



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



EFEKTIVITAS BERKAS MLAKU DEWE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO

**NONA VITA RAHAYU
192020100002**

Dosen Pembimbing:

Hendra Sukmana, S.AP.,M.K.P

Administrasi Publik

Fakultas Bisnis Hukum Dan Ilmu Sosial

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pelayanan yang dilaksanakan baik pemerintahan pusat ataupun pemerintahan daerah. Implikasi dari sebuah pelayanan publik sangat luas baik dalam kehidupan ekonomi ataupun kehidupan sosial budaya serta kehidupan politik. Pelayanan publik termasuk ke dalam pelayanan dasar pada penyelenggaraan pemerintahan. Tidak hanya itu pelayanan publik dapat dikatakan sebagai sebuah indikator terpenting pada penilaian kinerja dari sebuah pemerintahan, pemerintahan dapat dikatakan baik apabila penyelenggaraan pelayanan publik memiliki orientasi terhadap masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tentunya akan berimplikasi kepada kepuasan akan kinerja pelayanan yang dilakukan oleh sebuah instansi. Di dalam UU No 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan bagi setiap masyarakat hal tersebut atas jasa, barang serta pelayanan administratif

Mengapa ?

“Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”

Pelayanan masyarakat pada dasarnya dapat dilakukan dari lingkup terkecil hingga tertinggi di suatu negara, di Indonesia pelayanan masyarakat pada tingkat pertama diselenggarakan oleh kecamatan. Kecamatan ditunjuk sebagai sebuah awal penyelenggaraan pelayanan administrasi masyarakat dibagian terdepan. Hal ini bertujuan agar pelayanan masyarakat yang diberikan terasa lebih dekat kepada masyarakat serta pelayanan publik dapat terlaksana secara efisien serta efektif. Dalam penelitian kali ini penelitian dilaksanakan pada salah satu Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Sidoarjo tepatnya di Kecamatan Sukodono. Pada Kecamatan Sukodono terdapat aplikasi berbasis web yang mendukung pelayanan publik, aplikasi tersebut biasa disebut dengan Berkas Mlaku Dewe (BMW). Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) merupakan implementasi dari adanya penerapan PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sukodono. Berkas Mlaku Dewe (BMW) dimaksud bahwa berkas administrasi dikirimkan ke kecamatan melalui jaringan internet. Dengan memanfaatkan teknologi berbasis teknologi dan informasi, tentunya diharap dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi secara efektif dan efisien.

PENELITIAN TERDAHULU

Anisa Anggraeni dan Tjitjik Rahaju, 2022

“Evaluasi Program Berkas Mlaku Dewe (BMW) Pada Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa aplikasi berkas mlaku dewe terbukti benar-benar membantu masyarakat dalam melaksanakan pelayanan pada bidang administratif. Masyarakat tepatnya yang berada di Kecamatan Sukodono memberikan sebuah respon yang sangat bagus terhadap adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe, hal itu dibuktikan dengan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kecamatan Sukodono

Ria Enitasari dan Diana Hertati, 2019

“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”

Hasil penelitian ini didapati tentunya pada sarana serta prasarana pada ruang pelayanan yang telah disediakan untuk para pemohon layanan administrasi dan pendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi berbasis aplikasi berkas mlaku dewe (BMW) menjadi lebih efektif.

Firdha Fitriyani, Arsiyah & Ahmad Riyadh UB, 2017

“Berkas Mlaku Dhewe (BMW) untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo”

Hasil penelitian ini didapati bahwa efektivitas berkas mlaku dhewe (BMW) pada kecamatan sukodono bisa dilihat berdasarkan kriteria keefektifan menurut gibson (1995: 34) bahwa kriteria 1. Produksi; 2. Efisiensi; 3. Kepuasan; 4. Keadapatasian; serta 5. Pengembangan sudah berjalan dengan baik namun terdapat beberapa hambatan yang tentunya mempengaruhi pelayanan pada berkas mlaku dhewe (BMW) yang terdapat di kecamatan sukodono

METODE PENELITIAN

JENIS PENELITIAN

Penelitian Ini Menggunakan Metode
Kualitatif Deskriptif



FOKUS PENELITIAN

Fokus Penelitian Ini Adalah Mengetahui
Tingkat Keefektifan Dalam Aplikasi Berkas
Mlaku Dewe (BMW) Terhadap Pelayanan
Publik Di Kecamatan Sukodono Kabupaten
Sidoarjo

PENDEKATAN Richard M. Steers

1. Pencapaian tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi



LOKASI PENELITIAN :

Kantor Kecamatan
Sukodono



TEKNIK PENGUMPULAN DATA :

1. Wawancara
2. Observasi
3. Studi Pustaka



TEKNIK PENENTUAN INFORMAN :

Purposive Sampling



SUMBER DATA :

1. Data Primer
2. Data Sekunder

Hasil dan Pembahasan

Sistem Aplikasi Berkas Mlaku Dewe



Sumber : Website aplikasi Berkas Mlaku Dewe

Pelayanan dengan menggunakan Berkas Mlaku Dewe dilakukan dengan menggunakan metode pengiriman berkas pemohon ke kantor Kecamatan Sukodono dengan menggunakan sistem elektronik dengan cukup mengakses website dan memanfaatkan fasilitas alat pemindai berkas Sistem Berkas Mlaku Dewe ini dapat digunakan untuk pengurusan permohonan kartu tanda penduduk, pengajuan izin mendirikan bangunan, surat keterangan domisili

Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Pada Pelayanan Di Kecamatan Sukodono

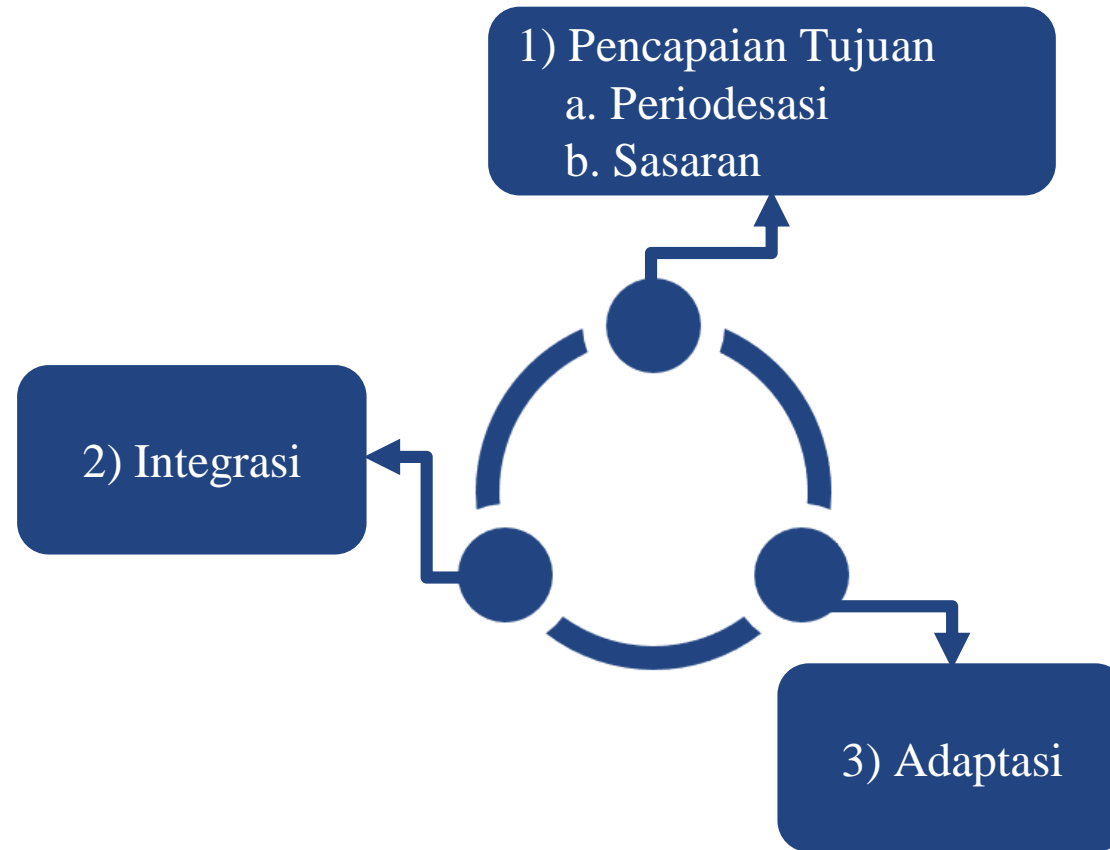
Peneliti menemukan keefektifan sebelum dan sesudah dari penggunaan Berkas Mlaku Dewe pada layanan administrasi yang terdapat di kecamatan sukodono sebagai berikut.

Tabel 1. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe

Sebelum Penggunaan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe	Sesudah Penggunaan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe
- Proses selesai pelayanan 3-4 hari (berkas diambil ke kecamatan)	- Proses selesai pelayanan 1-2 jam (berkas diambil di desa)
- Pelayanan administrasi secara manual	- Pelayanan administrasi dilakukan melalui media elektronik
- Alur pelayanan: pemohon-RT/RW-Desa-Kecamatan-Pemohon	- Alur pelayanan: tenaga operator perangkat desa 1 orang (operator BMW)
- Mengeluarkan biaya transportasi dan biaya Foto Copy berkas persyaratan	- Tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi dan biaya Foto Copy persyaratan

Sumber : Diolah Penulis, 2022

Teori Richard M Steers



Pencapaian Tujuan

Periodesasi

- Pada tahun pertama merupakan tahapan dimana aplikasi ini mulai diimplementasikan pada proses pelayanan masyarakat. Dalam tahun pertama aplikasi ini dibuat dan mulai dilakukan sosialisasi dan training kepada para staff urusan tata usaha dan umum di Kecamatan Sukodono selaku pengguna dari aplikasi ini.
- Pada tahun kedua merupakan tahun implementasi dari aplikasi ini dimana pada tahun ini aplikasi mulai digunakan untuk pelayanan kebutuhan masyarakat. Pada tahun kedua aplikasi sudah bisa digunakan tetapi masih terdapat beberapa kendala pada aplikasi seperti aplikasi tidak bisa digunakan ketika banyak digunakan pada computer.
- Pada tahun ketiga tahun dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat umum, adapun sosialisasi tersebut dilaksanakan secara pertemuan dengan perwakilan para masyarakat di kecamatan sukodono serta dengan camat dan juga staff bagian urusan tata usaha dan umum.
- Pada tahun keempat merupakan evaluasi dan pengembangan dari aplikasi sistem Berkas Mlaku Dewe.
- Pada tahun kelima merupakan tahun pembaharuan aplikasi sistem Berkas Mlaku Dewe agar dapat digunakan untuk melayani semua kebutuhan masyarakat.

Data mengenai permohonan pelayanan administrasi yang di lakukan oleh masyarakat di kecamatan sukodono yang didapatkan dari database yang terdapat pada Berkas Mlaku Dewe sebagai berikut.

Tabel 2. Data Permohonan Administrasi Pada Database Berkas Mlaku Dewe 2019-2021

Permohonan Surat Kelahiran			Permohonan Surat Kematian			Permohonan Surat Domisili		
2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
107 Pemohon	107 Pemohon	107 Pemohon	52 Pemohon	59 Pemohon	142 Pemohon	103 Pemohon	486 Pemohon	464 Pemohon

Sumber : Database Aplikasi Berkas Mlaku Dewe

Sasaran

- Sasaran pada aplikasi Berkas Mlaku Dewe berfokus pada masyarakat yang bertempat tinggal di kecamatan sukodono.
- Penggunaan layanan Berkas Mlaku Dewe dalam pengurusan surat-surat administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat di kecamatan sukodono sangatlah efektif. Hal tersebut dapat dilihat di saat pemohon mengajukan surat administrasi baik itu surat kematian, surat kelahiran serta surat domisili tidak perlu surat pengantar dari RT/RW setempat, serta lebih menghemat biaya transportasi serta biaya fotocopy persyaratan dalam mengajukan permohonan, dan surat administrasi tersebut dalam kurun waktu 1-2jam sudah selesai. Dan juga alur dalam pelayanan permohonan Berkas Mlaku Dewe lebih efektif dan cepat

Alur Berkas Mlaku Dewe

Gambar 2. Alur Proses Berkas Layanan Pada Aplikasi Berkas Mlaku Dewe



Sumber : Website Kecamatan Sukodono

Adapun sistem kerja dalam pengajuan permohonan administrasi melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe sebagai berikut: Berkas dari desa dikirimkan ke kecamatan lewat aplikasi ini. Berkas tersebut lalu diterima oleh petugas kecamatan untuk dicek kelengkapannya. Jika berkas dinyatakan lengkap, maka akan dikirimkan ke pimpinan kecamatan untuk dibubuhi stempel dan tanda tangan elektronik. Fitur tanda tangan dan stempel elektronik ini menggunakan sistem barcode. Dan pemohon mendapatkan notifikasi sms untuk pengambilan berkas di kantor desa.

Integrasi

- Dalam teori Richard M Steers integrasi merupakan bagian untuk mengukur tingkat kemampuan dari suatu organisasi dalam melakukan sosialisasi dan pengenalan program kepada masyarakat. Integrasi ini berkaitan dengan proses sosialisasi di masyarakat mengenai program yang telah dibentuk sebelumnya. Pada tahun 2019 camat juga melakukan peningkatan operator Berkas Mlaku Dewe (BMW) yaitu guna untuk penguatan mutu pelayanan di kecamatan sukodono kabupaten sidoarjo.

Gambar 3. Peningkatan Kompetensi Operator BMW



Kegiatan Peningkatan Kompetensi Operator BMW Kecamatan Sukodono untuk Penguatan Mutu Pelayanan dalam Rangka ZI menuju WBK/WBBM

Sumber : Website kecamatan Sukodono

- Sosialisasi program pelayanan dengan menggunakan sistem aplikasi Berkas Mlaku Dewe telah dilakukan dengan baik. Proses sosialisasi telah dilakukan dalam rapat Bersama seluruh lurah di kecamatan sukodono. Tidak hanya itu sosialisai agar masyarakat menggunakan aplikasi BMW ini juga dilakukan pada kegiatan rapat PKK di Kecamatan Sukodono. Diharapkan para lurah dan ibu-ibu pkk dapat mensosialisasikan kepada masyarakat di desa-desa.

Adaptasi

- Adaptasi dapat diartikan sebagai proses dalam penyesuaian diri yang dilaksanakan untuk menyatukan individu dengan segala sesuatu yang selalu berubah – ubah di lingkungan sekitarnya. Dalam bagian ini dapat dikaitkan dengan bagaimana individu dapat mengimplementasikan program yang sudah dibuat dan dapat menyesuaikan dengan keadaan di lapangan.
- Adaptasi dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa para staff urusan tata usaha dan umum selalu menggunakan aplikasi Berkas Mlaku Dewe dalam melakukan pelayanan masyarakat. Tidak hanya itu apabila terjadi kendala semisal aplikasi tidak bisa dibuka ataupun sinyal putus para staff urusan tata usaha dan umum sudah dapat mengatasinya.
- Diketahui bahwa di saat mengalami pergantian camat setiap 2 tahun sekali, aplikasi Berkas Mlaku Dewe tetap berjalan dan digunakan semestinya dalam kebutuhan pelayanan yang terdapat pada kecamatan sukodono. Untuk mengatasi permasalahan pada aplikasi, camat selalu berupaya meningkatkan aplikasi Berkas Mlaku Dewe agar pelayanan pada masyarakat cepat selesai prosesnya.

Kesimpulan

- Pelayanan masyarakat di Kecamatan Sukodono saat ini telah menggunakan sistem aplikasi berbasis teknologi yakni sistem aplikasi Berkas Mlaku Dewe. Sistem merupakan sistem yang dimana dapat digunakan untuk melayani masyarakat dalam kepengurusan kartu tanda penduduk, surat domisili hingga izin mendirikan bangunan. Adapun untuk mengukur efektivitas dari sistem ini mempergunakan teori oleh Richard M Steers, terdiri dari tiga indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.
- Dalam hal pencapaian tujuan dibagi menjadi beberapa faktor yaitu faktor perodesasi/kurun waktu dan sasaran adapun faktor kurun waktu peneliti membagi ke dalam lima tahun dimana tahun pertama dilakukan sosialisasi dan training kepada staff urusan tata usaha dan umum, tahun kedua merupakan tahun implementasi program aplikasi ini, di tahun ketiga dilakukan sosialisasi kepada masyarakat, Adapun di tahun keempat dilakukan evaluasi dan pengembangan aplikasi dan di tahun kelima merupakan tahun pembaharuan. Dan dalam faktor sasaran, pada aplikasi Berkas Mlaku Dewe berfokus pada masyarakat yang bertempat tinggal di kecamatan sukodono. Peneliti merasa penggunaan layanan Berkas Mlaku Dewe dalam pengurusan surat-surat administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat di kecamatan sukodono sangatlah efektif karena dapat menghemat biaya transport serta surat pemohon administrasi lebih cepat jadi.
- Dalam hal integrasi, sosialisasi akan program pelayanan masyarakat berbasis aplikasi teknologi Berkas Mlaku Dewe telah dilaksanakan melalui rapat dengan kepala desa atau lurah dan dilaksanakan juga pada rapat pkk di kecamatan sukodono.
- Tidak hanya itu dalam tahapan adaptasi para staff pelayan masyarakat dapat menjalankan aplikasi ini dengan baik. Apabila terdapat gangguan berupa sinyal putus dan lainnya maka staff pelayan masyarakat dapat mengatasinya dengan cukup baik.

TERIMA KASIH

