

Efektivitas E-government Melalui Berkas Mlaku Dewe (BMW) Di Desa Masangan Wetan, Kecamatan Sukodono

Oleh:

Naully Sabila,

Lailul Mursyidah

Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

April, 2026

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan tidak diskriminatif. Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), pemerintah mendorong pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem e-government sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu daerah yang menerapkan inovasi pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW). Aplikasi ini mulai diterapkan di Kecamatan Sukodono sejak tahun 2016 sebagai bentuk transformasi pelayanan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi sistem digital berbasis operator desa.

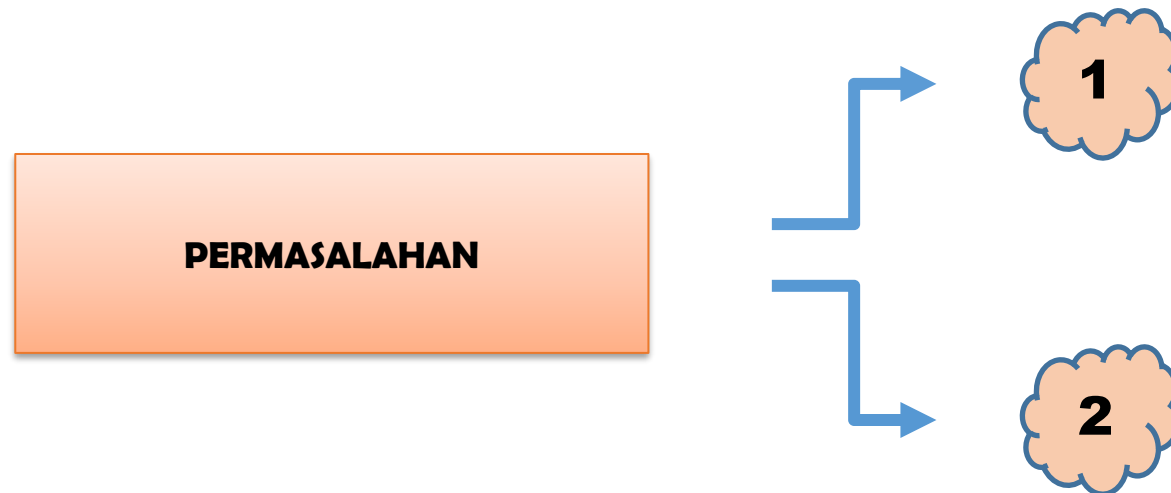
Desa Masangan Wetan sebagai bagian dari wilayah Kecamatan Sukodono turut mengimplementasikan aplikasi BMW dalam pelayanan administrasi publik seperti pengurusan surat keterangan, pengantar SKCK, domisili usaha, dan dokumen kependudukan lainnya. Implementasi ini bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, menyederhanakan birokrasi, serta meningkatkan transparansi pelayanan kepada masyarakat.

Data Pendukung

No	Layanan Administrasi	2021	2022	2023	2024	2025
1	Pengantar SKCK	151	133	111	99	90
2	Surat Kelahiran	119	101	83	69	60
3	Surat Kematian	137	127	142	98	71
4	Permohonan KTP	179	161	138	132	118
5	Izin Keramaian	88	67	85	94	102
6	Keterangan Tidak Mampu	210	146	199	220	190
7	Keterangan Pindah	72	68	46	32	29
8	Keterangan Desa	136	130	126	123	119
9	Domisili Perorangan	170	155	145	150	136
10	Surat Domisili Usaha	199	176	157	149	138
11	Permohonan KK	154	147	131	135	123
12	Surat Keterangan Waris	75	64	56	51	45
13	Surat Pengantar	110	99	93	97	84
	Total	1800	1574	1512	1449	1305

Data pada Tabel menunjukkan bahwa jumlah layanan administrasi melalui aplikasi BMW di Desa Masangan Wetan periode 2021–2025 mengalami penurunan dari 1800 menjadi 1305 atau sekitar 27,5% dengan pola fluktuatif, di mana beberapa layanan seperti Pengantar SKCK, Surat Kelahiran, dan Permohonan KTP cenderung menurun karena kebutuhan awal telah terpenuhi dan adanya efisiensi sistem digital, sementara layanan seperti Izin Keramaian dan Keterangan Tidak Mampu mengalami peningkatan yang dipengaruhi aktivitas sosial dan kondisi ekonomi masyarakat, serta beberapa layanan relatif stabil seperti Keterangan Desa dan Domisili Perorangan, sehingga dinamika ini menunjukkan bahwa implementasi e-government melalui BMW tidak hanya berdampak pada penurunan volume layanan, tetapi juga mencerminkan peningkatan efisiensi dan penyesuaian pelayanan berdasarkan kebutuhan aktual masyarakat.

Gap Masalah



Kendala Sosialisasi Layanan

Sosialisasi belum merata sehingga sebagian masyarakat belum memahami mekanisme layanan BMW.

Ketergantungan Server Kominfo

Ketergantungan terhadap server terpusat yang dikelola oleh Kominfo, sehingga ketika terjadi gangguan teknis pelayanan menjadi terhambat.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Efektivitas E-government Melalui Berkas Mlaku Dewe (BMW)
Di Desa Masangan Wetan Kecamatan Sukodono



Pertanyaan Penelitian:
Bagaimana Efektivitas Penerapan E-government Melalui
Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) Di Desa Masangan
Wetan Kecamatan Sukodono?

Penelitian Terdahulu

Rahayu & Hendra (2022) **“Efektivitas Berkas Mlaku Dewe (BMW) terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono”**

Hasil: Aplikasi BMW dinilai efektif dalam mempermudah akses layanan administrasi dan mendapat respons positif masyarakat, namun masih terdapat kendala teknis seperti keterlambatan pencetakan KTP akibat keterbatasan blangko.

Shintya & Lailul (2022) **“Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik Desa Kalidawir”**

Hasil: Implementasi sistem informasi belum optimal karena kendala sistem tidak stabil, kurangnya sosialisasi, keterbatasan SDM, serta sarana prasarana, meskipun telah ada upaya perbaikan dari pemerintah desa.

Hena & Singgih (2024) **“Efektivitas Pelayanan SIMMAMAH di Kecamatan Taman”**

Hasil: Program pelayanan dinilai cukup efektif dalam meningkatkan kemudahan akses, didukung SDM yang responsif dan prosedur yang jelas, namun masih terkendala fasilitas, jaringan, dan ketersediaan blangko KTP.

Metode

Jenis Penelitian

Penelitian Kualitatif dengan
Metode Deskriptif

Teknik Pengumpulan Data

Observasi, Wawancara, dan
Dokumentasi

Teknik Penentuan Informan

Purposive Sampling

Lokasi Penelitian

Desa Masangan Wetan Kecamatan
Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Fokus Penelitian

Efektivitas e-government melalui Berkas Mlaku
Dewe (BMW) di Desa Masangan Wetan
Kecamatan Sukodono dengan menggunakan teori
efektivitas menurut Richard M. Steers

Indikator

Pencapaian Tujuan,
Integrasi, dan Adaptasi

Analisis Data

Menggunakan Model Interaktif Miles dan
Huberman yang meliputi Pengumpulan
Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan
Penarikan Kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

❑ Pencapaian Tujuan

Menurut teori efektivitas organisasi Richard M. Steers, pencapaian tujuan dilihat dari keberhasilan organisasi dalam merealisasikan target pelayanan yang telah ditetapkan, baik dari segi waktu, kualitas, maupun kuantitas output pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Desa Masangan Wetan menunjukkan peningkatan efektivitas pelayanan administrasi publik. Sebelum adanya BMW, proses penyelesaian dokumen administrasi membutuhkan waktu sekitar 3-4 hari karena masih melalui tahapan manual dari RT/RW, desa, hingga kecamatan. Setelah implementasi BMW, waktu pelayanan menjadi lebih cepat yaitu sekitar 1-2 jam. Hal ini menunjukkan adanya efisiensi waktu serta penyederhanaan prosedur birokrasi.

Selain itu, sistem BMW memiliki fitur multi-user login yang memungkinkan beberapa perangkat desa mengakses sistem secara bersamaan sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan antrean berkurang. Transparansi pelayanan juga meningkat melalui fitur penanda status dokumen yang memudahkan pemantauan proses berkas. Dengan demikian, indikator pencapaian tujuan dinilai paling dominan karena menunjukkan perubahan yang paling nyata dalam peningkatan efisiensi pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

□ Integrasi

Integrasi dalam teori Richard M. Steers berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi dan kerja sama yang baik. Dalam implementasi aplikasi BMW di Desa Masangan Wetan, integrasi internal telah berjalan dengan baik. Perangkat desa yang terlibat dalam pelayanan memiliki akses user login sesuai dengan peran dan kewenangannya masing-masing, sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara terstruktur mulai dari input data, verifikasi administrasi, hingga persetujuan dan tanda tangan elektronik kepala desa. Koordinasi antarperangkat desa juga berjalan lancar dan didukung dengan evaluasi untuk menjaga kelancaran pelayanan.

Namun, dari sisi integrasi eksternal masih terdapat kendala. Sosialisasi kepada masyarakat memang telah dilakukan melalui ketua RT dan grup warga, tetapi pemahaman masyarakat mengenai mekanisme layanan digital belum merata. Selain itu, pelayanan masih berbasis operator (operator-based) sehingga masyarakat belum terlibat secara langsung dalam sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi internal sudah berjalan baik, namun integrasi eksternal masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi yang lebih optimal dan merata kepada masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

❑ Adaptasi

Adaptasi menurut Richard M. Steers menunjukkan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, termasuk perkembangan teknologi dalam sistem pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perangkat desa di Masangan Wetan mampu beradaptasi dengan penggunaan aplikasi BMW. Operator yang bertugas memiliki kemampuan dasar teknologi informasi dan saling berbagi pengetahuan antarpegawai dalam mengoperasikan sistem, sehingga proses pelayanan digital dapat berjalan dengan baik. Selain itu, sistem BMW juga cukup fleksibel karena memungkinkan perbaikan data apabila terjadi kesalahan input dan terus mengalami pembaruan dari pihak pengelola di tingkat kabupaten.

Namun demikian, masih terdapat kendala teknis berupa ketergantungan pada server terpusat yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Ketika terjadi gangguan jaringan atau sistem, pelayanan administrasi di desa dapat terhambat. Oleh karena itu, meskipun adaptasi organisasi sudah berjalan baik, peningkatan stabilitas jaringan dan penguatan infrastruktur teknis masih diperlukan untuk mendukung keberlanjutan pelayanan digital.

Temuan Penting Penelitian

Temuan penting dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) sebagai bentuk e-government di Desa Masangan Wetan telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan administrasi publik, terutama pada indikator pencapaian tujuan yang ditandai dengan percepatan waktu layanan, peningkatan efisiensi kerja, serta transparansi proses melalui sistem digital. Selain itu, indikator integrasi memperlihatkan adanya koordinasi internal yang baik antarperangkat desa dalam menjalankan sistem, meskipun integrasi eksternal dengan masyarakat masih terbatas karena model pelayanan yang bersifat operator-based dan belum sepenuhnya melibatkan partisipasi langsung pengguna. Sementara itu, pada indikator adaptasi, perangkat desa menunjukkan kemampuan yang cukup dalam menyesuaikan diri terhadap penggunaan teknologi dan perubahan sistem, didukung oleh fleksibilitas aplikasi serta proses evaluasi yang berkelanjutan, namun masih menghadapi kendala teknis berupa ketergantungan pada server terpusat dan stabilitas jaringan. Dengan demikian, meskipun implementasi BMW telah berjalan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan penguatan pada aspek sosialisasi kepada masyarakat dan peningkatan infrastruktur teknis guna mendukung keberlanjutan layanan digital yang lebih optimal.

Manfaat Penelitian

- Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur administrasi publik dengan mengaplikasikan teori efektivitas Richard M. Steers dalam konteks implementasi sistem informasi pelayanan desa.
- Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui optimalisasi aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW), terutama pada aspek sosialisasi kepada masyarakat, penguatan integrasi eksternal, serta peningkatan stabilitas infrastruktur teknologi. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah atau desa lain dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas e-government melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam pelayanan administrasi publik di Desa Masangan Wetan, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo masih belum sepenuhnya optimal. Penilaian tersebut didasarkan pada tiga indikator, yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Pada indikator Pencapaian Tujuan, implementasi aplikasi BMW mampu meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi desa. Hal ini terlihat dari percepatan waktu pelayanan yang sebelumnya membutuhkan waktu sekitar 3–4 hari menjadi sekitar 1–2 jam setelah menggunakan sistem BMW. Selain itu, adanya fitur multi-user login memungkinkan beberapa perangkat desa mengakses sistem secara bersamaan sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan antrean masyarakat dapat diminimalisir. Namun, pada indikator Integrasi, meskipun koordinasi antarperangkat desa telah berjalan dengan baik melalui pembagian tugas dan akses sistem yang terstruktur, masih terdapat kendala pada aspek eksternal. Pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pelayanan berbasis digital masih belum merata, serta sistem pelayanan yang masih berbasis operator menunjukkan bahwa masyarakat belum terlibat secara langsung dalam penggunaan aplikasi BMW. Sementara itu, pada indikator Adaptasi, perangkat desa dinilai mampu menyesuaikan diri dengan penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi. Hal ini terlihat dari kemampuan operator dalam mengoperasikan sistem serta adanya proses pembelajaran antarperangkat desa. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi kendala teknis berupa ketergantungan pada server dan jaringan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, sehingga ketika terjadi gangguan jaringan proses pelayanan dapat terhambat. Dengan demikian, efektivitas penerapan aplikasi BMW dalam pelayanan administrasi publik di Desa Masangan Wetan masih memerlukan peningkatan, terutama pada aspek sosialisasi kepada masyarakat serta penguatan infrastruktur teknis agar pemanfaatan sistem dapat berjalan lebih optimal.

Referensi

- [1] K. C. Susila Wibawa, "Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik," *Adm. Law Gov. J.*, vol. 2, no. 2, pp. 218–234, 2019, doi: 10.14710/alj.v2i2.218-234.
- [2] P. Publik, N. O. Di, K. Khoirunnisa, and D. Jubaidi, "Transformasi Pelayanan Publik: Evaluasi Terhadap Implementasi Undang-Undang," vol. 10, 2024.
- [3] B. Suryantoro and Y. Kusdyana, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya," *J. Baruna Horiz.*, vol. 3, no. 2, pp. 223–229, 2020, doi: 10.52310/jbhorizon.v3i2.42.
- [4] N. E. Wiranti and A. Frinaldi, "Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital," *JIM J. Ilm. Mhs. Pendidik. Sej.*, vol. 8, no. 2, pp. 748–754, 2023, [Online]. Available: <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>
- [5] S. Riska Chyntia Dewi, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *J. Media Adm.*, vol. 7, no. 1, pp. 78–90, 2022, doi: 10.56444/jma.v7i1.67.
- [6] S. M. C. Lenak, I. Sumampow, and W. Waworundeng, "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon," *Usman (2004:7)*, vol. 1, no. 2, pp. 1–10, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>
- [7] I. M. Deandlles Christover, Aji Syarif Hidayattulah, "Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara," *J. Res. Dev. Public Policy*, vol. 2, no. 2, pp. 199–214, 2023, doi: 10.58684/jarvic.v2i2.73.
- [8] S. B. Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen S, *Pelayanan Publik*. 2016. [Online]. Available: https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf
- [9] D. Rahmawati, "Evaluasi Program BMW (Berkas Mlaku Dewe) Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo," 2022.
- [10] R. Adolph, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo," vol. 3, no. 06, pp. 1–23, 2016.

Referensi

- [11] N. V. Rahayu and H. Sukmana, "Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo," *Reformasi*, vol. 12, no. 2, pp. 262–272, 2022, doi: 10.33366/rfr.v12i2.3708.
- [12] S. Kurniawati, "Efektivitas Sistem Informasi Dalam Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kabupaten Sidoarjo," pp. 125–126, 2022.
- [13] M. Hari, S. Di, and K. Taman, "Efektivitas Pelayanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (Simmamah) Di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo," *J. Din. Pemerintah.*, vol. 7, no. 2, pp. 261–273, 2024.
- [14] M. F. Fahlevy, "Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Di Kota Langsa Provinsi Aceh," p. 3, 2022.
- [15] M. Waruwu, "Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan," *Afeksi J. Penelit. dan Eval. Pendidik.*, vol. 5, no. 2, pp. 198–211, 2024, doi: 10.59698/afeksi.v5i2.236.
- [16] F. Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, PT RajaGra. Depok: Rajawali Pers, 2020.
- [17] O. Tajik, J. Golzar, and S. Noor, "Purposive Sampling," *IJELS*, vol. 2, no. December, pp. 1–9, 2024.
- [18] I. Lenaini, U. Islam, N. Raden, and F. Palembang, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling," *Hist. J. Kajian, Penelit. Pengemb. Pendidik. Sej.*, vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2021.
- [19] E. Y. Yunus, U. Hasanah, and F. La Seda, "Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo," *J. Publik J. Ilm. Bid. Ilmu Adm. Negara*, vol. 17, no. 01, pp. 66–75, 2023.
- [20] T. Tumanggor, S. Kholil, I. Negeri, S. Utara, K. D. Serdang, and P. S. Utara, "Reformasi Sistem Komunikasi Organisasi Pemerintah Indonesia dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Abstrak," vol. 6, no. 2, pp. 1381–1391, 2025.
- [21] M. A. Rofi and M. Adib, "Adaptasi Organisasi Dalam Menghadapi Kemajuan Teknologi Di Era Digital," vol. 8, no. 2, pp. 239–252, 2024, doi: 10.29103/aaj.v8i2.16718.

