip. Sedangkan sumber data sekunder didapatkan melalui penelitian terdahulu maupun jurnal-jurnal lainnya yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Nawawi dalam Renaldi dan Oktariyanda (2022), observasi dilaksanakan pada objek penelitian pada tempat peristiwa berlangsung, sehingga bersamaan dengan objek yang diteliti. Observasi merupakan proses pengamatan secara langsung yang pasti dilakukan oleh peneliti sebagai bahan penulisan penelitian.

2. Wawancara

Nawawi dalam Renaldi dan Oktariyanda (2022) mengungkapkan bahwa wawancara adalah tindakan untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada narasumber untuk dijawab pula secara langsung. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Informatika dan Komunikasi Kabupaten Trenggalek, Staf Bidang Infrastruktur dan Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan pihak-pihak terkait.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati benda tertulis seperti majalah, dokumen peraturan, buku, catatan harian, notulen rapat dan lainnya (Arikunto, 2006). Peneliti melakukan teknik dokumentasi dalam penelitian ini dengan mengamati dan mencatat dokumen beserta arsip yang berhubungan dengan Aplikasi Petung Dadi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek.

Teknik analisis data yang dipilih peneliti dalam penelitian ini yakni model interaktif menurut Miles dan Huberman dalam (Sari & Meirinawati, 2021) di antaranya pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kabupaten Trenggalek terus berinovasi dalam rangka mempermudah masyarakat dalam

menjangkau pelayanan publik. Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, Pemerintah Kabupaten Trenggalek meluncurkan sebuah pelayanan berbasis aplikasi yakni Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati atau Petung Dadi 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 berisi tentang peraturan untuk mewujudkan, melaksanakan layanan implementasi *e-government* dan *smart city* di Kabupaten Trenggalek. Aplikasi Petung Dadi ini disajikan untuk menjawab kebutuhan masyarakat dalam rangka mewujudkan kemudahan pelayanan administrasi dari desa ke kecamatan. Salah satu keunggulan dari aplikasi Petung Dadi adalah pemangkasan alur pelayanan yang sangat signifikan, dimana pemohon yang akan mengurus surat tidak perlu datang ke kantor desa, namun hanya perlu mengakses aplikasi melalui gawai yang dimiliki pemohon.



Gambar 1. Menu Layanan Petung Dadi

Sumber: (Aplikasi Petung Dadi, 2021)

Adapun pelayanan yang dapat diakses masyarakat pada aplikasi Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati (Petung Dadi) yaitu Surat Catatan Kepolisian, Surat Usaha Dagang, Surat Tidak Mampu, Surat Bepergian, dan Surat Dispen Nikah.

Tata cara pelayanan melalui *Front Office* Desa pada aplikasi Petung Dadi yaitu

1. Masuk halaman Petung Dadi;
2. Ketik alamat web pada Komputer/Laptop/Smartphone <https://petungdadi.trenggalekkab.go.id>;
3. Setelah itu muncul halaman Login Petung Dadi;
4. Setelah berhasil Login silahkan pilih jenis surat yang akan dibuat;
5. Kemudian masukan Nomor Induk Kependudukan (NIK), setelah itu klik "Cari NIK";
6. Jika berhasil maka data NIK akan muncul kemudian tambahkan Keperluan dan Nomor bila sudah klik "Simpan"

Note: Pastikan data yang keluar sesuai dengan data KTP/KK yang diberikan pemohon;

7. Kemudian klik setuju dengan klik tombol warna hijau, untuk hapus klik tombol merah, dan unruk edit klik tombol biru;
8. Kemudian tombol aksi akan berubah seperti gambar di atas, klik tombol detail untuk melihat tracking surat;
9. Pada halaman tersebut *Front Office* Desa bisa melihat sampai dimana berkas di setuju.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, peneliti memberikan gambaran mengenai implementasi Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati (Petung Dadi) sebagai upaya peningkatan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dengan menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Jan Merse dalam Kadji (2016:70) yang terdiri dari empat indikator, yaitu informasi, isi kebijakan, dukungan masyarakat, dan pembagian potensi. Penjelasan sebagai berikut:

1. Informasi

Informasi merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Informasi yang berkaitan dengan kebijakan publik perlu disampaikan kepada seluruh pelaku kebijakan agar pelaku kebijakan tersebut dapat mengetahui dan memahami apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan dalam rangka menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan (Abdillah dkk, 2022). Informasi dalam hal ini merupakan suatu hal yang sangat penting dimana segala kegiatan pelayanan dalam pengimplementasian suatu kebijakan akan diketahui oleh seluruh pelaksana kebijakan maupun publik yang dalam hal ini merupakan masyarakat. Masyarakat juga sangat memerlukan penyebaran informasi untuk memahami kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Dalam implementasi Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati (Petung Dadi) penyampaian informasi yang dilakukan oleh pelaksana dirasa sudah cukup baik. Penyampaian informasi mengenai penggunaan aplikasi ini dilaksanakan dengan koordinasi antar kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan aparatur pemerintah yang menjalankan aplikasi Petung Dadi. Koordinasi tersebut dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dengan seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Trenggalek dengan melaksanakan sosialisasi pengenalan aplikasi Petung Dadi dan rapat rutin dengan tujuan membahas bagaimana tugas yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi. Selain itu rapat koordinasi tersebut membahas mengenai sejauh mana implementasi aplikasi Petung Dadi di lapangan.



Gambar 2. Sosialisasi Seluruh Kecamatan di Kabupaten Trenggalek

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

Melalui dua orang yang telah ditunjuk Dinas Komunikasi dan Informatika, selanjutnya informasi terkait Petung Dadi diteruskan kepada petugas kecamatan yang membidangi. Selanjutnya informasi dari kecamatan kepada pihak desa disampaikan melalui pertemuan petugas register desa layanan kependudukan dari masing-masing desa. Sedangkan informasi yang telah diterima pihak desa akan disampaikan kepada masyarakat melalui Ketua RT dan *Whatsapp* grup.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Wati selaku staf Kecamatan Pule bahwasanya:

“Kalau dari pihak kecamatan itu kemarin kita mengadakan semacam sosialisasi sekaligus pelatihan terkait dengan aplikasi, bagaimana untuk menggunakan aplikasi dan mengisi berkas-berkas surat dalam Petung Dadi ini. Kami mengundang sekretaris desa dan satu orang petugas register dari masing-masing desa untuk menularkan ilmu yang kami dapatkan”.

Selain melalui petugas kecamatan dan desa, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek juga memberikan sosialisasi dan informasi Petung Dadi melalui *Platform Website* yakni kominfo.trenggalekkab.go.id dan melalui *Channel Youtube* Kominfo Trenggalek yang di dalamnya lengkap dengan informasi-informasi terkini seputar Petung Dadi sekaligus tutorial penggunaan aplikasi Petung Dadi. Penyebarluasan informasi-informasi diatas juga dapat diakses langsung oleh masyarakat jika ingin mendapatkan informasi mengenai alur atau tata cara mendapatkan pelayanan publik melalui aplikasi Petung Dadi.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak D selaku masyarakat Desa Sidomulyo Kecamatan Pule bahwasanya:

“Saya awalnya mendapatkan informasi bahwa sekarang jika ingin mendapatkan pelayanan itu melalui aplikasi di kantor desa dan kantor

kecamatan itu melalui perangkat desa, Mbak. Perangkat desa memberitahukan melalui *Whatsapp* grup masyarakat. Perangkat juga membagikan alur pelayanannya, Mbak. Kalau untuk sosialisasi dari pihak desa sendiri masih jarang di lakukan. Baru satu kali pelaksanaan sosialisasi, tapi disitu lengkap juga dijelaskan alur pelayanannya secara rinci”.



Gambar 3. Platform Website Kominfo Kabupaten Trenggalek

Sumber: Website kominfo.trenggalekkab.go.id

Penyampaian informasi yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dalam hal ini oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dirasa sudah cukup baik, namun masih perlu dilaksanakan beberapa upaya penyampaian informasi kepada masyarakat. Meskipun Dinas Kominfo telah melakukan berbagai upaya penyampaian informasi terkait pelayanan digital melalui Petung Dadi tersebut, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memahami penerapan aplikasi Petung Dadi yang sudah bisa di akses melalui web.

2. Isi Kebijakan

Isi kebijakan merupakan alat ukur untuk mengetahui ketepatan atau ketidaktepatan sebuah kebijakan pemerintah untuk menjawab persoalan yang ada, setiap kebijakan pemerintah harus berisi hal-hal yang menjadi solusi permasalahan yang di hadapi oleh masyarakat (Abdillah dkk, 2022). Kebijakan harus tepat sasaran dan sesuai dengan standar kebijakan sehingga nantinya mampu memecahkan masalah-masalah yang terjadi di lingkungan masyarakat.

Dasar hukum dalam kebijakan Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati (Petung Dadi) adalah Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dan ketentuan pasal 18 Peraturan Bupati Trenggalek

Nomor 24 tahun 2017 yang berisi tentang peraturan untuk mewujudkan, melaksanakan layanan implementasi *e-government* dan smart city di Kabupaten Trenggalek.

Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati (Petung Dadi) merupakan salah satu inovasi yang bertujuan untuk mempercepat pelayanan perkantoran dari tingkat desa ke kecamatan.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Kominfo, Bapak Edif Hayunan Siswanto, S.Sos., M.Si. bahwasanya:

“Aplikasi Petung Dadi ini merupakan aplikasi yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam menjangkau pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah. Kita ingin memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan mulai tingkat desa sampai tingkat kecamatan, ini memperpendek waktu dan memperkecil biaya sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor desa dan kantor kecamatan”.

Dalam implementasinya, Petung Dadi sudah dapat menjawab permasalahan-permasalahan dan mewujudkan kemudahan pelayanan administrasi. Keberadaan Petung Dadi juga dirasa mampu untuk meminimalisir adanya penumpukan surat oleh pemohon yang ada di kantor desa.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu N selaku masyarakat Desa Sidomulyo Kecamatan Pule bahwasanya:

“Saya sangat terbantu dengan adanya pelayanan berbasis elektronik ini, Mbak. Karena Desa Sidomulyo ini kan jaraknya hampir 17 kilometer dari kantor kecamatan, jadi saya bisa hemat biaya dan waktu. Saya tinggal datang ke kantor desa menunggu sebentar nanti surat sudah jadi tinggal dicetak ”

Sebelum adanya inovasi Petung Dadi, bagi masyarakat yang ingin mengurus berkas persuratan diharuskan datang ke kantor layanan langsung, dimulai dari meminta surat pengantar dari Ketua RT setempat kemudian masyarakat datang ke kantor desa untuk mendapatkan surat pengantar. Setelah mendapat surat pengantar, masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk mendapatkan persetujuan. Setelah adanya Petung Dadi, masyarakat tidak perlu datang ke kantor desa dan kecamatan, cukup melalui aplikasi Petung Dadi. Proses dalam pelayanan Petung Dadi terbilang sangat cepat. Apabila kondisi jaringan internet lancar, proses penerimaan berkas pemohon sampai dengan validasi Camat hanya memakan waktu selama 10 menit.

Penerapan Petung Dadi di lapangan dalam menjawab permasalahan masyarakat dikatakan

sudah tepat sasaran dan sesuai dengan tujuan awal. Hal ini dibuktikan dengan sudah tidak adanya berkas yang menumpuk pada kantor desa dan pelayanan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien. Namun, di beberapa wilayah di Kabupaten Trenggalek, Petung Dadi belum bisa memecahkan masalah pelayanan karena akses jaringan internet yang kurang memadai terutama pada daerah terpencil maupun daerah pegunungan.

3. Dukungan Masyarakat

Keberhasilan sebuah kebijakan juga ditentukan oleh dukungan dan partisipasi dari masyarakat, sehingga dengan sukarela melaksanakan suatu kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Kebijakan yang memberikan insentif biasanya mudah mendapatkan dukungan publik, sebaliknya apabila kebijakan yang bersifat dis-insentif kurang mendapatkan dukungan publik (Ilham, 2018). Masyarakat sebagai kelompok sasaran dari sebuah kebijakan merupakan salah satu faktor utama yang sangat penting keberadaannya dalam mencapai keberhasilan. Dalam implementasi Petung Dadi, partisipasi dan dukungan masyarakat atas terselenggaranya kebijakan ini berkaitan dengan respon atas penyampaian alur informasi yang dilaksanakan oleh pelaksana implementasi kebijakan. Dukungan tersebut dapat dilihat melalui intensitas penggunaan aplikasi guna mengurus surat oleh pemohon.

Partisipasi masyarakat dalam implementasi Petung Dadi ini juga terlihat pada keterlibatannya dalam sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan dilanjutkan secara berkelanjutan oleh masing-masing Desa. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi Petung Dadi sekaligus melaksanakan pemberdayaan masyarakat mengenai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi agar masyarakat dapat melek teknologi.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Wati selaku staf Kecamatan Pule bahwasanya:

“Masyarakat yang ada di Kecamatan Pule ini sangat responsif, hampir semuanya berpartisipasi dalam setiap kegiatan sosialisasi dari desa. Biasanya dari kecamatan akan mengadakan pertemuan dengan kepala desa, lalu kepala desa yang akan meneruskan informasi mengenai pelayanan melalui aplikasi Petung Dadi”.

Dukungan masyarakat juga terlihat dari intensitas penggunaan pelayanan Petung Dadi, dimana masyarakat dengan akses yang sulit untuk

mengurus surat ke kantor kecamatan merasa sangat terbantu dengan adanya Petung Dadi.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak D selaku masyarakat Desa Sidomulyo Kecamatan Pule bahwasanya:

“Saya sangat mendukung dengan adanya aplikasi Petung Dadi ini, Mbak. Kalau ada sosialisasi melalui RT dan rembug desa saya selalu menyempatkan hadir. Biasanya dalam rembug desa kami dimintai pendapat mengenai pelayanan Petung Dadi, apakah ada kendala dan lain sebagainya. Ya saya harap Petung Dadi ini bisa segera *update* menjadi aplikasi yang bisa di download di *handphone*, jadi kami sebagai masyarakat bisa langsung mengurus surat dari rumah tanpa harus ke kantor desa lagi, jadi supaya lebih praktis, Mbak”.

Intensitas pengguna aplikasi Petung Dadi ini dapat dilihat melalui data pemohon yang dicatat dalam buku agenda Kecamatan Pule.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Wati selaku staf Kecamatan Pule bahwasanya:

“Untuk data kuantitatif berapa jumlah pengguna Petung Dadi tidak ada, Mbak. Hanya saja intensitas penggunaannya dapat kita lihat pada data pemohon yang masuk dalam buku agenda surat masuk di kecamatan. Setiap harinya, selalu ada masyarakat yang mengurus surat melalui Petung Dadi ini. Jadi bila kita rata-rata, per bulan ada sekitar 25 hingga 30 surat yang masuk di Kecamatan. Untuk surat yang paling banyak diajukan oleh masyarakat kemarin adalah Surat Izin Usaha atau Dagang, Mbak. Pada saat itu jumlah pemohon memang sangat tinggi, namun untuk keseharian jumlah pemohon relative biasa”.

Meskipun masyarakat responsif terhadap adanya pelayanan melalui Petung Dadi ini, namun masih terdapat permasalahan yang terjadi yakni partisipasi dan kesadaran masyarakat masih perlu ditingkatkan kembali. Sebagian masyarakat yang tinggal dekat desa kantor kecamatan masih enggan mengurus surat melalui aplikasi Petung Dadi. Padahal, dengan adanya aplikasi ini masyarakat dapat menghemat waktu dan juga lebih praktis dalam pengurusan surat menyurat. Sosialisasi seharusnya rutin dilaksanakan dari masing-masing OPD agar kebijakan ini berjalan sesuai dengan tujuan.

Permasalahan lain yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kebijakan ini yakni akses jaringan internet yang tidak merata di seluruh daerah di Kabupaten Trenggalek.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Kominfo, Bapak Edif Hayunan Siswanto, S.Sos., M.Si. bahwasanya:

“Kendala-kendala dalam pelaksanaan kebijakan penggunaan aplikasi Petung Dadi ini pasti ada, Mbak. Salah satunya adalah tidak meratanya akses jaringan internet, terutama pada daerah-daerah pegunungan. Hal tersebut yang mengakibatkan beberapa daerah tidak melaksanakan kebijakan ini dengan baik. Namun kami selalu mengupayakan untuk mengatasi permasalahan tersebut secara berkala”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa dalam mengimplementasikan aplikasi Petung Dadi masih terdapat kendala yang mengakibatkan terhambatnya penggunaan pelayanan oleh masyarakat, sehingga pemerintah daerah masih perlu untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mendukung kebijakan ini salah satunya dengan pemerataan akses jaringan di setiap daerah yang ada di Kabupaten Trenggalek.

4. Pembagian Potensi

Pada hakikatnya, pembagian potensi berhubungan erat dengan suatu kinerja koordinasi antara *stakeholder* yakni pemerintah, swasta, dan masyarakat secara intens. Koordinasi yang dilaksanakan oleh masing-masing elemen tersebut bertujuan sebagai titik temu bagi keberhasilan suatu implementasi kebijakan yang akan dikerjakan karena setiap pelaku implementasi kebijakan memiliki latar belakang kepentingan yang berbeda (Khoirunisa, Ayu dkk. 2021). Pembagian potensi dalam hal ini berkaitan dengan pembagian tanggung jawab dan wewenang dari setiap *stakeholder* yang menjalankan suatu kebijakan. Pelaksana yang terlibat dalam implementasi Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati (Petung Dadi) diantaranya Dinas Komunikasi dan Informatika Bagian Infrastruktur dan Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi, petugas kantor kecamatan, dan petugas kantor desa. Dalam hal ini Bagian Infrastruktur dan Aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi berperan sebagai perancang dan pembuat sistem aplikasi Petung Dadi. Selain merancang aplikasi Petung Dadi, Dinas Komunikasi dan Informatika juga bertugas untuk memonitoring jalannya aplikasi Petung Dadi dan bertanggung jawab atas segala kendala dalam pelayanan masyarakat. Asas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam implementasi Petung Dadi adalah manajemen, monitoring, mengevaluasi pelayanan kecamatan dan desa serta memberikan update jika

ada perubahan atau perkembangan layanan pada aplikasi Petung Dadi.

Petugas kecamatan Bidang Pemerintahan bertugas sebagai penerima berkas yang telah dikirim melalui *Front Office* Desa yang selanjutnya akan melalui tahap verifikasi oleh verifikator kecamatan yang telah membidangi. Setelah itu Camat bertugas sebagai validator berkas yang selanjutnya akan dikirimkan kembali pada *Front Office* Desa. Petugas Kecamatan juga bertugas untuk mengkoordinasikan dan menampung kendala-kendala yang dialami oleh masing-masing desa yang nantinya kendala tersebut akan disampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika melalui *sharing Whatsapp* grup.

Petugas register desa mempunyai tugas sebagai penerima layanan yang diajukan oleh pemohon. Begitu ada pemohon masuk, Pemerintah Desa tinggal memasukkan NIK, verifikasi surat yang diajukan oleh pemohon. Setiap surat dari pemohon yang masuk akan diverifikasi langsung oleh Sekretaris Desa dan selanjutnya akan divalidasi oleh kepala desa dan akan diteruskan ke *Front Office* kecamatan. Selanjutnya petugas register kecamatan akan menerima surat yang telah diinput oleh petugas register desa dan selanjutnya akan divalidasi oleh Camat. Selanjutnya surat akan dikirimkan kembali dari *Front Office* kecamatan kepada *Front Office* desa. Pemohon yang akan mencetak surat yang telah diajukan dapat mencetak melalui komputer desa dan akan dibantu oleh pihak register desa. Selain itu, jika masyarakat tidak ingin mencetak di kantor desa, surat yang sudah divalidasi bisa dikirim melalui nomor *Whatsapp* pemohon dan bisa dicetak dimana saja.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak D selaku masyarakat Desa Sidomulyo Kecamatan Pule bahwasanya:

“Saat mendapatkan pelayanan melalui Petung Dadi ini sudah cukup baik, Mbak. Perangkat desa dan kecamatan membantu pelayanan dengan baik dan sesuai, sehingga pelayanan cepat diberikan. Saya biasanya menghubungi perangkat desa terlebih dahulu melalui *Whatsapp* apabila ingin mengajukan permohonan surat. Kalau suratnya sudah jadi beliau menghubungi kembali untuk mengambil surat cetaknya atau dikirim melalui *Whatsapp*”.

Dari wawancara tersebut dapat kita ketahui bahwa dalam mengimplementasikan kebijakan Petung Dadi sudah dilaksanakan dengan baik menurut masyarakat sebagai penerima manfaat.

Pembagian potensi dalam kebijakan pelayanan digital Petung Dadi ini dirasa sudah cukup baik, dimana tugas dan wewenang dari masing-masing

stakeholder sudah jelas dan dilaksanakan dengan baik, namun beberapa upaya dari *stakeholder* masih belum dilaksanakan seperti pemberian pelatihan dan pemberdayaan kepada OPD terkait dalam hal ini pihak kecamatan dan desa, serta masyarakat yang belum diberikan bekal pelatihan yang cukup dalam penggunaan teknologi. Seperti yang kita tahu dalam keterangan diatas bahwa dalam satu kantor desa maupun kecamatan, hanya sedikit saja petugas yang melek teknologi.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Implementasi Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati (Petung Dadi) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek sudah berjalan cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Meskipun demikian pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek terus berupaya untuk memaksimalkan pelayanan publik yang nantinya diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari teori implementasi kebijakan yang telah dikemukakan oleh Jan Merse yang terdiri dari empat indikator diantaranya informasi, isi kebijakan, dukungan masyarakat, serta pembagian potensi.

Pada indikator informasi, implementasi Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati (Petung Dadi) sudah cukup baik. Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dimulai dengan adanya survey terhadap masyarakat untuk mengetahui kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan. Sedangkan alur dari penyampaian informasi penggunaan aplikasi Petung Dadi dimulai dari sosialisasi mengenai pengenalan aplikasi dan informasi petunjuk teknis penggunaan aplikasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika kepada seluruh kecamatan di Kabupaten Trenggalek. Setelah itu kecamatan memberikan pelatihan dan pemberdayaan kepada sekretaris desa dan petugas register desa. Penyampaian informasi kepada masyarakat dilakukan melalui sosialisasi yang dilaksanakan pihak desa melalui RT/RW, *platform website* Kominfo.go.id, serta melalui *channel Youtube* Kominfo. Namun sejauh ini di beberapa wilayah desa masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan Petung Dadi karena mereka beranggapan akses untuk menuju kantor desa dan kantor kecamatan mudah diakses sehingga tidak memerlukan aplikasi.

Pada indikator isi kebijakan menunjukkan bahwa kebijakan penggunaan aplikasi Petung Dadi ini sudah tepat sasaran dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang sebelumnya dilaksanakan

secara manual dengan datang langsung ke kantor desa dan kantor kecamatan kini lebih mudah dan praktis dengan adanya implementasi Petung Dadi.

Pada indikator dukungan masyarakat menunjukkan hasil yang cukup baik. Masyarakat sangat responsif dengan adanya pelayanan digital terutama masyarakat yang ada di dataran tinggi. Masyarakat yang bertempat tinggal di dataran tinggi memiliki akses jalan yang cukup sulit untuk menuju kantor desa dan kantor kecamatan. Sehingga dengan adanya kebijakan ini sangat membantu masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan partisipasi masyarakat dalam kegiatan sosialisasi pengenalan aplikasi Petung Dadi. Dukungan masyarakat ini juga bisa dilihat dari intensitas penggunaan layanan ke kantor kecamatan. Meskipun implementasi Petung Dadi ini sudah dikatakan efektif, namun masih terdapat kendala yakni masyarakat yang belum melek teknologi. Sehingga diperlukan pemberdayaan masyarakat mengenai teknologi agar masyarakat sadar terhadap penggunaan teknologi dalam pelayanan publik.

Pada indikator pembagian potensi, alur koordinasi antar *stakeholders* yakni Dinas Komunikasi dan Informatika, pihak kecamatan, serta pihak desa sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Dinas Kominfo berperan sebagai perancang aplikasi sekaligus memonitoring aplikasi yang diimplementasikan oleh kantor desa dan kantor kecamatan. Namun, di lapangan beberapa tugas dari Dinas Kominfo seperti pelatihan dan pemberdayaan pada OPD dan masyarakat belum dilaksanakan dengan baik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran terhadap Implementasi Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati (Petung Dadi) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek, nantinya masukan ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan program kedepannya.

1. Masih ada masyarakat yang kurang paham mengenai penyelenggaraan pelayanan dari kantor desa ke kantor kecamatan berbasis web yakni Petung Dadi terutama masyarakat yang jarak tempuh ke kantor kecamatan dekat, sehingga perlu dilaksanakan sosialisasi kembali dari pihak *stakeholder* yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek, kantor kecamatan, dan kantor desa agar pelayanan berbasis aplikasi ini dapat berjalan efektif sesuai dengan tujuan.
2. Perlu adanya perhatian khusus dari masing-masing OPD mulai dari pihak desa, kecamatan, dan Dinas Komunikasi dan Informatika terkait

dengan akses jaringan internet yang ada di masing-masing daerah, terutama pada daerah pegunungan. Hal tersebut menghambat masyarakat yang akan mengajukan permohonan surat melalui Petung Dadi. Dengan adanya jaringan internet yang baik, maka pelaksanaan kebijakan ini dapat berjalan sesuai dengan tujuan

3. Diperlukannya pemberian pelatihan dan pemberdayaan kepada OPD terkait dalam hal ini pihak kecamatan dan desa, sehingga pelayanan dapat berjalan cepat dan efektif karena SDM yang mumpuni dibidangnya serta masyarakat yang belum diberikan bekal pelatihan yang cukup dalam penggunaan teknologi
4. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek perlu mengembangkan update system aplikasi Petung Dadi menjadi sebuah aplikasi yang bisa digunakan oleh pengguna *smartphone* sehingga nantinya masyarakat dapat mengakses aplikasi Petung Dadi dan dapat mengajukan permohonan surat dari rumah.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan artikel ilmiah ini diantaranya:

- a. Tuhan Yang Maha Esa.
- b. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan segalanya.
- c. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya, yang telah memberikan ilmu dengan baik.
- d. Badrudin Kurniawan, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
- e. Tauran, S.Sos., M.Soc.Sc. dan Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. selaku dosen penilai.
- f. dan pihak-pihak lainnya terutama pihak yang terlibat dalam penelitian, sahabat dan teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan secara moral dan finansial kepada penulis sehingga artikel ilmiah ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, F.H. dkk. 2022. "Implementasi Kebijakan Partisipasi Masyarakat dalam Pencegahan Kebakaran di Kecamatan Pasar Minggu Kota Administrasi Jakarta Selatan" *Jurnal Ilmiah Indonesia*, volume 7 (3), hlm. 1962 – 1970.

Damanik, M.P. & Purwaningsih, E. H. "E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website

Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)" *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, Volume 21 (2), hlm 151-164.

- Fanida, E.H. dkk. 2021. "Implementation of Electronic Government Through the People's Service System in Sidoarjo (SIPRAJA) in Tambakrejo Village, Waru District, Sidoarjo Regency". *Proceedings of the International Joined Conference on Social Science*, volume 603, hlm.82-90.
- Ilyas, A. dan Bahagia. 2021. "Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan" . *Jurnal Ilmu Pendidikan*, volume 3 (6), hlm. 5231 - 5239.
- Kadji, Yulianto. 2016. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo Press.
- Kominfo. 2020. "Pemkab Trenggalek Luncurkan Aplikasi Petung Dadi, Urus Surat Dari Desa Hingga Kecamatan Cukup Dengan Aplikasi". Kominfo.trenggalekkab.go.id (Online) <https://kominfo.trenggalekkab.go.id/post/20200714-pemkab-trenggalek-luncurkan-aplikasi-petung-dadi-urus-surat-dari-desa-hingga-kecamatan-cukup-dengan-aplikasi> . Diakses pada 11 April 2022.
- Mustafa, K. K., & Deodatus, P. S. (2021). Technology and Immigration System: A New Paradigm for Improving Government Service Delivery in Tanzania. *PanAfrican Journal of Governance and Development (PJGD)*, 2(2): 81-106. <https://doi.org/10.46404/panjogov.v2i2.3231>
- Ombudsman, RI. 2020. "E-government Sebagai Strategi dalam Meminimalisasi Penyebaran Covid-19 dan Efektivitas Pelayanan Publik". Ombudsman.go.id (Online). <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--e-government-sebagai-strategi-dalam-meminimalisasi-penyebaran-covid-19-dan-efektivitas-pelayanan-publik>. Diakses pada 19 Juni 2022.
- Prayoga, F.M. 2021. "Studi Literatur Faktor yang Mempengaruhi Implementasi E-Budgeting dalam Sektor Publik". *Journal of Publik Sector Innovations*, Volume 5(1). hlm 68-79.
- Renaldi, D.F. & Oktariyanda, T.A. 2022. "Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Petung Dadi (Pelayanan Tunggal Dengan Sepenuh Hati) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek". *Publika*, volume 10(2), hlm. 499-514.
- Sari, A. W. & Meirinawati. 2021. "Manajemen Strategi Program Sentra Wisata Kuliner Urip Sumoharjo

oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya”. *Publika*, volume 9(1), hlm.105-118.

- Sauli, S.F. & Oktariyanda, T.A. 2021. “Inovasi Aplikasi Samsat Rame (Samsat Ramah Masyarakat) dalam Optimalisasi Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Gresik”. *Publika*, volume 9(2), hlm. 185-200.
- Sugiyono. 2015. “Memahami Penelitian Kualitatif”. Alfabeta.
- Syafriyani, I. & Zaituna, Y.P. 2018. “Penerapan *E-government* dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi di BKPSDM Kabupaten Sumenep”. *Journal of Publik Sector Innovations*, Volume 3(1). hlm 28-34
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2009. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”. <https://jdih.go.id/files/4/2009uu025.pdf>
- Uwizeyimana, D. E. 2022. “Analysing the Importance of *E-government* in Times of Disruption: The Case of Publik Education in Rwanda During Covid-19 Lockdown”. *Evaluation and Program Planning*, volume 91, 10204.
- Wibiksana, I.G, dkk. 2019. “Implementasi Kebijakan Pelaksanaan *E-government* pada Desa Sayang Kabupaten Sumedang” . *Jurnal Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi (Agregasi)*, Volume 7(1). hlm 91-110.