

# Effectiveness Of Mlaku Dewe Files On Public Services In Sukodono District, Sidoarjo District

## [Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo]

Nona Vita Rahayu <sup>1)</sup>, Hendra Sukmana <sup>\*.2)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: hendra.sukmana@umsida.ac.id

**Abstract.** *This study aims to analyze and describe the effectiveness of the Mlaku Dewe file for public services in Sukodono District, Sidoarjo Regency. In this study, researchers used a type of descriptive qualitative method by implementing an approach in the form of observation and interviews. The data used in this study comes from primary data and secondary data. In this study, the researchers selected informants who were related to the object under study, including the sub-district head, administrative and general affairs staff in Sukodono District. The theory used in this study is the theory according to Richard M. Steers (1980: 1). In this theory there are three indicators that are used consisting of indicators of achievement of objectives, indicators of integration, indicators of adaptation. The research results found in the first indicator, an indicator of achieving goals, of course, in achieving goals, it is necessary to have stages and their periodization, while the researchers divided them into five years of achieving the goals of using the Mlaku Dewe Files. The second indicator is the integration indicator, it was found that the socialization of the service program using the File Mlaku Dewe application system had been carried out properly. The last indicator is an adaptation indicator. As for the results, it was found that administrative and general affairs staff in the Sukodono sub-district always use the File Mlaku Dewe application in carrying out administrative services to the community.*

**Keywords :** *effectiveness; public service; file of mlaku dewe*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan menganalisa dan mendeskripsikan efektivitas Berkas Mlaku Dewe terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis metode kualitatif deskriptif dengan melaksanakan sebuah pendekatan berupa observasi dan wawancara. Adapun data yang dipergunakan pada penelitian ini berasal dari data primer serta data sekunder. Pada penelitian ini peneliti memilih informan yang berhubungan dengan objek yang diteliti antara lain Camat, Staff urusan tata usaha dan umum di Kecamatan Sukodono. Adapun teori yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teori menurut Richard M. Steers (1980: 1). Pada teori ini terdapat tiga indikator yang digunakan terdiri dari indikator Pencapaian Tujuan, indikator Integrasi, indikator Adaptasi. Pada hasil penelitian didapati pada indikator pertama, indikator pencapaian tujuan tentunya didalam sebuah pencapaian tujuan diperlukan adanya tahapan-tahapan serta perodesasinya adapun peneliti membagi kedalam lima tahun pencapaian tujuan penggunaan Berkas Mlaku Dewe. Indikator kedua adalah indikator integrasi didapati bahwa sosialisasi program pelayanan dengan menggunakan sistem aplikasi Berkas Mlaku Dewe telah dilaksanakan dengan baik. Indikator terakhir adalah indikator adaptasi adapun hasil yang didapati bahwa para staff urusan tata usaha dan umum yang terdapat di kecamatan Sukodono selalu menggunakan aplikasi Berkas Mlaku Dewe dalam melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

**Kata Kunci :** efektivitas; pelayanan publik; berkas mlaku dewe

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pelayanan yang dilaksanakan baik pemerintahan pusat ataupun pemerintahan daerah (Sari, 2018). Implikasi dari sebuah pelayanan publik sangat luas baik dalam kehidupan ekonomi ataupun kehidupan sosial budaya serta kehidupan politik (Rinaldi, 2012). 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 (Ahmad et al., 2020).

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 (Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Republik Indonesia, 2009). Terkait

peraturan pada pelayanan publik juga telah diatur pada peraturan yang dikeluarkan oleh Kementrian Dalam Negeri. PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Peraturan Menteri Dalam Negeri, 2010).

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.

Setidaknya terdapat tiga penelitian sebelumnya yang membahas terkait Berkas Mlaku Dewe. Penelitian pertama dilakukan oleh Anisa Anggraeni dan Tjitjik Rahaju (2022) berjudul “Evaluasi Program Berkas Mlaku Dewe (BMW) Pada Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”. Pada penelitian berikut ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif model interaktif dengan indikator evaluasi yang diteliti menggunakan teori William Dunn. 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. Namun dalam penelitian ini juga mengungkapkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat berbasis sistem Berkas Mlaku Dewe masih terdapat kendala. Kendala tersebut adalah pada saat pelayanan pembuatan KTP prosesnya masih berjalan sangat lama dikarenakan kiriman blangko dari Kabupaten mengalami keterlambatan. Adapun perbedaan diantara penelitian sebelumnya dengan penelitian kali ini terdapat di indikator yang diteliti serat teori yang dipergunakan. Pada penelitian terdahulu indikator yang diteliti lebih mengarah pada evaluasi dan juga menggunakan teori menurut William Dunn sedangkan pada penelitian saat ini indikator yang diteliti mengenai Efektivitas dengan menggunakan teori menurut Richard M Streets (Anggraeni & Rahaju, 2022).

Penelitian Kedua, dilakukan oleh Ria Enitasari dan Diana Hertati (2019) penelitian ini berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”. Metode yang dipergunakan pada penelitian berikut ini merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adapun fokus pada penelitian berikut ini lebih mengarah kepada Sumber daya, Dana, Sarana dan Prasarana. Dalam penelitian berikut ini peneliti memilih menggunakan salah satu layanan yaitu Berkas Mlaku Dewe Tipe B yang bertanggung jawab dalam layanan surat rekomendasi SKCK, pengantar surat pindah, pengantar KTP/KK. Pada hasil penelitian ini didapati bahwa kemampuan SDM yang dimiliki oleh petugas pelayanan administrasi pada kantor Kecamatan di Sukodono Kabupaten Sidoarjo pada saat memberikan pelayanan bisa memberikan sebuah informasi yang benar-benar jelas berhubungan pada pelayanan yang diperlukan oleh para masyarakat di kecamatan Sukodono. Adapun para pegawai pelayanan pada kecamatan Sukodono juga tentunya mampu dalam memberikan pelayanan yang telah sesuai standar pelayanan publik terhadap masyarakat khususnya pemohon layanan Berkas Mlaku Dewe Tipe B, sehingga pelayanan administrasi tentunya menjadi efisien dan efektif. Pada biaya dari pelayanan yang dikeluarkan oleh para pemohon layanan Berkas Mlaku Dewe Tipe B sudah sesuai dengan apa yang terdapat di ketentuan yang berlaku pada Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan di Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Maupun terkait biaya operasional yang dikeluarkan oleh pemerintahan di Kecamatan Sukodono semenjak terdapat pelayanan berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe tentunya sangatlah berpengaruh seperti lebih menghemat dalam penggunaan kertas pada setiap jenis pelayanannya. Tentunya pada Sarana serta Prasarana pada ruang pelayanan yang telah disediakan untuk para pemohon layanan dan juga sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) lebih efektif serta mampu dalam mendukung kelancaran pada proses pelayanan berlangsung adapun didapati perbedaan diantara penelitian terdahulu dan penelitian saat ini. Penelitian terdahulu lebih terfokus membahas mengenai Sumber daya, Dana, Sarana dan Prasarana yang terdapat pada layanan Berkas Mlaku Dewe Tipe B sedangkan pada penelitian saat ini penulis fokus terhadap adaptasi, pencapaian tujuan, dan Integrasi, yang terdapat pada Berkas Mlaku Dewe (Enitasari & Hertati, 2019).

Penelitian ketiga dilakukan oleh Firdha Fitriyani, Arsiyah & Ahmad Riyadh UB. Dengan judul “Berkas Mlaku Dhewe (BMW) untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo”, metode pada penelitian terdahulu ketiga ini menggunakan metode deskriptif kualitatif serta teori yang dipergunakan menurut Gibson (1995: 34). Adapun pada 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. Keadapatasan; 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. Di antara penelitian terdahulu dan juga pada penelitian saat ini terdapat sebuah perbedaan. Pada penelitian terdahulu mempergunakan teori keefektifan menurut Gibson (1995: 34) sedangkan penelitian saat ini menggunakan teori keefektifan menurut Richard M. Steers (Fitriyani et al., 2017).

## II. KAJIAN PUSTAKA

### 1. Efektivitas

Makna efektivitas dapat didefinisikan sebagai sebuah ketepatan pada penggunaan, sesuatu yang menunjang atau hasil guna, apakah hasil yang di harapkan sudah terlaksana dalam unit pelayanan. Efektivitas tentunya sangat berkaitan dengan tujuan serta output, adapun semakin besar serta tingginya kontribusi sebuah output pada pencapaian tujuan, tentunya semakin lebih efektif pula pelayanan (Fajarwati, 2017). Efektivitas memiliki fokus terhadap program, hasil, ataupun kegiatan yang dinilai tentunya efektif apabila output yang dapat dihasilkan tentunya dapat memenuhi sebuah tujuan yang diharapkan tercapai.

Suatu standart terpenuhinya sebuah sasaran ataupun tujuan yang hendak terwujud ataupun juga dapat memperlihatkan pada sejauh mana organisasi, program ataupun pelayanan melakukan sebuah fungsi-fungsi yang dimilikinya dengan maksimal dapat diartikan juga sebagai sebuah efektivitas. Ada beberapa teori yang membahas mengenai efektivitas salah satunya adalah Steers. Menurut Richard M Steers efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Sebuah pekerjaan dikatakan efektif jika sebuah pekerjaan tersebut dapat menghasilkan output. Dan Pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila pekerjaan dapat selesai sesuai pada rencana yang ditentukan dan selesai tepat pada waktunya (Juharini & Congge, 2020).

Konsep efektivitas juga dapat dikatakan sebagai sebuah tolak ukur yang memberikan sebuah penggambaran mengenai seberapa maksimal target yang mampu tercapai efektivitas lebih berorientasi terhadap output yang dihasilkan. Secara garis besar efektivitas adalah sebuah keadaan disaat menunjukkan sebuah keberhasilan pada pekerjaan yang telah direncanakan, artinya adalah sebuah penyelesaian sebuah pekerjaan tepat berdasarkan waktu yang telah direncanakan serta tercapainya sebuah target yang telah direncanakan.

### 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangatlah berkaitan dengan pemerintah, karena merupakan sebuah tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah adalah memberikan sebuah pelayanan terhadap masyarakat (Rinaldi, 2012). Pelayanan publik dapat dilihat pada perkembangannya terjadi dari sebuah kewajiban sebagai sebuah proses dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pelayanan publik tentunya mempunyai sebuah peranan yang penting dalam kehidupan sebuah masyarakat karena tidak keseluruhan pelayanan atau jasa tersedia oleh pihak swasta, karena sebab tersebut pemerintah tentu memiliki sebuah kewajiban dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat (Dharma, 2018).

Pelayanan publik dimaksudkan sebagaimana sebuah pemberian pelayanan terhadap kebutuhan seseorang ataupun masyarakat yang memiliki sebuah keperluan pada instansi tersebut, pastinya dengan tata cara serta aturan pokok yang telah ditentukan. Adapun pada UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, bahwa sebuah pelayanan publik merupakan bentuk sebuah kegiatan ataupun rangkaian sebuah proses kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan yang tentunya sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh masyarakat baik atas jasa atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik (Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Republik Indonesia, 2009). Definisi pelayanan publik juga terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KEPMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu pelayanan umum meruapakan segala kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan baik di pusat, daerah, ataupun di lingkungan BUMN serta BUMD (KEPMENPAN, 2003).

### 3. Teori Richard M Steers

Terdapat banyak teori yang mengemukakan mengenai efektivitas salah satunya adalah Teori Richard M Steers. Dalam Teori oleh Richard M Steers terdapat 3 indikator yang memiliki kaitan dengan efektivitas yaitu indikator pertama Pencapaian Tujuan, indikator kedua Integrasi, dan indikator ketiga Adaptasi (Fahlevy, 2022). Satu, pencapaian tujuan adalah segala usaha sebuah instansi ataupun organisasi tentunya pada saat mencapai sebuah tujuan, terdapat sebuah usaha yang perlu dilakukan usaha tersebut nantinya yang akan dilihat sebagai sebuah proses. Agar dalam pencapaian tujuan menghasilkan tujuan yang baik serta terjamin tentunya dibutuhkan sebuah tahapan-tahapan didalam proses dari mencapai tujuan tersebut, baik dalam tahapan pencapaian yang terdapat pada bagian-bagiannya ataupun tahapan dalam artian periodisasi. Dalam pencapaian tujuan terdiri pada beberapa faktor: kurun waktu serta sasaran yang merupakan target nyata.

Dua, integrasi yang merupakan tingkatan kemampuan sebuah organisasi atau pelayanan dalam memberikan sebuah sosialisasi, peningkatan, pengembangan, persetujuan serta kesepakatan dan komunikasi para anggota-anggota kelompok yang berada di masyarakat dan juga berbagai organisasi lainnya, integrasi tentunya sangat berkaitan dengan sosialisasi dilapangan. Adapaun beberapa faktor yang terdapat pada indikator integrasi: proses dalam sosialisasi dan prosedur kegiatan yang ada. Tiga, adaptasi merupakan sebuah bentuk kemampuan terkait organisasi dalam menyesuaikan dengan sesuatu yang berada di sekitar lingkungannya. Kemampuan adaptasi pada organisasi tentunya dapat diperhatikan sampai seberapa jauh organisasi tersebut mampu memahami perubahan-perubahan dari segala sisi baik itu internal maupun eksternal. Adaptasi juga sangat berkaitan dengan kesesuaian pada pelaksanaan program maupun pelayanan yang akan dilaksanakan di lapangan. Adapun beberapa faktor yang terdapat pada indikator adaptasi yaitu: Pengembangan kinerja dan sarana prasaranan.

### III. METODE

Penelitian berikut ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, peneliti memilih menggunakan metode kualitatif deskriptif agar dapat berinteraksi lebih dalam serta menyajikan data hasil wawancara serta observasi lebih jelas dan terperinci terhadap objek yang diteliti. Adapun objek penelitian mengenai efektivitas Berkas Mlaku Dewe terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian berikut ini terfokus dalam mengetahui tingkat keefektifan dalam Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) terhadap pelayanan publik Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Pada penelitian berikut ini menggunakan teori menurut Richard M. Steers (1980: 1) yang terdapat 3 indikator. Indikator pertama adalah pencapaian tujuan, indikator kedua adalah integrasi, dan indikator terakhir adalah adaptasi.

Pada penelitian berikut ini peneliti metode kualitatif deskriptif serta peneliti menggunakan dua jenis data yaitu data primer serta data sekunder. Adapun data primer yang digunakan pada penelitian didapatkan pada hasil wawancara terstruktur serta observasi. Untuk data sekunder dalam penelitian berikut ini menggunakan data-data yang berasal dari data-data yang diterbitkan oleh lembaga resmi serta literatur-literatur yang terkait. Adapun pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, informan dalam penelitian berikut ini yaitu para pemangku kepentingan yang terlibat secara langsung dengan keefektifan Berkas Mlaku Dewe yaitu Camat, Staf urusan tata usaha dan umum di Kecamatan Sukodono.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Sistem Aplikasi Berkas Mlaku Dewe

Pelayanan masyarakat merupakan salah satu aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah di kecamatan sukodono. Agar sebuah pelayanan masyarakat dapat terjadi secara efektif dan efisien maka dalam prosesnya pemerintah Kecamatan Sukodono menggunakan aplikasi atau sistem yang bernama Berkas Mlaku Dewe. Berkas mlaku dewe dapat digambarkan sebagai sebuah sistem aplikasi berbasis teknologi dan terintegrasi dengan internet yang memudahkan pelayanan masyarakat di Kecamatan Sukodono.



### Gambar 1. Tampilan 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 dan sistem ini juga dapat melayani masyarakat yang ingin mengajukan surat keterangan domisili bagi masyarakat yang berasal dari luar sidoarjo ataupun masyarakat sidoarjo yang berpindah tempat ke tempat lain didaerah sukodono.

Adapun aplikasi ini juga telah mengimplementasikan persetujuan meliputi paraf dan tanda tangan dapat diproses secara elektronik melalui sistem web. Adanya sistem ini masyarakat dapat mengirimkan berkas pemohon secara online datang ke kantor kecamatan sukodono dan selanjutnya operator mengakses website untuk mengajukan permohonan. Cukup menunggu beberapa jam proses pelayanan selesai. Tidak hanya itu dengan adanya sistem ini diharapkan pelayanan masyarakat dapat diselegarakan secara efektif dan efisien.

#### B. Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Pada Pelayanan Di Kecamatan Sukodono

Dalam penelitian berikut ini indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas pelayanan berbasis sitem aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) adalah dengan menggunakan pendekatan teori Richard M Steers. Ditemukan adanya keefektifan sebelum dan sesudah penggunaan Berkas Mlaku Dewe pada layanan administrasi yang terdapat di Kecamatan Sukodono.

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

Seperti yang dijelaskan sebelumnya dalam teori Richard M Steers terdapat tiga indikator dalam penilaian efektivitas pelayanan. Adapun indikator tersebut terdiri dari tiga hal yakni pertama pencapaian tujuan, kedua integrasi dan ketiga adalah adaptasi. Dari tiga indikator ini selanjutnya akan digunakan untuk menilai efektivitas pelayanan masyarakat berbasis sistem aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono.

##### 1. Pencapaian Tujuan

Dalam mencapai tujuan, keseluruhan usaha dalam mencapai suatu tujuan harus dapat dilihat sebagai proses pencapaian. Agar pencapaian tujuan akhirnya semakin baik maka diperlukan tahapan-tahapan dalam proses pencapaiannya. Adapun tahapan pencapaian capaian tujuan dilakukan secara bertahap.

Pertama, Periodesasi. Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, menggambarkan bahwa pencapaian tujuan dibagi menjadi beberapa kurun waktu. Tahun pertama merupakan tahapan di mana aplikasi ini mulai diimplementasikan pada proses pelayanan masyarakat. Dalam tahun pertama aplikasi ini dibuat dan mulai dilakukan sosialisasi dan training kepada para staf urusan tata usaha dan umum di Kecamatan Sukodono selaku pengguna dari aplikasi ini. 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. Di tahun keempat merupakan evaluasi dan pengembangan dari aplikasi sistem Berkas Mlaku Dewe. Tahun kelima

merupakan tahun pembaharuan aplikasi sistem Berkas Mlaku Dewe agar dapat digunakan untuk melayani semua kebutuhan masyarakat.

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

**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	107	107	52	59	142	105	486	464
Pemohon	Pemohon	Pemohon	Pemohon	Pemohon	Pemohon	Pemohon	Pemohon	Pemohon

Sumber: Database Aplikasi Berkas Mlaku Dewe

Dapat dilihat dari database Berkas Mlaku Dewe yang diambil oleh penulis, adapun pada tahun 2019 permohonan surat kelahiran terdapat 107 pemohon, di tahun yang sama pada permohonan surat kematian terdapat 52 pemohon dan permohonan surat domisili ada 103 pemohon. Pada tahun 2020 permohonan surat kelahiran terdapat 107 pemohon, permohonan surat kematian ada 59 pemohon dan permohonan surat domisili ada 486 pemohon. Di tahun 2021 permohonan surat kelahiran terdapat 107 pemohon, permohonan surat kematian ada 142 pemohon dan permohonan surat domisili ada 464 pemohon.

Kedua, Sasaran. Pada hasil wawancara serta observasi yang didapatkan oleh penulis, dalam hal 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. 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. Selain itu, juga alur dalam pelayanan permohonan Berkas Mlaku Dewe lebih efektif dan cepat.



**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.

## 2. 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.



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

**Gambar 3.** Peningkatan Kompetensi Operator BMW  
**Sumber:** Website kecamatan Sukodono

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan di Kecamatan Sukodono dapat digambarkan bahwa 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.

### 3. 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. Adapun 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. Peneliti juga mendapati 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 BMW agar pelayanan pada masyarakat cepat selesai prosesnya.

## V. SIMPULAN

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 periodisasi/kurun waktu dan sasaran adapun faktor kurun waktu peneliti membagi ke dalam lima tahun dimana tahun pertama dilakukan sosialisai dan training kepada staf urusan tata usaha dan umum, tahun kedua merupakan tahun implementasi program aplikasi ini, di tahun ketiga dilakukan sosialisai kepada masyarakat, Adapun di tahun keempat dilakukan evaluasi dan pengembangan aplikasi dan di tahun kelima merupakan tahun pembaharuan.

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, sosialisai akana 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 staf pelayan masyarakat dapat mengatasinya dengan cukup baik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memmberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan artikel ilmiah yang berjudul *Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo* yang telah selesai tepat waktu dan berjalan lancar. Sehubungan dengan penulisan artikel ilmiah ini, saya ucapkan terimakasih kepada Camat Kecamatan Sukodono serta staff lainnya dan terimakasih kepada para pihak lainnya yang terlibat dalam penulisan artikel ilmiah ini sehingga dapat selesai dengan baik dan semestinya

## REFERENSI

- [1] Sari, M. E. P. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12.
- [2] Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 1(1), 22–34.
- [3] Ahmad, Haerani, S., & Umar, F. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, dan Kompetensi, Melalui Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Mirai Manajemen*, 6(1), 2597–4084.
- [4] Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Republik Indonesia. (2009). Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009.
- [5] Peraturan Menteri Dalam Negeri. (2010). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- [6] Anggraeni, A., & Rahaju, T. (2022). Evaluasi Program Berkas Mlaku Dewe (Bmw) Pada Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 9(5), 287–296.
- [7] Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150.
- [8] Fitriyani, F., Arsiyah, A., & UB, A. R. (2017). Berkas Mlaku Dhewe (BMW) untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 5(2), 201–216.
- [9] Fajarwati, I. (2017). Efektivitas Pembentukan Unit Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Pada Rumah Sakit Anutapura Palu). *Journal Katalogis*, 5(4), 69–80.
- [10] Juharini, & Congge, U. (2020). Efektifitas Kinerja Ombudsman Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 4(1), 65–72.
- [11] Dharma, R. M. D. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya).
- [12] KEPMENPAN. (2003). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- [13] Fahlevy, M. F. (2022). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kota Langsa Provinsi Aceh.

**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.*