

# Uji plagiasi

*by* Nona Rahayu

---

**Submission date:** 05-Aug-2022 06:02PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1879107109

**File name:** Nona\_vita\_rahayu\_Journal.pdf (386.62K)

**Word count:** 4001

**Character count:** 26700

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

Nona Vita Rahayu, Hendra Sukmana  
Program Studi Administrasi Publik  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
[nonav268@gmail.com](mailto:nonav268@gmail.com) , [hendra.sukmana@umsida.ac.id](mailto:hendra.sukmana@umsida.ac.id)

## 3 Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisa dan mendeskripsikan efektivitas Berkas Mlaku Dewe terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui bagaimana efektivitas Berkas Mlaku Dewe terhadap pelayanan publik yang terletak 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 periodisasinya adapun peneliti membagi kedalam lima tahun pada tahun pertama dilakukan sosialisasi dan training kepada staff urusan tata usaha dan umum, tahun kedua merupakan tahun implementasi dari program aplikasi ini, di tahun ketiga dilaksanakannya sebuah sosialisasi kepada masyarakat, di tahun keempat dilakukan sebuah evaluasi dan pengembangan aplikasi dan pada tahun kelima merupakan tahun pembaharuan dan sasaran dari penggunaan layanan berkas mlaku dewe oleh peneliti dinilai sudah efektif sebab dapat menghemat waktu jadi surat permohonan serta biaya transportasi. Indikator kedua adalah indikator integrasi didapati bahwa sosialisasi program pelayanan dengan menggunakan system aplikasi Berkas Mlaku Dewe telah dilaksanakan dengan baik. Banyak proses sosialisasi yang telah dilakukan seperti rapat bersama seluruh lurah yang terdapat di kecamatan sukodono bukan hanya itu agar banyak masyarakat yang lebih mengenal serta menggunakan aplikasi Berkas Mlaku Dewe dilakukan juga sosialisasi melalui kegiatan rapat PKK yang terdapat di kecamatan Sukodono Dan pada 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. Bukan hanya itu apabila terjadi sebuah kendala semisal aplikasi tidak bisa dibuka ataupun sinyal terputus para staff urusan tata usaha dan umum dapat mengatasinya.

**Kata Kunci :** Efektivitas, Pelayanan Publik, Berkas Mlaku Dewe

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang dilakukan baik oleh pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah (Puspita Sari, 2018). Implikasi dari sebuah pelayanan publik sangatlah luas baik dalam kehidupan ekonomi, sosial budaya serta 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, Haerani, & Umar, 2020).

Pelayanan publik yang berkualitas tentunya akan berimplikasi kepada kepuasan akan kinerja pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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). Peraturan terkait pelayanan publik juga telah diatur pada peraturan yang dikeluarkan oleh Kementrian Dalam Negeri. Peraturan Menteri Dalam Negeri 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 berjalan secara efisien dan efektif. Dalam penelitian ini penelitian dilaksanakan pada salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Sidoarjo tepatnya di Kecamatan Sukodono. Pada Kecamatan Sukodono terdapat aplikasi berbasis web yang mendukung pelayanan publik, aplikasi tersebut bernama **Berkas Mlaku Dewe** (BMW). Aplikasi **Berkas Mlaku Dewe** merupakan implementasi dari adanya penerapan **Peraturan Menteri Dalam Negeri 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 terdahulu 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 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 respon yang sangat baik terhadap adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe ini, 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 system 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 saat ini terletak pada indikator yang diteliti serta 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 digunakan pada penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adapun fokus pada penelitian ini lebih mengarah kepada Sumber daya, Dana, Sarana dan Prasarana. Dalam penelitian ini penulis memilih salah satu layanan 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 terdapat pada petugas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan dapat memberikan informasi yang jelas berhubungan dengan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat. Adapun petugas pelayanan pada kecamatan Sukodono juga mampu memberikan pelayanan yang sesuai standar pelayanan publik terhadap

masyarakat khususnya pemohon layanan Berkas Mlaku Dewe (BMW) Tipe B, sehingga pelayanan administrasi tentunya menjadi efektif. Pada biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh pemohon layanan Berkas Mlaku Dewe (BMW) Tipe B telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan terkait biaya operasional yang dikeluarkan oleh pemerintah Kecamatan Sukodono sejak terdapat pelayanan berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dapat menghemat penggunaan kertas di setiap jenis pelayannya. Tentunya Sarana dan Prasarana di ruang pelayanan yang disediakan untuk pemohon layanan maupun sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) lebih efektif dan mampu mendukung kelancaran proses pelayanan berlangsung adapun didapati perbedaan diantara penelitian terdahulu dengan 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 pencapaian tujuan, Integrasi, dan adaptasi yang terdapat pada Berkas Mlaku Dewe (Enitasari & Hertati, 2019).

Penelitian terdahulu ketiga dilakukan oleh Firdha Fitriyani, Arsiyah & Ahmad Riyadh UB. Dengan judul “Berkas Mlaku Dhewe (BMW) untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo”, metode yang dipergunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif serta teori yang dipergunakan menurut Gibson (1995: 34). Adapun pada hasil penelitian ini didapati bahwa efektivitas Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono dapat dilihat dari kriteria-kriteria keefektifan menurut Gibson (1995: 34) bahwa kriteria 1. Produksi; 2. Efisiensi; 3. Kepuasan; 4. Keadapatasian dan 5. Pengembangan sudah berjalan dengan baik namun terdapat beberapa hambatan yang tentunya mempengaruhi pelayanan Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono. Dapat dilihat diantara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terdapat sebuah perbedaan. Pada penelitian terdahulu menggunakan teori keefektifan menurut Gibson (1995: 34) sedangkan penelitian saat ini menggunakan teori keefektifan menurut Richard M. Steers (1980: 1) (Fitriyani, Arsiyah, & UB, 2017).

## **Kajian Pustaka**

### **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 output dan <sup>1</sup> tujuan, semakin besar serta tingginya kontribusi output pada pencapaian tujuan, maka tentunya semakin efektif pula pelayanan (Fajarwati, 2017). Efektivitas memiliki fokus terhadap hasil, program, ataupun kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan tentunya dapat memenuhi tujuan yang di harapkan tercapai.

Efektivitas juga dapat diartikan sebagai bagian suatu standart terpenuhinya sebuah sasaran ataupun tujuan yang akan terwujud serta dapat memperlihatkan pada sejauh mana organisasi, program ataupun pelayanan melaksanakan fungsi-fungsi yang dimilikinya secara maksimal. Ada beberapa teori yang membahas mengenai efektivitas salah satunya adalah menurut Richard M Steers (1980: 1). <sup>4</sup> Efektivitas yang berasal dari kata dasar efektif, merupakan sebuah pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan output. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan rencana yang ditentukan dan selesai tepat pada waktunya (Juharini & Congge, 2020).

Konsep efektivitas juga dapat dikatan sebagai sebuah tolak ukur yang memberikan sebuah penggambaran mengenai seberapa jauh target yang dapat tercapai efektivitas lebih berorientasi terhadap output yang dihasilkan. Secara umum efektivitas adalah sebuah keadaan yang menunjukkan keberhasilan pada pekerjaan yang telah ditetapkan, artinya adalah penyelesaian sebuah pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan serta tercapainya sebuah target yang telah di rencanakan.

### **Pelayanan Publik**

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

Pelayanan publik dimaksudkan sebagai sebuah pemberian layanan terhadap keperluan seseorang ataupun masyarakat yang memiliki sebuah keperluan pada organisasi tersebut pastinya sesuai dengan tatacara serta aturan pokok yang telah ditentukan. Adapun pada Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa 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 tertuang pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KEPMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu pelayanan umum merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan baik di pusat, daerah, ataupun di lingkungan BUMN serta BUMD (KEPMENPAN, 2003).

### **Teori Richard M Steers**

Terdapat banyak teori yang mengemukakan mengenai efektivitas salah satunya adalah Teori Richard M Steers. Dalam Teori yang dikemukakan 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). Tiga indikator tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

#### **1. Pencapaian tujuan**

Pencapaian tujuan merupakan segala upaya sebuah organisasi tentunya dalam mencapai sebuah tujuan, terdapat sebuah usaha yang perlu dilakukan usaha tersebut nantinya yang akan dipandang sebagai suatu proses. Agar pencapaian tujuan menghasilkan tujuan akhir 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 arti perodesasinya. Dalam pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target nyata.

#### **2. Integrasi**

Integrasi yang merupakan sebuah tingkat kemampuan sebuah organisasi atau pelayanan dalam mengadakan sosialisasi, pengembangan, peningkatan persetujuan dan kesepakatan serta komunikasi dengan 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.

### 3. Adaptasi

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 prasana.

#### Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian 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

Pada penelitian ini terfokus dalam mengetahui tingkat keefektifan dalam Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) terhadap pelayanan publik di kecamatan sukodono kabupaten sidoarjo. Pada penelitian 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.

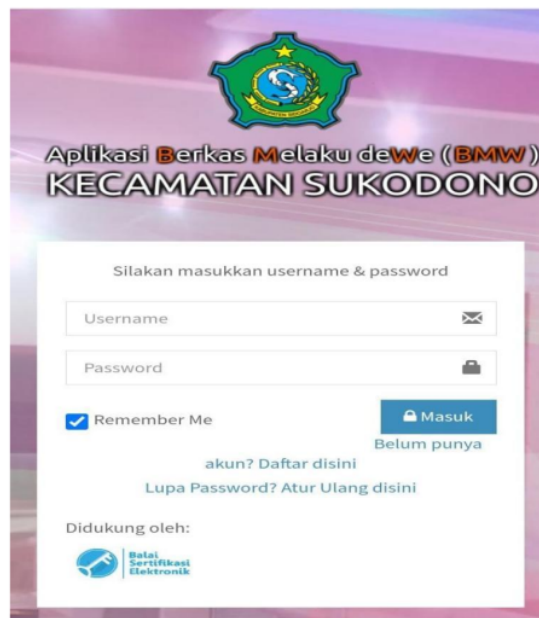
Metode kualitatif deskriptif ini peneliti menggunakan dua jenis data yaitu data primer serta data sekunder. Data primer yang pada penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara terstruktur serta observasi. Untuk data sekunder dalam penelitian ini menggunakan data-data yang berasal dari data-data yang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

## Hasil dan Pembahasan

### Sistem Aplikasi Berkas Mlaku Dewe

Pelayanan masyarakat merupakan merupakan salah satu aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah di kecamatan sukodono. Agar pelayanan masyarakat dapat dilakukan secara cepat dan efektif maka dalam prosesnya pemerintah Kecamatan Sukodono menggunakan aplikasi atau system yaitu Berkas Mlaku Dewe. Berkas mlaku dewe dapat digambarkan sebagai suatu system 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 aplikasi BMW ini dilakukan dengan menggunakan metode pengiriman berkas pemohon ke kantor Kecamatan Sukodono dengan menggunakan system elektronik dengan cukup mengakses website dan memanfaatkan fasilitas alat pemindai berkas (scanner). System aplikasi ini dapat digunakan untuk pengurusan permohonan kartu tanda penduduk, pengajuan izin mendirikan bangunan dan system 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 system web. Adanya system 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 system ini diharapkan pelayanan masyarakat dapat diselegarakan secara efektif dan efisien.

### **Efektivitas Berkas Mlaku Dewe Pada Pelayanan Di Kecamatan Sukodono**

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan berbasis sitem aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) adalah dengan menggunakan pendekatan teori Richard M Steers. 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**

<b>Sebelum Penggunaan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe</b>	<b>Sesudah Penggunaan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe</b>
- Proses <b>selesai pelayanan</b> 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

Dimana 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 system aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono. Adapun indikator penilaian efektivitas pelayanan berbasis system BMW di Kecamatan Sukodono terdiri sebagai berikut:

#### **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 sebagai berikut :

1) Periodesasi

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, menggambarkan bahwa pencapaian tujuan dibagi menjadi beberapa kurun waktu. 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. 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 system Berkas Mlaku Dewe. Tahun kelima merupakan tahun pembaharuan aplikasi system Berkas Mlaku Dewe agar dapat digunakan untuk melayani semua kebutuhan masyarakat.

Adapun data mengenai permohonan pelayanan administrasi yang dilakukan 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	107	107	52	59	142	103	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.

2) 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. Dan juga alur dalam pelayanan permohonan berkas mlaku dewe lebih cepat dan efektif.

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



Sumber : Website kecamatan sukodono

Adapun alur dalam pengajuan permohonan administrasi melalui aplikasi<sup>2</sup> berkas mlaku dewe sebagai berikut: pertama pemohon datang ke kantor desa- data penduduk ada di system-petugas FO input data penduduk-petugas FO memasukkan data pemohon-petugas FO menyetujui-sekretaris desa menyetujui- kepala desa menyetujui-FO kecamatan verifikasi data-kepala sub bagian (kasubag) umum menyetujui-sekretaris camat menyetujui-camat menyetujui-stempel dari kepala sub bagian (kasubag) umum-sms notifikasi ke pemohon-surat dapat di ambil pemohon 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.

**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

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan di Kecamatan Sukodono dapat digambarkan bahwa sosialisasi program pelayanan dengan menggunakan system 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 didesa – 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.

### **Kesimpulan**

Pelayanan masyarakat di Kecamatan Sukodono saat ini telah menggunakan system aplikasi berbasis teknologi yakni system aplikasi Berkas Mlaku Dewe. System merupakan system yang dimana dapat digunakan untuk melayani masyarakat dalam kepengurusan kartu tanda penduduk, surat domisili hingga izin mendirikan bangunan. Adapun untuk mengukur efektivitas dari system ini menggunakan teori Richard M Steers yang terdiri dari tiga indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Dalam hal pencapaian tujuan dibagi menjadi beberapa faktor yaitu faktor kurun waktu/periodisasi dan sasaran adapun faktor kurun waktu peneliti membagi kedalam lima tahun dimana tahun pertama dilakukan sosialisai dan training kepada staff 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. 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 BMW 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 baik.

### **Daftar Pustaka**

- 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.
- 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.
- Dharma, R. M. D. (2018). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI TENTANG KEBERLANJUTAN INOVASI E- HEALTH DI KOTA SURABAYA)*.
- 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.
- Fahlevy, M. F. (2022). *EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) DI KOTA LANGSA PROVINSI ACEH*.
- Fajarwati, I. (2017). Efektivitas Pembentukan Unit Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Pada Rumah Sakit Anutapura Palu). *Journal Katalogis*, 5(4), 69–80.
- 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.
- Juharini, & Congge, U. (2020). EFEKTIFITAS KINERJA OMBUDSMAN KOTA MAKASSAR. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 4(1), 65–72.
- KEPMENPAN. (2003). *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri. (2010). *PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 Tahun 2010 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN*.
- Puspita Sari, M. E. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public*

*Administration Journal*, 1(1), 22–34.

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Republik Indonesia. (2009). *Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009*.

# Uji plagiasi

## ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

[paj.upnjatim.ac.id](http://paj.upnjatim.ac.id)

Internet Source

4%

2

[repository.ub.ac.id](http://repository.ub.ac.id)

Internet Source

3%

3

[ojs.umsida.ac.id](http://ojs.umsida.ac.id)

Internet Source

2%

4

[jurnalpjf.lan.go.id](http://jurnalpjf.lan.go.id)

Internet Source

2%

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%