

The Effectiveness of E-government Through the Mlaku Dewe (BMW) File in Masangan Wetan Village, Sukodono District [Efektivitas E-government Melalui Berkas Mlaku Dewe (BMW) Di Desa Masangan Wetan, Kecamatan Sukodono]

Naully Sabila ¹⁾, Lailul Mursyidah ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: lailulmursyidah@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of e-government through the Berkas Mlaku Dewe (BMW) application in public administration services in Masangan Wetan Village, Sukodono District, Sidoarjo Regency. BMW is an information technology-based innovation to simplify, accelerate, and increase service transparency through an operator-based system. The method used is descriptive qualitative with observation techniques, in-depth interviews, and documentation. The analysis refers to three indicators of effectiveness by Richard M. Steers: Goal Achievement, Integration, and Adaptation. The results show that the Goal Achievement indicator is considered the most dominant because it is able to increase the efficiency and timeliness of services. The Integration indicator shows good internal coordination, although external communication still needs to be strengthened. Meanwhile, the Adaptation indicator shows the readiness of village officials in managing the system, but technical stability still needs to be improved. This study recommends strengthening internal capacity and optimizing socialization to support the sustainability of the digital transformation of public services at the village level.*

Keywords - Effectiveness; E-government; BMW App; Public Services

Abstrak. *Studi ini tujuannya guna menganalisis efektivitas e-government melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam pelayanan administrasi publik di Desa Masangan Wetan, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. BMW merupakan inovasi berbasis teknologi informasi untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan transparansi pelayanan melalui sistem operator based. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis mengacu pada tiga indikator efektivitas Richard M. Steers: Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Pencapaian Tujuan dinilai paling dominan karena mampu meningkatkan efisiensi dan ketepatan waktu pelayanan. Indikator Integrasi menunjukkan koordinasi internal yang baik, meskipun komunikasi eksternal masih memerlukan penguatan. Sementara itu, indikator Adaptasi menunjukkan kesiapan perangkat desa dalam mengelola sistem, namun stabilitas teknis tetap perlu ditingkatkan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas internal dan optimalisasi sosialisasi guna mendukung keberlanjutan transformasi digital pelayanan publik di tingkat desa.*

Kata Kunci - Efektivitas; E-government; Aplikasi BMW; Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan zaman, kompleksitas kebutuhan masyarakat meningkat, sehingga diperlukan sistem pelayanan publik yang efektif. Pemerintah Indonesia merespons hal ini dengan menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini sebagai dasar penting bagi pemerintah pusat dan daerah untuk melaksanakan tugasnya agar memberikan pelayanan publik yang memiliki kualitas tinggi serta responsif pada kebutuhan masyarakat. Dengan berlandaskan pada ketentuan tersebut, pemerintah Indonesia berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan dan penyediaan layanan publik yang berkualitas [1]. Dalam upaya mencapai tujuan negara, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan berbagai fungsi dan tugasnya, termasuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat. Pada dasarnya, pemerintah juga berperan sebagai penyedia layanan bagi masyarakat. Pemerintah ada tidak hanya melayani dirinya sendiri, namun memberikan pelayanan pada masyarakat serta agar tercipta situasi ataupun keadaan yang memungkinkan masing-masing anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Meski pelayanan publik sangat penting, implementasinya seringkali terhalang oleh kebijakan strategis yang kurang efektif, sehingga hasilnya kurang berdampak signifikan bagi kemajuan masyarakat dalam jangka panjang [2]. Sebelum reformasi, pemerintahan cenderung sangat terpusat dan birokratis, sehingga mengontrol hampir semua aspek pelayanan publik dan mengurangi ruang bagi partisipasi masyarakat.

Pelayanan publik ialah semua jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah, termasuk melalui lembaga pemerintah maupun organisasi non-pemerintah, upaya dilakukan guna menunjang kebutuhan masyarakat serta menjalankan regulasi yang berlaku, melalui menggunakan prosedur dan sumber daya yang tersedia untuk memberikan pelayanan yang optimal dan efektif dalam bentuk barang dan jasa [3]. Pelayanan publik yang bagus harus bisa memberikan pelayanan secara cepat, efektif, serta efisien, sesuai dengan tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang prima [4], Seperti yang tercantum dalam Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwasanya “Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional” sedangkan Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwasanya penyelenggara pelayanan publik wajib mengembangkan Sistem Informasi yang mencakup setidaknya profil penyelenggara dan pelaksana, standar operasional, komitmen pelayanan, sistem pengaduan, serta penilaian kinerja, baik dalam bentuk elektronik maupun non-elektronik.

Pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintah dan mengukur kinerja birokrasi. Maka demikian, pelayanan publik dianggap sebagai elemen kunci oleh semua pemangku kepentingan dalam konteks good governance [5]. Pelayanan publik sangat terkait erat dengan pemerintah, karena pemerintah bertanggung jawab utama agar memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sebagai bagian integral dari penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik memainkan peran penting dalam kehidupan masyarakat, terutama karena beberapa layanan tidak dapat disediakan oleh sektor swasta. Maka dari itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk memastikan kebutuhan pelayanan masyarakat terpenuhi.

E-government ataupun electronic government mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi guna menaikkan mutu pelayanan publik serta memberikan akses informasi yang lebih terbuka pada masyarakat [6]. Saat ini, Penerapan e-government dirancang untuk memperluas aksesibilitas dan meningkatkan kualitas layanan publik, sehingga masyarakat dapat menikmati layanan yang merata dan menyeluruh. E-Government pertama kali diperkenalkan di Indonesia di tahun 2001 melalui dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia ialah cara awal agar terwujud good governance pada konsep digitalisasi oleh pemerintah ataupun yang sering dinamakan E-Government (pemerintahan elektronik) [7]. E-government mempunyai konsep memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas serta transparansi pemerintahan. Melalui e-government, pelayanan masyarakat diharapkan menjadi lebih efektif, internal organisasi pemerintahan lebih efisien, serta akses informasi pemerintahan lebih terbuka untuk masyarakat [8].

Namun, tantangan yang dihadapi pemerintah adalah keterbatasan pengetahuan masyarakat tentang teknologi yang masih rendah, akibat kurangnya edukasi dan sosialisasi yang efektif dari pemerintah. Meskipun Indonesia telah mencapai kemajuan teknologi yang signifikan, namun kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan media sosial dan teknologi masih sangat terbatas. Maka dari itu, implementasi e-government diharapkan bisa menjadi solusi efektif guna menaikkan kualitas pelayanan publik serta mendekatkan pemerintah kepada masyarakat, sehingga tujuan kemakmuran dan kesejahteraan lokal dapat tercapai. Dengan penerapan e-government, pemerintah dapat menunjukkan komitmennya dalam mengelola pemerintahan yang baik dan transparan, serta memberikan manfaat besar bagi masyarakat dan pemerintah itu sendiri melalui pemanfaatan teknologi modern yang terus berkembang.

Dalam upaya meningkatkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan pelayanan publik yang berkualitas, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sudah mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengembangan Sistem Aplikasi Pemerintahan. Peraturan ini menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Salah satu contoh desa yang menerapkan kebijakan ini adalah Desa Masangan Wetan, Kecamatan Sukodono. Desa ini telah mengambil langkah maju melalui peluncuran inovasi layanan berbasis internet yang dikenal sebagai Berkas Mlaku Dewe (BMW). Inovasi tersebut didukung oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.



Gambar 1. Tampilan Antarmuka Aplikasi BMW Desa Masangan Wetan
Sumber: Pemerintahan Desa Masangan Wetan, 2025

Latar belakang lahirnya aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) ialah tindak lanjut dari kebijakan tersebut, di mana Kecamatan Sukodono mulai mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital untuk mewujudkan sistem pelayanan yang lebih modern. Sebelum hadirnya aplikasi ini, proses pelayanan publik masih dilaksanakan manual, di mana masyarakat perlu datang langsung ke kantor kecamatan dalam mengurus berbagai keperluan administrasi misalnya surat keterangan, izin usaha, serta surat kependudukan lainnya. Sistem manual tersebut sering menimbulkan antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta potensi kesalahan dalam pengelolaan berkas. Setelah aplikasi BMW diterapkan pada tahun 2016, proses pelayanan publik mengalami perubahan signifikan. Pelayanan yang sebelumnya memerlukan waktu lama saat ini bisa dilaksanakan secara lebih cepat, efisien, serta transparan, karena masyarakat dapat mengurus dokumen secara daring melalui operator desa tanpa perlu datang langsung ke kecamatan.

Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) ialah sistem informasi berbasis web yang dibuat guna meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat di Kecamatan Sukodono, memungkinkan akses mudah bagi perangkat desa melalui jaringan internet dan intranet yang terintegrasi. Proses pelayanan melalui aplikasi BMW dilakukan dengan mengirimkan dokumen pemohon secara elektronik melalui website, dengan pemanfaatan scanner atau kamera untuk mengunggah dokumen. Aplikasi BMW dapat diakses secara daring oleh perangkat desa selama proses pelayanan administrasi berlangsung. Pemohon tak harus kerepotan datang ke kecamatan dikarenakan berkas dapat diinput langsung oleh operator desa dan hasilnya dapat diterima di desa. Layanan berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) ini dapat mempermudah sekaligus menyederhanakan proses administrasi kependudukan bagi masyarakat serta mampu memberikan informasi dan menghemat waktu maupun biaya [9]. Pelayanan Administrasi melalui Berkas Mlaku Dewe (BMW) berbasis web sebagai suatu bentuk inovasi pelayanan administrasi yang diterapkan oleh Kecamatan Sukodono. Keberhasilan implementasi program BMW di tahun 2016 membawa Kecamatan Sukodono meraih penghargaan, yang membuktikan kualitas pelayanan yang sangat baik [10]. Aplikasi ini memiliki 13 jenis layanan, berikut pemaparan tabel jenis pelayanan Berkas Mlaku Dewe.

Tabel 1. Jenis Layanan Administrasi pada Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) Desa Masangan Wetan

No	Jenis Layanan Administrasi
1	Pengantar SKCK
2	Surat Kelahiran
3	Surat Kematian
4	Permohonan KTP
5	Izin Keramaian
6	Keterangan Tidak Mampu
7	Keterangan Pindah
8	Keterangan Desa
9	Domisili Perorangan
10	Surat Domisili Usaha
11	Permohonan KK
12	Surat Keterangan Waris
13	Surat Pengantar

Sumber: Pemerintahan Desa Masangan Wetan, 2026

Dalam praktiknya, mengenai penerapan pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Sukodono, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) telah menyediakan berbagai jenis layanan administrasi yang dapat diakses secara daring. Keberadaan layanan tersebut mencerminkan terjadinya transformasi sistem pelayanan publik dari yang sebelumnya manual menuju mekanisme digital yang lebih efisien dan terintegrasi. Selain itu, penyediaan layanan secara daring melalui BMW juga mempermudah proses administrasi karena masyarakat tidak perlu melalui alur birokrasi yang panjang, melainkan cukup melalui operator desa yang terhubung dengan sistem.

Berdasarkan pada tabel 2, jumlah pelayanan administrasi lewat aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Desa Masangan Wetan selama tahun 2021–2025 menunjukkan pola fluktuatif yang berkaitan dengan proses penerapan e-government. Jumlah layanan yang tinggi pada tahun 2021 dipengaruhi oleh masih besarnya kebutuhan administrasi masyarakat serta peralihan dari sistem manual ke digital. Penurunan pada tahun 2022 terjadi karena sebagian kebutuhan administrasi dasar telah terpenuhi pada tahun sebelumnya sehingga pengajuan berkurang. Pada tahun 2023–2024, berbagai jenis layanan seperti Surat Keterangan Tidak Mampu dan izin keramaian mengalami peningkatan yang dipengaruhi dari kondisi sosial ekonomi masyarakat serta bertambahnya aktivitas sosial. Sementara itu, penurunan pada tahun 2025 menunjukkan bahwa pengajuan layanan cenderung mengikuti kebutuhan aktual masyarakat. Dengan demikian, naik turunnya jumlah pelayanan administrasi tidak hanya mencerminkan tingkat kebutuhan masyarakat, tetapi juga menunjukkan dinamika efektivitas e-government di tingkat desa, yang dapat digambarkan berupa tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Jumlah Layanan Administrasi BMW Desa Masangan Wetan Tahun 2021-2025

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

Sumber: Pemerintahan Desa Masangan Wetan, 2026

Hasil pengamatan peneliti menunjukkan adanya sejumlah kendala yang mempengaruhi efektivitas penerapan e-government melalui sistem Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Desa Masangan Wetan, Kecamatan Sukodono. Pertama, kurangnya sosialisasi yang dilakukan secara efektif dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat, sehingga banyak warga yang belum memahami manfaat serta mekanisme penggunaan layanan tersebut. Kondisi ini menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya terlibat secara langsung dalam penggunaan sistem, karena proses pelayanan administrasi masih banyak bergantung pada operator desa dalam pengajuan maupun pengolahan dokumen. Kedua, pelaksanaan layanan BMW juga menghadapi kendala teknis berupa ketergantungan pada server dan jaringan yang dikelola secara terpusat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Ketika terjadi gangguan jaringan atau sistem, proses pelayanan administrasi di tingkat desa dapat terhambat sehingga mempengaruhi kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Kedua faktor tersebut menjadi hambatan dalam mengoptimalkan efektivitas penerapan e-government di tingkat desa. Tanpa adanya peningkatan kualitas sosialisasi kepada masyarakat serta penguatan infrastruktur jaringan pendukung sistem, program BMW berpotensi belum memberikan dampak pelayanan digital yang optimal bagi masyarakat.

Dengan menyusun penelitian ini, penulis merujuk pada studi terdahulu untuk dijadikan sebagai referensi pada penelitian ini. Studi sebelumnya yang dijadikan sebagai referensi guna mengkaji kajian saat ini diantaranya: Pertama, kajian ini dilakukan oleh Rahayu & Hendra (2022) dengan judul *"Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo"*. Studi ini menerapkan kerangka teori efektivitas yang dinyatakan dari Richard M. Steers dengan menggunakan aspek yang terdiri dari Pencapaian Tujuan, Integrasi, serta Adaptasi. Hasilnya studi memperlihatkan bahwa penggunaan aplikasi Berkas Mlaku Dewe mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi di Kecamatan Sukodono, dengan tanggapan yang sangat positif terhadap tingkat efektivitasnya. Namun, terdapat kendala dalam pelaksanaan pelayanan, seperti proses pembuatan KTP yang berjalan lama akibat keterlambatan kiriman blangko dari Kabupaten [11]. Kedua, pada penelitian ini dilakukan oleh Shintya & Lailul (2022) dengan judul *"Efektivitas Sistem Informasi Dalam Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kabupaten Sidoarjo"*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui mengacu pada teori efektivitas dari pendapat Sutrisno yang meliputi pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, serta perubahan nyata. Temuan kajian memperlihatkan bahwasanya penerapan sistem informasi belum berjalan secara konsisten karena adanya kendala seperti sistem yang tidak aktif, kurangnya sosialisasi, keterbatasan SDM, dan sarana serta prasarana yang belum menunjang. Meskipun demikian, pemerintah desa telah melakukan upaya perbaikan melalui peningkatan pemahaman masyarakat dan pengelolaan pelayanan berbasis sistem informasi [12]. Ketiga, studi yang dilaksanakan oleh Hena & Singgih (2024) berjudul *"Efektivitas Pelayanan Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) Di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo"*. Studi ini menerapkan teori efektivitas menurut Siagian dengan indikator yang terdiri dari sumber daya, jumlah dan mutu pelayanan, batas waktu, serta tata cara. Temuan kajian memperlihatkan bahwasanya pelayanan SIMMAMAH sudah berjalan baik dalam memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat, terkhusus untuk warga yang tidak memiliki waktu pada jam kerja. Dari segi sumber daya dan mutu pelayanan, petugas dinilai kompeten, responsif, serta mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Selain itu, batas waktu pelayanan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan dan prosedur pelayanan berjalan dengan jelas serta memudahkan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan blangko KTP, kerusakan sarana, dan jaringan yang belum optimal, sehingga pelayanan belum sepenuhnya maksimal [13].

Terdapat beberapa teori yang membahas terkait efektivitas yakni teori yang dikemukakan oleh Richard M Steers. Efektivitas sendiri dipahami sebagai tingkat keberhasilan sebuah program ataupun kegiatan agar tujuan tercapai sebagaimana yang sudah ditentukan, baik terlihat dari hasil yang dicapai maupun proses pelaksanaannya. Richard M. Steers menguraikan tiga indikator yang menentukan tingkat efektivitas suatu program. Satu, pencapaian tujuan merupakan serangkaian upaya dari suatu instansi atau organisasi dalam mencapai tujuan tertentu, yang prosesnya akan terlihat melalui tahapan usaha yang dilakukan. Untuk mencapai suatu tujuan secara optimal dan terjamin, dibutuhkan serangkaian tahapan dalam proses pencapaiannya, baik berupa bagian-bagian pencapaian maupun tahapan berdasarkan periode waktu. Pencapaian tujuan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti rentang waktu dan sasaran yang dituju secara konkret. Kedua, integrasi mengacu pada sejauh mana suatu lembaga atau layanan mampu membangun keterhubungan melalui kegiatan penyuluhan, peningkatan mutu, penguatan, dan kesepahaman bersama, serta menjalin interaksi komunikasi antaranggota masyarakat maupun pihak lembaga lainnya. Konsep integrasi ini erat hubungannya dengan aktivitas sosialisasi di lapangan. Indikator dalam integrasi mencakup tahapan sosialisasi dan juga alur pelaksanaan kegiatan yang diterapkan. Ketiga, adaptasi menggambarkan sejauh mana institusi atau layanan mampu menyesuaikan diri terhadap dinamika lingkungan sekitarnya. Tingkat adaptasi ini terlihat dari kapasitas lembaga dalam memahami serta menanggapi perubahan, baik dalam struktur internal maupun eksternal. Konsep adaptasi juga mencerminkan tingkat keselarasan pelaksanaan layanan dan program yang diimplementasikan di lapangan. Aspek-aspek yang masuk dalam indikator adaptasi mencakup peningkatan kinerja serta penyediaan fasilitas dan infrastruktur [14].

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, penulis memilih Desa Masangan Wetan sebagai lokasi penelitian untuk menelaah secara lebih mendalam permasalahan yang muncul dalam penerapan aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) sebagai bentuk pelayanan publik berbasis digital. Dengan demikian, penelitian ini disusun dan dipublikasikan dalam bentuk jurnal berjudul "*Efektivitas E-Government melalui Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Desa Masangan Wetan, Kecamatan Sukodono*". Adapun tujuan kajian ini ialah untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan e-government melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam pelayanan administrasi desa di Desa Masangan Wetan sesuai dengan konsep dan tujuan yang telah ditetapkan.

II. METODE

Studi ini menerapkan metode deskriptif kualitatif. Dari pendapat Marindu, 2023 metode kualitatif ialah cara yang diterapkan guna memperoleh pemahaman mendalam mengenai suatu fenomena atau konteks tertentu secara sistematis melalui deskripsi berupa data deskriptif yang bersumber dari hasil pengamatan [15]. Penelitian ini merujuk pada teori dari Richard M. Steers (1980: 1) yang mengemukakan tiga indikator efektivitas, yakni pencapaian tujuan, integrasi, serta adaptasi. Lokasi penelitian berada di Desa Masangan Wetan, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Studi ini difokuskan pada analisis efektivitas penggunaan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam konteks pelayanan publik di Desa Masangan Wetan, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Studi ini menerapkan dua jenis data, yakni data primer serta data sekunder. Data primer didapatkan dari wawancara terstruktur serta observasi, sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen yang diterbitkan oleh institusi yang berwenang dan literatur yang terpercaya. Pengumpulan data dilaksanakan melalui beberapa teknik, yakni observasi, wawancara, serta dokumentasi. Wawancara mendalam dilaksanakan bersama informan yang berperan langsung pada pelaksanaan aplikasi BMW untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas dan kendala pelaksanaannya. Sedangkan, teknik dokumentasi dilaksanakan melalui mengumpulkan berbagai bukti penunjang misalnya laporan kegiatan, arsip administrasi, dan tangkapan layar sistem aplikasi BMW [16]. Penentuan informan kajian ini menerapkan metode *purposive sampling* sebagai penentu sampel, yakni melalui memilih pemangku kepentingan yang memiliki keterkaitan langsung dengan efektivitas Berkas Mlaku Dewe. Informan dalam penelitian ini yakni Anang Fathurrodi selaku Kepala Urusan Perencanaan Desa Masangan Wetan, Eko Puguh Affandi, S.Kom. selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Desa Masangan Wetan, Budi Utomo, S.Sos. selaku Kepala Seksi Pelayanan Desa Masangan Wetan, serta Ibu Mujiati selaku masyarakat Desa Masangan Wetan sebagai salah satu pengguna manfaat aplikasi BMW. Analisis data pada kajian ini menerapkan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1992) termasuk empat tahapan, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Tahap reduksi data dilaksanakan melalui cara memilah serta menyederhanakan datanya sesuai fokus penelitian berdasarkan indikator efektivitas. Berikutnya, data yang telah direduksi disajikan berbentuk uraian naratif supaya mudah dimengerti serta dianalisis. Tahapan terakhir ialah menarik kesimpulannya yang dilaksanakan melalui menafsirkan makna dari data yang sudah dianalisis agar menjawab rumusan masalah serta mengetahui tingkat efektivitas aplikasi BMW dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Masangan Wetan [17][18].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada studi ini, pengukuran efektivitas pelayanan berbasis aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) didasarkan pada indikator yang diadaptasi dari konsep teori yang dikemukakan oleh Richard M. Steers. Hasil studi menunjukkan adanya perbedaan tingkat efektivitas pelayanan administrasi sebelum dan sesudah penerapan aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono.

Tabel 3. Perbandingan Layanan Administrasi Sebelum dan Sesudah Implementasi Aplikasi BMW

Sebelum Implementasi Layanan Berkas Mlaku Dewe	Sesudah Implementasi Layanan Berkas Mlaku Dewe
Waktu penyelesaian layanan memerlukan 3 sampai 4 hari, dimana dokumen diambil langsung di kantor kecamatan	Durasi pelayanan hanya memerlukan waktu 1–2 jam, dan dokumen dapat diambil langsung ke desa
Layanan administrasi dilakukan secara konvensional (manual)	Layanan administrasi telah memanfaatkan sistem digital
Prosedur layanan: pemohon, ke RT/RW, selanjutnya ke kantor desa, lalu ke kecamatan, kemudian kembali ke pemohon	Alur layanan: petugas operator desa langsung menangani (pengelola aplikasi BMW)
Biaya transportasi dan fotokopi dokumen ditanggung oleh pemohon	Tidak ada biaya transportasi dan fotokopi dokumen yang dibutuhkan

Sumber: Hasil Observasi Lapangan, 2025

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, teori yang dikemukakan oleh Richard M Steers memuat tiga indikator utama guna mengukur efektivitas pelayanan. Ketiga indikator tersebut meliputi pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Dari ketiga indikator ini kemudian dijadikan dasar dalam menilai sejauh mana efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono dapat tercapai

A. Pencapaian Tujuan

Dalam perspektif teori efektivitas menurut Richard M. Steers, indikator pencapaian tujuan merupakan tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan suatu program, termasuk implementasi e-Government berbasis aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Desa Masangan Wetan. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa aplikasi ini telah memberikan kontribusi nyata dalam mempercepat proses pelayanan administrasi desa. Salah satu perangkat desa menjelaskan bahwa sistem BMW memungkinkan beberapa petugas untuk melakukan login secara bersamaan pada perangkat yang telah disiapkan, sehingga mampu melayani banyak pemohon tanpa harus menimbulkan antrean panjang. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Eko Puguh Affandi, S.Kom. selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Desa Masangan Wetan sekaligus operator aplikasi BMW *“Misalnya kalau ada banyak pemohon melakukan pengurusan, itu bisa login. Satu PC sudah saya setting semua. Sewaktu-waktu ada banyak yang mengurus biar gak mengantri orangnya.”* (Wawancara, 15 April 2025)

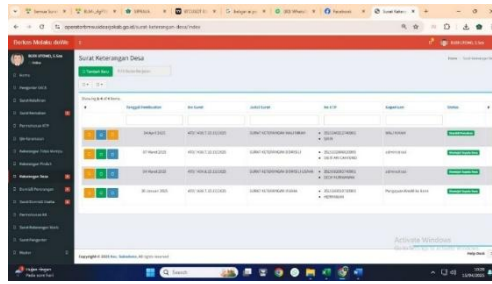
Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Bapak Budi Utomo, S.Sos. selaku Kepala Seksi Pelayanan Desa Masangan Wetan, *“Kalau dibandingkan dulu sebelum ada BMW, sekarang pelayanan jelas lebih cepat dan terarah. Masyarakat datang sudah tahu alurnya, kami juga langsung proses di sistem. Jadi target pelayanan harian itu bisa tercapai, bahkan kadang lebih cepat dari perkiraan karena semuanya sudah terdigitalisasi.”* (Wawancara, 15 April 2025)

Hal senada yang disampaikan Bapak Anang Fathurrodi selaku Kepala Urusan Perencanaan Desa Masangan Wetan menegaskan *“Dengan adanya BMW ini, kami lebih mudah memastikan pelayanan itu selesai tepat waktu. Semua permohonan tercatat, jadi bisa dipantau. Kalau ada yang belum selesai, langsung kelihatan di sistem. Jadi tujuan untuk mempercepat dan merapikan pelayanan memang terasa hasilnya.”* (Wawancara, 15 April 2025)

Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari salah satu pengguna manfaat program BMW, Ibu Mujiati menyampaikan *“Iya, sangat membantu. Dulu kalau mengurus surat harus ke kecamatan dan bisa sampai beberapa hari, sekarang lebih cepat, biasanya hanya beberapa jam atau paling lama satu hari sudah selesai. Saya juga tidak perlu bolak-balik karena semua sudah dibantu dari desa. Jadi menurut saya pelayanan sekarang lebih praktis dan jelas waktunya.”* (Wawancara, 06 April 2026)

Selain itu, fitur pelacakan status dokumen yang tersedia dalam aplikasi, seperti adanya tanda “centang hijau” yang menandakan dokumen telah selesai dan dapat diambil, ini memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat, sehingga waktu tunggu menjadi lebih efisien. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Bapak Eko Puguh Affandi, S.Kom. selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Desa Masangan Wetan sekaligus operator aplikasi BMW *“Setelah ada centang hijau itu nanti ada tulisannya statusnya sudah diambil atau belum.”* (Wawancara, 15 April 2025)

Hal tersebut dibuktikan dengan gambar dibawah ini terkait tampilan informasi aplikasi BMW:



Gambar 2. Tampilan Tracking Status Dokumen di Aplikasi BMW
Sumber: Pemerintahan Desa Masangan Wetan, 2025

Fitur tracking tersebut menunjukkan transparansi proses dan membantu mengetahui status dokumen mereka tanpa harus bertanya kepada perangkat yang lain, serta dapat mengurangi waktu dan beban pelayanan. Upaya peningkatan akses informasi juga dilakukan melalui sosialisasi yang disesuaikan dengan karakteristik masyarakat setempat. Misalnya, penyebaran informasi dilakukan melalui Ketua RT dan grup-grup di sekitar lingkungannya, serta pengenalan aplikasi pada saat acara perkumpulan warga. Langkah ini membuktikan adanya pendekatan yang komunikatif dan partisipatif dalam menjangkau masyarakat. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Anang Fathurrodi selaku Kepala Urusan Perencanaan Desa Masangan Wetan *“Kalau Sukodono ada aplikasi baru ini isinya ini... jadi saya kasih materi ke pak RT, lalu pak RT sebarakan ke grup lingkungan.”* (Wawancara, 15 April 2025)

Selain itu, dalam meningkatkan akses informasi publik, Bapak Eko Pugh Affandi, S.Kom. selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Desa Masangan Wetan sekaligus operator aplikasi BMW juga menyampaikan bahwa *“Kalau di Masangan Wetan waktu itu kebetulan ada perkumpulan warga, itu sekalian saya perkenalkan aplikasinya.”* (Wawancara, 15 April 2025) Strategi tersebut menunjukkan bahwa meskipun belum semua warga mengakses langsung aplikasi, mereka sudah diperkenalkan dan tahu bahwa pelayanan bisa dilakukan melalui sistem digital. Dari sisi birokrasi, sistem BMW mampu menyederhanakan proses yang sebelumnya manual dan berbelit. Digitalisasi dan integrasi jaringan dengan Kominfo mengurangi ketergantungan pada proses manual dan mempercepat validasi serta koneksi antarinstansi. Seperti yang dinyatakan oleh Bapak Budi Utomo, S.Sos. selaku Kepala Seksi Pelayanan Desa Masangan Wetan *“Sekarang sudah pindah alih oleh Kominfo, dulu servernya lokal. Tanpa internet pun bisa, langsung konek dengan kecamatan.”* (Wawancara, 15 April 2025)

Adanya kemampuan untuk mengedit data meskipun telah diunggah serta pengelolaan data penduduk melalui fitur “master” membuat proses pelayanan menjadi lebih fleksibel dan minim kesalahan. Bahkan ketika terjadi kesalahan input atau gangguan teknis, perangkat desa telah memiliki mekanisme pelaporan dan dukungan teknis melalui Kominfo, yang kini menjadi pengelola utama server aplikasi. Hal tersebut seperti dinyatakan oleh Bapak Budi Utomo, S.Sos. selaku Kepala Seksi Pelayanan Desa Masangan Wetan *“Kalau ada salah input data, masih bisa diedit meskipun sudah diupload.”* (Wawancara, 15 April 2025) Di sisi lain, keandalan perangkat desa dalam mengoperasikan aplikasi juga menjadi faktor pendukung keberhasilan program ini. Perangkat yang lebih muda dinilai mampu mengikuti perkembangan teknologi, dan seluruh petugas telah memahami SOP yang berlaku dalam setiap jenis pengurusan. Dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan desa, sebagaimana Bapak Anang Fathurrodi selaku Kepala Urusan Perencanaan Desa Masangan Wetan menyampaikan bahwa *“Kalau perangkat muda-muda mampu mengikuti perkembangan teknologi seperti adanya BMW.”* (Wawancara, 15 April 2025) Kesiapan perangkat desa dalam mengoperasikan sistem berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat karena pelayanan berjalan cepat dan akurat. Selain itu terkait SOP, operator BMW menegaskan bahwa syaratnya setiap minta surat keterangan berbeda-beda. Adanya SOP yang jelas mempermudah masyarakat dalam memahami persyaratan, menghindari kebingungan, dan meningkatkan kepercayaan terhadap profesionalisme layanan. Bapak Anang Fathurrodi selaku Kepala Urusan Perencanaan Desa Masangan Wetan juga mengatakan bahwa *“Kalau trouble jaringan, langsung lapor Kominfo karena satu server, biasanya barengan.”* (Wawancara, 15 April 2025) Adanya mekanisme pelaporan dan dukungan teknis tersebut memastikan masalah cepat ditangani, mengurangi gangguan serta meningkatkan keandalan sistem, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh, indikator Pencapaian Tujuan dalam implementasi aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Desa Masangan Wetan menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan telah berhasil meningkatkan efisiensi kerja internal, mempercepat proses administrasi, juga memperkuat transparansi layanan. Penggunaan sistem berbasis digital ini juga membuahkan hasil yang selaras dengan perencanaan awal program, yaitu menyederhanakan prosedur pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kualitas layanan publik di tingkat desa. Hal tersebut terlihat dari perubahan sistem pelayanan yang sebelumnya bersifat manual dan berjenjang menjadi lebih ringkas, terintegrasi, dan terkontrol melalui sistem. Dari aspek kinerja pelayanan, implementasi BMW turut mendukung pencapaian target kerja perangkat desa yang lebih terukur, khususnya dalam hal ketepatan waktu penyelesaian dokumen dan kemampuan menyelesaikan volume layanan harian secara lebih optimal. Seluruh proses pelayanan yang terdokumentasi dalam sistem memungkinkan adanya pengendalian kinerja yang lebih sistematis serta

meminimalisir keterlambatan pelayanan. Di sisi lain, dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan, penerapan BMW memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan, karena pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, serta memberikan kepastian waktu tanpa prosedur yang berbelit. Selain itu, implementasi BMW juga mampu menjawab berbagai permasalahan mendasar dalam sistem pelayanan sebelumnya, seperti antrean panjang, kurangnya transparansi, serta ketergantungan pada alur birokrasi manual yang memakan waktu. Melalui sistem digital yang terintegrasi, permasalahan tersebut dapat diminimalisir sehingga pelayanan jadi lebih responsif serta efektif akan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, indikator Pencapaian Tujuan dapat dinyatakan tercapai, baik dari aspek kesesuaian hasil dengan perencanaan, capaian kinerja pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, maupun kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan. Jika dikaitkan dengan teori efektivitas Richard M. Steers, organisasi dinilai efektif apabila mampu mencapai tujuan secara tepat waktu dan sesuai target, sehingga implementasi BMW dapat dinyatakan berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik desa; temuannya ini selaras dengan kajian Yunus et al. (2023) dalam jurnal *"Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI)"* yang menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas melalui percepatan layanan, kemudahan akses informasi, transparansi proses, serta pencapaian target pelayanan secara lebih efisien [19].

B. Integrasi

Dalam teori efektivitas organisasi yang dinyatakan oleh Richard M. Steers, integrasi merujuk pada sejauh mana elemen-elemen dalam organisasi dapat bekerja secara terpadu, saling mendukung, dan bebas dari konflik dalam mencapai tujuan bersama. Dalam konteks implementasi e-Government berbasis aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Desa Masangan Wetan, integrasi menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa sistem dapat berjalan efektif dan berkelanjutan. Salah satu bentuk nyata dari integrasi ini adalah sinergi antarperangkat desa. Berdasarkan hasil wawancara, perangkat desa menunjukkan koordinasi yang baik dalam menjalankan sistem BMW. Operator utama telah membekali staf lain dengan pemahaman teknis sehingga mereka dapat mengambil alih tugas saat terjadi lonjakan jumlah pemohon. Seperti dikemukakan Bapak Eko Puguh Affandi, S.Kom. selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Desa Masangan Wetan sekaligus operator aplikasi BMW *"Tentu saja, itu bisa login. Satu PC sudah saya setting semua, dan perangkat desa yang lain sudah saya ajari. Sewaktu-waktu barangkali dalam satu hari ada orang yang mengurus banyak, biar nggak mengantri orangnya."* (Wawancara, 15 April 2025) Pernyataan tersebut menunjukkan adanya kolaborasi antarpersonel dalam satu sistem kerja yang terkoordinasi serta responsif pada kebutuhan masyarakat.

Hal tersebut dibuktikan dengan gambar dibawah ini terkait rapat antar perangkat desa dalam membahas penggunaan aplikasi BMW:



Gambar 3. Rapat Perangkat Desa dalam Evaluasi Penggunaan Aplikasi BMW
Sumber: Pemerintahan Desa Masangan Wetan, 2025

Diperkuat oleh Bapak Budi Utomo, S.Sos. selaku Kepala Seksi Pelayanan Desa Masangan Wetan, menegaskan bahwa: *"Dalam pelaksanaan BMW, kami tidak bekerja sendiri-sendiri. Setiap bagian sudah memahami perannya masing-masing, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi, hingga proses tanda tangan elektronik Kepala Desa. Koordinasi antarperangkat berjalan lancar karena semua mengacu pada sistem yang sama, sehingga tidak ada tumpang tindih pekerjaan dan pelayanan tetap konsisten."* (Wawancara, 15 April 2025)

Hal senada disampaikan oleh Bapak Anang Fathurrodi selaku Kepala Urusan Perencanaan Desa Masangan Wetan sebagai berikut: *"Dengan BMW ini, data dan pelayanan itu nyambung semua. Kami bisa saling cek sesuai tugas masing-masing tanpa harus tanya manual lagi. Jadi koordinasinya lebih gampang dan kerja juga terasa lebih rapi dibanding dulu waktu masih banyak yang manual."* (Wawancara, 15 April 2025)

Integrasi juga tampak dari partisipasi aktif masyarakat, meskipun tidak dalam bentuk login mandiri, namun mereka tetap terlibat melalui saluran komunikasi informal seperti RT dan grup lingkungan. Proses sosialisasi dilakukan

melalui pertemuan warga atau momen kumpul RT, yang secara efektif menyampaikan informasi kepada masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Anang Fathurrodi selaku Kepala Urusan Perencanaan Desa Masangan Wetan *“Sosialisasi waktu itu dikumpulkan satu RT, perangkat desa mengundang ke kantor desa, lalu pihak operator memaparkan aplikasi BMW. Saya kasih materi ke Pak RT, lalu Pak RT menyebarkan ke grup-grup lingkungan.”* (Wawancara, 15 April 2025) Dengan pendekatan ini, masyarakat turut berperan dalam menyebarkan pemahaman terkait aplikasi, menciptakan jalinan komunikasi dua arah yang harmonis. Aspek komunikasi yang efektif antara pengguna dan penyedia layanan juga terlihat dari adanya sistem user yang terstruktur dan pembagian peran yang jelas dalam aplikasi. Misalnya, terdapat tiga user berbeda dalam sistem login BMW, termasuk akun khusus untuk tanda tangan Kepala Desa. Ini menunjukkan adanya pembagian tugas yang jelas dan kontrol administratif yang rapi. Selain itu, adanya fitur edit data serta sistem tracking status dokumen membuat komunikasi menjadi lebih transparan antara petugas dan masyarakat. Ini selaras dengan keterangan yang disampaikan oleh Bapak Budi Utomo, S.Sos. sebagai Kepala Seksi Pelayanan Desa Masangan Wetan *“Kalau salah input, meskipun sudah diupload tetap bisa diedit, dan Setelah ada centang hijau, nanti ada tulisannya sudah diambil atau belum.”* (Wawancara, 15 April 2025) Hal ini memperlihatkan bahwa aplikasi BMW mampu menjembatani kebutuhan teknis dengan komunikasi pelayanan yang lebih akurat dan efisien.

Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari salah satu pengguna manfaat program BMW, Ibu Mujiati menyampaikan *“Saya tahunya dari Pak RT dan juga dari grup WhatsApp. Waktu itu juga pernah dijelaskan saat ada kumpulan warga. Menurut saya sudah cukup jelas, walaupun tidak semua warga paham cara pakainya sendiri, tapi minimal kami tahu kalau sekarang pelayanan bisa lewat desa tanpa harus ke kecamatan.”* (Wawancara, 06 April 2026)

Dari sisi minimnya konflik atau resistensi, wawancara tidak menunjukkan adanya penolakan dari pihak perangkat desa ataupun masyarakat. Bahkan, perangkat desa terutama yang lebih muda dinyatakan mampu mengikuti perkembangan teknologi. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Bapak Anang Fathurrodi selaku Kepala Urusan Perencanaan Desa Masangan Wetan *“Kalau perangkat yang muda-muda mampu mengikuti perkembangan teknologi seperti adanya BMW.”* (Wawancara, 15 April 2025) Tidak adanya resistensi dalam penggunaan aplikasi ini menandakan penerimaan yang baik dan kesiapan SDM untuk beradaptasi, yang merupakan fondasi penting dalam integrasi organisasi. Selain itu, adanya evaluasi berkala saat aplikasi BMW masih aktif digunakan sebelum diprioritaskan ke sistem lain, menunjukkan adanya mekanisme umpan balik internal yang mendukung perbaikan sistem. Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Eko Puguh Affandi, S.Kom. selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Desa Masangan Wetan *“Dulu ada evaluasi satu bulan sekali. Kurang apa, kendala apa, bisa dievaluasi.”* (Wawancara, 15 April 2025) Implementasi e-Government melalui aplikasi BMW di Desa Masangan Wetan telah mencerminkan indikator integrasi sebagaimana dimaksud oleh Richard M. Steers. Terdapat kerja sama antarlembaga dan antarindividu, partisipasi masyarakat dalam alur informasi, komunikasi layanan yang efisien, serta minimnya konflik atau hambatan dari sisi internal maupun eksternal.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan lapangan, indikator Integrasi menunjukkan adanya keterpaduan internal yang baik antarperangkat desa dalam menjalankan sistem BMW, termasuk pembagian peran yang jelas dan koordinasi yang berjalan konsisten. Integrasi eksternal dengan masyarakat dilakukan melalui mekanisme sosialisasi berbasis RT dan forum lingkungan yang disesuaikan dengan karakteristik sosial desa, sehingga komunikasi pelayanan tetap berjalan secara fungsional dan kontekstual. Jika dikaitkan dengan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers, organisasi dinilai efektif apabila mampu menciptakan keterpaduan unsur internal dan menjaga koordinasi yang harmonis dalam mencapai tujuan bersama, sehingga implementasi BMW dapat dinyatakan berhasil memenuhi indikator integrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik desa. Temuan ini sejalan dengan penelitian Tumanggor dan Kholil (2025) dalam jurnal *“Reformasi Sistem Komunikasi Organisasi Pemerintah Indonesia dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”* yang menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi yang integratif dan kolaboratif menjadi faktor utama dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan efektif [20].

C. Adaptasi

Dalam teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers, adaptasi menekankan pada kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan secara cepat dan tepat. Dalam implementasi aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Desa Masangan Wetan, indikator adaptasi dapat terlihat dari berbagai aspek mulai dari kesiapan teknologi, fleksibilitas sistem, hingga kesiapan sumber daya manusia dan masyarakat dalam beralih ke sistem digital. Salah satu bentuk nyata adaptasi adalah kemampuan perangkat desa dalam mengikuti perkembangan teknologi. Hal ini tercermin dari pernyataan bahwa para perangkat yang lebih muda mampu mengoperasikan sistem BMW dengan baik. Selain itu, ada upaya internal untuk memperluas pengetahuan teknologi secara horizontal kepada rekan sesama perangkat. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Eko Puguh Affandi, S.Kom. selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Desa Masangan Wetan bahwa *“Sudah diajari semua sama yang biasa megang operator tersebut. Sewaktu-waktu barangkali dalam satu hari ada orang yang mengurus banyak, biar nggak mengantri orangnya.”* (Wawancara, 15 April 2025) Pernyataan ini menggambarkan adanya kesiapan teknis dan semangat berbagi pengetahuan sebagai bagian dari adaptasi organisasi terhadap teknologi baru. Hal ini diperkuat oleh Bapak Budi Utomo, S.Sos. selaku Kepala

Seksi Pelayanan Desa Masangan Wetan *“Awal-awal memang butuh penyesuaian, tapi lama-lama perangkat sudah terbiasa. Kalau ada perubahan sistem atau pembaruan dari Kominfo, kami langsung menyesuaikan. Jadi tidak menunggu lama, langsung dipelajari dan diterapkan supaya pelayanan tetap jalan.”* (Wawancara, 15 April 2025)

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Anang Fathurrodi selaku Kepala Urusan Perencanaan Desa Masangan Wetan menyampaikan *“Menurut saya BMW ini cukup fleksibel. Kalau ada kendala di lapangan atau ada aturan baru, sistemnya masih bisa menyesuaikan. Kami juga terbiasa evaluasi kalau ada yang kurang pas, jadi pelan-pelan diperbaiki. Intinya tidak kaku dan masih bisa mengikuti kebutuhan desa.”* (Wawancara, 15 April 2025)

Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari salah satu pengguna manfaat program BMW, Ibu Mujiati menyampaikan *“Kalau menggunakan sendiri memang agak sulit, apalagi bagi yang tidak terbiasa dengan teknologi. Tapi karena dibantu oleh perangkat desa, jadi tidak terlalu menjadi masalah. Lama-lama juga jadi terbiasa dengan alur barunya. Yang penting kami tahu prosedurnya dan tinggal mengikuti arahan dari desa.”* (Wawancara, 06 April 2026)

Selain itu, kemampuan sistem BMW dalam merespons kebutuhan warga juga menunjukkan tingkat adaptabilitas yang baik. Misalnya, fitur edit data yang memungkinkan operator untuk memperbaiki kesalahan input meskipun data sudah terunggah, merupakan bentuk fleksibilitas sistem yang sangat relevan untuk kebutuhan pelayanan publik di tingkat desa. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Budi Utomo, S.Sos. selaku Kepala Seksi Pelayanan Desa Masangan Wetan *“Ada tombol edit, meskipun sudah diupload masih tetap bisa diedit.”* (Wawancara, 15 April 2025) Dengan adanya fitur ini, proses layanan tidak harus diulang dari awal secara keseluruhan, sehingga mempercepat penyelesaian masalah tanpa mengganggu kenyamanan pemohon. Kemampuan perbaikan sistem berdasarkan masukan juga menjadi bagian penting dari indikator adaptasi. Pada masa awal penggunaan, evaluasi dilakukan secara rutin setiap bulan untuk mengidentifikasi kendala teknis maupun non-teknis. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi BMW memiliki siklus perbaikan yang adaptif berdasarkan pengalaman pengguna dan pengamatan operator, bukan sekadar berjalan tanpa pengawasan.

Dari sisi jaringan dan infrastruktur, desa juga telah berupaya beradaptasi dengan perubahan sistem. Awalnya, jaringan bersifat lokal antar-kecamatan. Namun, setelah dikelola oleh Dinas Kominfo, sistem dialihkan ke server pusat untuk menstabilkan layanan dan mengurangi gangguan. Sebagaimana ditegaskan Bapak Anang Fathurrodi selaku Kepala Urusan Perencanaan Desa Masangan Wetan *“Sekarang dipegang Kominfo. Kalau tidak bisa dibuka, trouble itu barengan karena satu server di Kominfo.”* (Wawancara, 15 April 2025) Meskipun masyarakat belum diberi akses login mandiri karena pertimbangan keamanan dan potensi kesalahan input, masyarakat tetap dituntut untuk belajar mengikuti sistem melalui sosialisasi intensif. Sosialisasi ini dilakukan dengan pendekatan kultural, yaitu lewat RT dan perkumpulan warga, yang memudahkan proses adaptasi masyarakat terhadap teknologi baru. Pendekatan ini memperlihatkan bahwa meskipun adaptasi digital belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat secara langsung, namun proses edukasi sudah dirancang secara bertahap dan disesuaikan dengan kondisi sosial warga setempat.

Berlandaskan hasil wawancara serta analisis data, indikator Adaptasi memperlihatkan bahwasanya perangkat desa memiliki kapasitas yang memadai dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi dan perubahan sistem. Mengingat model pelayanan BMW bersifat operator-based, adaptasi difokuskan pada kesiapan organisasi dalam mengoperasikan, memperbarui, dan menjaga stabilitas sistem, sehingga kesinambungan layanan digital dapat terjaga secara berkelanjutan. Jika dikaitkan dengan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers, organisasi dinilai efektif apabila mampu merespons perubahan lingkungan secara cepat dan tepat, sehingga implementasi BMW dapat dinyatakan berhasil memenuhi indikator adaptasi dalam mendukung keberlanjutan pelayanan publik desa berbasis e-Government. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rofi' dan Adib (2024) dalam jurnal *“Adaptasi Organisasi dalam Menghadapi Kemajuan Teknologi di Era Digital”* yang menyimpulkan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan ditentukan oleh kesiapan Sumber Daya Manusia, budaya organisasi yang adaptif, dan strategi penyesuaian terhadap perkembangan teknologi dalam pelayanan publik [21].

IV. SIMPULAN

Berlandaskan hasil penelitian serta pembahasan terkait efektivitas penerapan aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam pelayanan administrasi di Desa Masangan Wetan Kecamatan Sukodono, kesimpulannya bahwa efektivitas penerapan BMW telah menunjukkan capaian yang relatif baik, namun masih memerlukan penguatan pada aspek tertentu. Dari tiga indikator yang digunakan sebagai tolak ukur sesuai teori Richard M. Steers, yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi, indikator Pencapaian Tujuan dinilai paling dominan menunjukkan efektivitas, sedangkan indikator Integrasi dan Adaptasi telah berjalan dengan baik tetapi masih memerlukan penguatan agar implementasi sistem lebih optimal. Pada indikator Pencapaian Tujuan, penerapan BMW terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan administrasi desa. Hal ini terlihat dari percepatan waktu penyelesaian dokumen, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta adanya fitur pemantauan status berkas yang meningkatkan transparansi proses. Perubahan dari sistem manual ke sistem digital memberikan dampak nyata terhadap ketertiban administrasi dan pencapaian target pelayanan perangkat desa secara lebih terstruktur. Sementara itu, pada indikator

Integrasi, koordinasi internal antarperangkat desa dalam pengoperasian sistem telah berjalan secara terstruktur melalui pembagian peran dan penggunaan akses login yang jelas. Namun, integrasi eksternal dengan masyarakat masih mengandalkan mekanisme sosialisasi melalui RT dan forum lingkungan. Mengingat model pelayanan yang diterapkan bersifat operator-based, keterlibatan masyarakat dalam sistem belum bersifat langsung, sehingga diperlukan penguatan strategi komunikasi dan penyebaran informasi agar pemanfaatan layanan digital semakin merata. Pada indikator Adaptasi, perangkat desa menunjukkan kemampuan dalam menyesuaikan diri terhadap penggunaan teknologi dan pembaruan sistem. Proses transfer pengetahuan antarpegawai serta respons terhadap kendala teknis menunjukkan adanya kesiapan organisasi dalam menjaga keberlanjutan layanan digital. Namun demikian, stabilitas operasional sistem masih bergantung pada dukungan teknis dan pembaruan dari pihak eksternal, sehingga peningkatan kapasitas internal dan penguatan kesiapan teknis tetap diperlukan untuk menjamin konsistensi layanan. Dengan demikian, efektivitas penerapan BMW di Desa Masangan Wetan dapat dinyatakan berjalan dengan baik, terutama dalam aspek pencapaian tujuan peningkatan efisiensi pelayanan publik. Namun, penguatan pada aspek integrasi eksternal dan stabilitas adaptasi organisasi tetap diperlukan agar transformasi digital pelayanan desa dapat berlangsung secara lebih optimal, stabil, dan berkelanjutan di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta kemudahan yang diberikan sehingga artikel berjudul *"Efektivitas E-Government Melalui Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Desa Masangan Wetan Kecamatan Sukodono"* dapat terselesaikan dengan baik. Pada proses penelitian serta penyusunan artikel ini, penulis memperoleh banyak dukungan, bantuan, serta kontribusi pemikiran dari banyak pihak. Maka demikian, penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada Pemerintah Desa Masangan Wetan yang sudah memberikan izin penelitian serta membantu dalam penyediaan data serta informasi terkait implementasi aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam pelayanan publik desa. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Ibu Lailul Mursyidah, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, koreksi, dan masukan konstruktif selama proses penyusunan artikel ini sehingga penelitian dapat tersusun secara sistematis dan ilmiah. Apresiasi turut penulis sampaikan kepada para informan penelitian, khususnya perangkat desa dan operator aplikasi BMW yang sudah meluangkan waktu, membagikan informasi, serta menjelaskan berbagai aspek teknis dan implementatif terkait pelayanan berbasis digital di Desa Masangan Wetan. Kemudian, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga tercinta atas doa, dukungan moral, dan motivasi yang tiada henti, serta kepada rekan-rekan serta seluruh pihak yang telah membantu termasuk secara langsung ataupun tidak langsung pada proses penyelesaian artikel ini. Penulis berharap artikel ini dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian e-government di tingkat desa serta menjadi referensi praktis bagi pemerintah desa agar meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

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 Implementasiundang-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 Hidayattullah, "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.
- [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 (Simamah) 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 Administrasi 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/aaaj.v8i2.16718.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.