

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
BERBASIS APLIKASI BERKAS MLAKU DEWE (BMW) DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO**

**Lailatul Nur Firdaus**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[lailatulfirdaus00@gmail.com](mailto:lailatulfirdaus00@gmail.com);

**Arief Darmawan**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[arif@untag-sby.ac.id](mailto:arif@untag-sby.ac.id);

**Yusuf Hariyoko**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mendeskripsikan Implementasi kebijakan pada aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dewe) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Dalam proses pelayanan yang terjadi di Kecamatan Sukodono yang muncul karena keluhan masyarakat tentang pelayanan administrasi yang dinilai kurang efektif dan efisien dikarenakan memerlukan waktu lama dan banyak tenaga yang dikeluarkan karena harus bolak-balik ke Kantor Kecamatan. Selanjutnya untuk melihat implementasi kebijakan proses pelayanan BMW (Berkas Mlaku Dhewe) di Kantor Kecamatan Sukodono digunakan analisis yang sesuai dengan teori yang digunakan oleh peneliti yaitu Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (1975). BMW (Berkas Mlaku Dhewe) merupakan aplikasi yang menghubungkan pemerintahan desa dan kecamatan untuk menyederhanakan, memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, aplikasi BMW merupakan aplikasi berbasis web yang bisa diakses melalui intranet maupun internet. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Fokus penelitian ini adalah Implementasi Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Kecamatan Sukodono. Data yang digunakan adalah kata-kata dengan metode wawancara terhadap informan dengan cara bertatap muka, dan sumber tertulis melalui dokumen. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer sumber data sekunder. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah *purposive*. Data yang telah didapatkan kemudian dicek keabsahannya kemudian disajikan dan dianalisis dengan penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil

penelitian ini adalah masyarakat telah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sukodono, terbukti dengan tidak adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Sukodono karena telah memenuhi komponen-komponen yang meliputi waktu penyelesaian proses layanan menjadi semakin cepat, kemudahan dalam mengakses pelayanan melalui kebebasan memilih waktu oleh pemohon sebagai wujud dari keadilan pelayanan dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dan proses kerja yang efektif karena telah memenuhi sasaran masalah yang terjadi.

**Kata kunci:** *Implementasi Kebijakan, Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW), Pelayanan Administrasi*

## **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik sebagai bentuk jasa pelayanan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik merupakan indikator penting untuk mengevaluasi kinerja pemerintah yang didalamnya menetapkan pelayanan terhadap instansi pemerintah pusat maupun daerah. Pelayanan publik bisa dikatakan efektif jika manajemen pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dapat memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dan baik berdampak pada kepuasan masyarakat, oleh karena itu kinerja pelayanan yang diberikan dapat dinilai secara langsung oleh masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sebagai perbandingan terhadap kepuasan proses pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Perkembangan zaman pada saat ini menjadi sebuah peringatan baru mengenai pelayanan publik terhadap pola pikir dan teknologi yang berkembang saat ini. Para birokrat selalu dituntut oleh masyarakat agar terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Adanya peringatan tersebut masyarakat sering beranggapan bahwa pelayanan tidak sesuai dengan harapan karena selama ini penyedia pelayanan masih dianggap sebagai hal yang rumit yakni berbelit, melelahkan, mahal serta tidak pasti. Keadaan tersebut masih di kategorikan sebagai jasa yang “melayani” bukan yang “dilayani” di kalangan masyarakat.

Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) merupakan fungsi pelayanan yang dilaksanakan di Kecamatan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan mewujudkan tata kelola pemerintahan kecamatan yang baik, karena PATEN terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan di kecamatan belum optimal karena terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, tidak jelas waktunya, dan biaya yang diperlukan untuk mendapat pelayanan publik, serta panjangnya prosedur yang harus di lalui untuk menyelesaikan suatu jenis layanan publik.

Saat ini, salah satu instansi yang bergerak di bidang pelayanan administrasi terpadu kecamatan adalah Kantor Kecamatan Sukodono. Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sukodono dapat melayani pembuatan KTP/KK, Surat Kelahiran / Surat Kematian, Surat Domisili, Bahkan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dengan adanya proses pelayanan menjadi suatu bentuk

pertanggung jawaban pemerintah Kecamatan Sukodono, oleh sebab itu pemerintah Kecamatan Sukodono diharapkan agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat efektif, dan efisien. Pemerintah Kecamatan Sukodono dapat berupaya dalam melakukan perubahan pada sistem pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan agar lebih baik dari sebelumnya.

Pemerintah Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan, dengan menerapkan inovasi pelayanan berbasis *Electronic Government* melalui Penerapan Program Berkas Mlaku Dewe (Enitasari & Hertati, 2019). Pelayanan Administrasi melalui Berkas Mlaku Dewe (BMW) berbasis web menjadi salah satu inovasi yang dimiliki oleh Kecamatan Sukodono. Dengan adanya program BMW pada tahun 2015 menunjukkan bahwa Kecamatan Sukodono berhasil meraih penghargaan dan masuk kedalam kategori kualitas pelayanan publik sangat baik. Dalam penyelenggaraan pemerintahan agar dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas melalui inovasi *Electronic Government* (Castelnovo & Simonetta, 2008). Program aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dewe) terdapat 3 macam pelayanan dengan kegunaan yang berbeda, antara lain :

Pertama, BMW Tipe A Pada pelayanan Tipe A menangani pelayanan Surat Kelahiran atau Kematian, Surat Keterangan Domisili dan berkas akan diproses di desa; Kedua, BMW Tipe B Pada pelayanan Tipe B digunakan untuk pelayanan Surat Pengantar SKCK, Pengantar Surat Pindah WNI, Surat Izin Keramaian dan Surat Pengantar KTP atau KK, dan berkas akan diproses sampai kecamatan; Ketiga, BMW Tipe C Pada pelayanan Tipe C untuk pelayanan Surat IMB (Izin Mendirikan Bangunan), AK-1 (Kartu Pencari Kerja) selanjutnya berkas pemohon selanjutnya diterima dan dikirim secara online.

Aplikasi BMW yang ada di desa dilakukan secara online pada saat pelayanan administrasi berlangsung. Pemohon tidak perlu repot untuk bolak-balik ke kecamatan dengan membawa berkas permohonan, melalui aplikasi BMW berkas akan langsung diinput oleh operator desa, dengan proses by sitem, dan hasil layanan akan selesai di desa. Dengan adanya pelayanan berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW), diharapkan mampu memudahkan dan menyederhanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dan dapat memberikan informasi serta dapat menghemat waktu dan biaya.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Implementasi kebijakan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Implementasi kebijakan biasanya dilakukan oleh suatu individu, lembaga pemerintahan ataupun swasta. Implementasi berhubungan dengan berbagai kegiatan yang difokuskan pada terlaksananya program. Dalam hal ini diperlukan suatu administrasi yang dapat mengatur atau mengorganisir kebijakan, menginterpretasikan serta menerapkan kebijakan yang sudah disepakati sebelumnya (Harbani, 2010).

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses penterjemahan peraturan kedalam bentuk tindakan sehingga dalam praktiknya implementasi kebijakan dapat dikatakan sebagai suatu proses yang sangat kompleks dan bermuatan politis karena ada pengaruh dari berbagai kepentingan (Agustino, 2016).

*A Model of the Policy Implementation* merupakan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Metter dan Van Horn dalam Endah, (2017). Melalui berbagai variabel proses implementasi ini merupakan kegiatan yang dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi. *A Model of the Policy Implementation* mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel yang saling berkaitan, variabel-variabel tersebut yaitu: (Agustino, 2016) : 1). Standar dan sasaran kebijakan, 2). Sumber daya, 3). Karakteristik agen pelaksana, 4). Disposisi implementor, 5). Hubungan antar organisasi, 6). Kondisi ekonomi, sosial dan politik.

#### **Standar, Tujuan dan sasaran kebijakan**

Pengukuran tingkat keberhasilan dari kinerja implementasi kebijakan dapat diukur melalui tujuan kebijakan yang ada di level pelaksana kebijakan yang bersifat realistis dengan sosio-kultur. Jika ukuran dan dan sasaran kebijakan yang akan diterapkan terlalu ideal (utopis), maka kebijakan tersebut akan sulit untuk direalisasikan (Agustino, 2016). Van Meter dan Van Horn mengemukakan bahwa :“Untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan harus menegaskan pada standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut” (Sulaeman, 1998).

#### **Sumber daya**

Keberhasilan implementasi kebijakan bergantung pada kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Tiga sumber daya yang harus diperhatikan dalam melaksanakan implementasi kebijakan adalah sumber data manusia, finansial, dan waktu. Manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam penentuan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik dituntut dalam setiap tahap implementasi. Sumber daya finansial menentukan keterlaksanaannya suatu kebijakan. Jika sumber daya finansial bermasalah maka implementasi kebijakan akan terganggu atau bahkan terhambat. Donald Van Mater dan Van Horn (dalam Widodo 2008) menegaskan bahwa:”Sumber daya kebijakan (*policy resources*) tidak kalah pentingnya dengan komunikasi. Sumber daya kebijakan ini harus juga tersedia dalam rangka untuk memperlancar administrasi implementasi suatu kebijakan. Sumber daya ini terdiri atas dana atau insentif lain yang dapat memperlancar pelaksanaan suatu kebijakan terbatasnya dana atau insentif lain dalam implementasi kebijakan merupakan sumbangan besar terhadap gagalnya implementasi kebijakan.”

#### **Karakteristik Agen Pelaksana**

Agen pelaksana kebijakan yang terlibat meliputi organisasi formal maupun organisasi informal. Kinerja implementasi kebijakan dari organisasi pelaksana dipengaruhi oleh ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksana. Hal ini berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan dilaksanakan. Pelaksana kebijakan dituntut agar ketat dan disiplin pada beberapa kebijakan. Pada konteks lain diperlukan agen pelaksana yang demokratis dan persuasif. Penentuan agen

pelaksana kebijakan juga dipengaruhi oleh cakupan atau luas wilayah kebijakan.

#### **Hubungan antar Organisasi**

Kegiatan-Kegiatan Pelaksanaan Standar dan tujuan implementasi kebijakan harus dikomunikasikan dengan baik kepada para agen pelaksana. Oleh karena itu, Donald Van Mater dan Carl Van Horn (dalam Widodo 2008) mengatakan bahwa : “apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh setiap *implementors*.”

#### **Disposisi Implementor**

Menurut pendapat Van Metter dan Van Horn dalam Agustinus (2006) ”sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat *top down* yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan”. Sikap para pelaksana dipengaruhi oleh bagaimana pandangan dan cara melihat mereka terhadap pengaruh kebijakan kepentingan-kepentingan organisasi dan kepentingan-kepentingan pribadinya. Van Mater dan Van Horn (1974) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan diawali dengan befiltered (penyaringan) lebih dahulu dari persepsi para pelaksana (*implementors*) dan dalam batas mana kebijakan itu akan dilaksanakan. Ada tiga macam elemen respon yang dapat mempengaruhi kemampuan dan kemauan dari para pelaksana untuk melaksanakan suatu kebijakan, antara lain yaitu : 1) Pengetahuan (*cognition*), pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan, 2) arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality, and rejection*), dan 3), intensitas terhadap kebijakan.

#### **Kondisi ekonomi, sosial dan politik**

Dalam menilai kinerja implementasi kebijakan hal terakhir yang harus kita perhatikan adalah melihat sudah sejauh mana lingkungan eksternal ikut mendorong keberhasilan kebijakan. Lingkungan eksternal yang dimaksud mencakup lingkungan sosial, ekonomi dan politik. Kondisi lingkungan eksternal yang tidak kondusif dapat menjadi penyebab kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, perlu adanya upaya untuk membuat kondisi lingkungan eksternal menjadi kondusif agar implementasi kebijakan dapat berjalan lancar.

### **C. METODE**

Bagian ini menjelaskan bagaimana penulis, alat, lokasi, dan waktu dalam melakukan penelitiannya. Jenis metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan cenderung menggunakan analisis data. Peneliti ingin memecahkan masalah dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek peneliti pada masa sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang ada dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui penelitian kualitatif deskriptif ini, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, serta data yang dihasilkan berupa

kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Administrasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah dianalisis berdasarkan variable dan teori implementasi kebijakan yang menjadi sebuah fokus penelitian yaitu Teori Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (1975) : (1) Standar dan Sasaran Kebijakan, (2) Sumber Daya, (3) Hubungan Antar Organisasi, (4) Karakteristik Agen Pelaksana, (5) Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik, (6) Disposisi Implementor. Lokasi penelitian ini di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Alasan peneliti memilih lokasi atau wilayah tersebut di latarbelakangi dengan kebijakan pelayanan aplikasi BMW yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sukodono. Hal ini menjadikan peneliti tidak sedikit lebih mengetahui terkait perkembangan pelayanan aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono.

#### **D. PEMBAHASAN**

Pembahasan dalam penelitian ini merupakan sebuah penjelasan dan interpretasi akhir dalam melakukan pengujian data mengacu pada sebuah teori dan konsep para ahli, sehingga dapat menjelaskan sesuatu berdasarkan teori atau bahkan menemukan teori yang baru untuk mendeskripsikan hasil dari data atau fakta yang ada di lapangan. Dalam hal ini penelitian akan menghubungkan temuan hasil penelitian yang ada di lapangan dengan menggunakan teori yang digunakan untuk menganalisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Kecamatan Sukodono, dalam penelitian ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975). Dalam teori tersebut terdapat 7 indikator yang akan dibahas dalam penelitian ini menurut teori tersebut, yakni :

##### **Standar dan Sasaran Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

Standar dan Sasaran Kebijakan pada dasarnya adalah apa yang hendak dicapai oleh program atau kebijakan, baik yang berwujud maupun tidak, jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek. Kejelasan dan sasaran kebijakan harus dapat dilihat secara spesifik sehingga di akhir program dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan dari kebijakan atau program yang dijalankan.

Berdasarkan teori Van Meter dan Van Horn (1975) yang ditentukan oleh Standar keberhasilan dan sasaran kebijakan Aplikasi BMW yang menjadi poin utama yaitu kepuasan masyarakat, karena masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kecamatan, cukup memilih pelayanan melalui aplikasi BMW. Dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diajukan tersebut dapat memberikan dampak yang baik untuk masyarakat serta kemajuan aplikasi BMW itu sendiri, dengan tujuan agar masyarakat tidak perlu ke kecamatan, tidak perlu menunggu lama, dan mengurangi jumlah calo. Untuk standar kebijakan dalam pelayanan terutama aplikasi BMW itu operator BMW dan staf pelayanan lainnya sudah sesuai dengan alur SOP.

Implementasi Kebijakan yang berjalan dengan baik mengharuskan adanya standar dan sasaran yang jelas, seperti temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sasaran program dalam Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sudah cukup tepat dan terukur karena telah dilakukan secara langsung oleh pegawai Kecamatan Sukodono dan juga operator di Kantor Desa Kecamatan Sukodono dengan menentukan setiap warga yang melakukan pelayanan di Kecamatan maupun di Desa selalu di beritahukan tentang adanya aplikasi yang sangat membantu warga yaitu Aplikasi BMW. Hal ini sejalan dengan Agustino (2017) yang menyatakan bahwa kinerja Implementasi Kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistik yang ada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran dan sasaran kebijakan terlalu ideal, maka akan sulit direalisasikan. Van Meter dan Van Horn dalam Widodo (2010) mengemukakan untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan tentunya menegaskan standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan. Kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut.

#### **Sumber Daya Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

Sumber daya menunjuk kepada seberapa besar dukungan finansial dan sumber daya manusia untuk melaksanakan program atau kebijakan untuk menghasilkan implementasi kebijakan dengan kinerja baik dan dapat menjelaskan nilai yang efisien.

Berdasarkan temuan di lapangan, dapat diketahui sumber daya di Kecamatan Sukodono sudah cukup baik dilihat dari survei kepuasan masyarakat dan pihak kecamatan itu sendiri. Adapun Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sudah mencukupi, sebelum diberikan tugas seluruh pegawai melakukan program pembinaan yang didukung oleh pemkab Sidoarjo salah satunya pelatihan bimbingan teknologi.

Dengan sarana dan prasarana sumber daya yang memadai di Kantor Kecamatan Sukodono juga memberikan fasilitas yang bermanfaat seperti, merekrut beberapa pelayanan seperti bank jatim dan dispendukcapil agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Terwujudnya Aplikasi Berkas Mlaku Dewe juga berasal dari APBD yang diolah dan dikembangkan dengan baik, serta sarana dan prasarana yang ada di kecamatan sukodono juga sudah cukup memadai, demi terciptanya kenyamanan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

#### **Hubungan Antar Organisasi Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

Hubungan antar organisasi atau komunikasi antar badan pelaksana merupakan mekanisme prosedur yang direncanakan untuk mencapai sasaran dan tujuan program. Komunikasi ini harus ditetapkan sebagai acuan, misalnya sering dilaksanakan rapat – rapat rutin secara berkala dengan tempat dan waktu yang telah ditetapkan atau sosialisasi pelayanan kepada masyarakat dan ketua RT/RW, agar dapat mendukung komunikasi organisasi antar institusi yang berkaitan

dengan program/kebijakan dengan kelompok sasaran yang mampu memahami serta bertanggungjawab atas program yang dilaksanakan.

Hasil analisis hubungan antar organisasi yang terlibat dalam pelayanan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) menunjukkan bahwa perlu adanya penambahan pelaksanaan waktu sosialisasi kepada masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan kurang berjalan dengan baik karena terhambatnya oleh beberapa organisasi yang kurang informasi. Sosialisasi pelayanan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) tidak dilakukan secara intensif, karena sosialisasi dilaksanakan oleh pihak operator BMW saja. Dengan adanya sosialisasi yang tidak berjalan dengan lancar, maka teori dari Van Meter dan Van Horn dalam Agustino (2017) dapat mendukung Komunikasi yang merupakan hal penting dalam terciptanya suatu kegiatan yang baik. Agar kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif, maka dalam mengelola komunikasi yang baik perlu dibangun dan di kembangkan. Semakin baik pengembangan saluran komunikasi yang dibangun, maka semakin tinggi peluang perintah tersebut diteruskan secara tepat dan benar. Jika sumber komunikasi berbeda membrikan interpretasi yang tidak sama terhadap tujuan, maka nantinya pelaksana kebijakan akan menemukan kejadian yang lebih sulit untuk melaksanakan suatu kebijakan secara intensif.

#### **Karakteristik Agen Pelaksana Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

Karakteristik agen pelaksana menunjukkan bahwa seberapa besar daya dukung organisasi yang mendapat dukungan dari struktur (sumber daya) organisasi, nilai-nilai (budaya) yang berkembang dalam organisasi, hubungan dan interaksi komunikasi internal organisasi dalam birokrasi.

Hasil analisis karakteristik agen pelaksana kebijakan menunjukkan bahwa terhadap tanggungjawab dan pengawasan pelaksanaan pelayanan aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) Kecamatan Sukodono dapat dinilai sudah cukup baik karena sudah melakukan pelayanan dengan baik, tetapi ada juga hambatannya untuk jaringan, saat *trouble* server akan down dan pelayanan akan terhenti, oleh karena itu akan menghambat proses pelayanan. Untuk pegawai Kecamatan Sukodono kebanyakan sudah berstatus ASN, selain ASN bertugas membantu pelayanan umum.

Menurut pendapat Van Meter dan Van Horn dalam Subarsono (2013) sikap dalam penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan akan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam implementasi kebijakan publik. Temuan yang mungkin terjadi dikarenakan kebijakan yang akan dilaksanakan bukanlah suatu hasil formulasi dari warga setempat yang akan mengenal betul suatu persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan dalam pelayanan Aplikasi BMW. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat *top down* yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tidak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang harus diselesaikan. Sikap mereka dapat dipengaruhi dengan adanya pandangan terhadap suatu kebijakan dengan cara melihat pengaruh kebijakan itu terhadap suatu kepentingan-kepentingan dalam organisasinya dan kepentingan-kepentingan pribadinya.



### **Kondisi Ekonomi, sosial, dan Politik Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

Kondisi ekonomi, sosial dan politik merupakan lingkungan dan ranah implementasi dapat mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan itu sendiri, yang secara nyata memiliki hubungan kuat dengan organisasi pelaksana, faktor eksternal meliputi faktor sosial kemasyarakatan, faktor kondisi ekonomi dan faktor sosial politik yang melingkupi organisasi pelaksanaan implementasi kebijakan.

Hasil analisis kondisi ekonomi, sosial, dan politik kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Kemudahan pada pelayanan Berkas Mlaku Dewe (BMW) yang terlihat dari persyaratan yang semakin sedikit, serta akses ke tempat pelayanan juga cukup dekat tinggal ke kantor kecamatan. Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) ini juga bisa terbilang efektif karena permasalahan yang dialami masyarakat terkait jarak tempuh yang harus di lalui ke kantor Kecamatan yang berdampak pada besarnya biaya transportasi khususnya bagi masyarakat yang lokasi tempat tinggalnya cukup jauh dari Kantor Kecamatan.

Dalam implementasi kebijakan perlu dukungan dengan adanya keadilan dalam pelaksanaan program yang dilakukan. Akan tetapi, berdasarkan temuan yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah pelayanan aplikasi BMW yang dilaksanakan menunjukkan keadilan yang dapat diterima baik oleh masyarakat sukodono mengenai pelaksanaan pelayanan Aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono yang dirasa kurang merata dan adil karena belum semua masyarakat bisa menggunakan aplikasi tersebut. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh karena itu dibutuhkan upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif.

### **Disposisi Implementor Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

Disposisi implementor dalam implementasi kebijakan publik ini diartikan sebagai kecenderungan, keinginan, atau kesepakatan para pelaksana (*implementors*) tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan itu, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut (Edward III, 1980:11). Kebanyakan para pelaksana (*implementors*) dapat melaksanakan implementasi kebijakan dengan leluasa. Alasannya adalah adanya ketergantungan mereka terhadap superioritas orang-orang yang merumuskan kebijakan, dan kompleksnya kebijakan itu sendiri.

Disposisi implementor terhadap aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dari semua petugas Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan konsisten terhadap kebijakan pelayanan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) terbukti dari beberapa aplikasi yang dibuat oleh pemkab sidoarjo, tetapi kecamatan sukodono tidak memberhentikan aplikasi yang

sudah dibuat oleh camat sukodono itu sendiri yaitu Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW).

Adapun temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai pada pelaksanaan tupoksinya, diakui terlaksana cukup baik karena para pegawai kecamatan sukodono telah memberlakukan giat apel pagi dan selalu absen melalui aplikasi eBuddy yang sudah tercatat di sistem kepegawaian BKD Sidoarjo. Kedisiplinan pegawai dalam bekerja mendapat perkembangan yang cukup baik. Ini terbukti dengan adanya pegawai yang mempunyai etos kerja yang tinggi sehingga memiliki semangat dalam menaati peraturan yang telah ditetapkan.

#### **Faktor Penghambat Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW)**

Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara mengenai faktor penghambat pelayanan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo diperoleh beberapa faktor penghambat meliputi.

##### **1. Jaringan Internet**

Menurut Crystalia (2015) pelayanan publik yang efektif dan efisien adalah pelayanan yang cepat, berkualitas, terjangkau, mudah, dan terukur. Pelayanan publik dengan sistem *online* tidak terlepas dengan jaringan internet. Proses penyelesaian berkas membutuhkan jaringan internet yang bagus dan cepat, karena pengiriman data ke layanan pusat di Kecamatan dihimpun dari seluruh desa yang ada di Kecamatan Sukodono. Kendala yang terjadi di lapangan pada saat pelayanan adalah jaringan internet yang tidak stabil yang dapat mengganggu proses pengecekan dan pengiriman data sehingga berakibat pada waktu penyelesaian pelayanan yang menjadi lama.

##### **2. Kurangnya Informasi oleh Pihak Kecamatan**

Kurangnya informasi mengenai pelaksanaan dan persyaratan pelayanan dalam Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat. Karena banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan aplikasi BMW ini, sehingga masih ada permasalahan mengenai kurangnya maupun kelengkapan berkas dalam membawa persyaratan. Sehingga hal tersebut menghambat proses pembaharuan kualitas secara berkelanjutan.

##### **3. Kesadaran Masyarakat**

Kurangnya kesadaran masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai adanya Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) yang ada di Kecamatan Sukodono tidak banyak diketahui oleh masyarakat, padahal dengan informasi terkait adanya aplikasi tersebut sangat membantu masyarakat untuk memudahkan dalam proses pengurusan layanan administrasi yang berhak mereka dapatkan sebagai warga negara.

#### **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan guna menjawab tujuan dalam penelitian, yaitu :

1. Impelemntasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan cukup baik,

namun terdapat beberapa hal yang masih perlu diperbaiki yang termasuk ke dalam indikator Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn, meliputi:

- a. **Standar dan Sasaran Kebijakan**  
Pada aspek ini menunjukkan bahwa sasaran pelayanan aplikasi BMW sudah cukup tepat dan terukur karena sudah cukup banyak masyarakat sukodono yang menggunakan aplikasi tersebut. Dengan adanya pelayanan aplikasi BMW ini juga sangat memudahkan masyarakat dan alur pelayanan juga sudah sesuai dengan SOP pelayanan di Kecamatan Sukodono.
- b. **Sumber Daya**  
Dalam aspek ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia di Kecamatan Sukodono salah satunya staf kecamatan sudah mencukupi dalam melayani masyarakat, karena sebelum diberikan tugas seluruh pegawai melakukan program pembinaan yang didukung oleh pemkab Sidoarjo salah satunya pelatihan bimbingan teknologi. Dengan sumber daya yang memadai di Kantor Kecamatan Sukodono juga merekrut beberapa pelayanan seperti bank jatim dan dispendukcapil agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Serta APBD yang dikelola baik oleh Kecamatan Sukodono sehingga terciptanya aplikasi BMW dan terpenuhinya sarana prasarana di Kecamatan Sukodono.
- c. **Hubungan Antar Organisasi**  
Dalam hal ini terkait beberapa organisasi yang terlibat seperti perangkat desa, perangkat kecamatan, serta masyarakat dalam hal sosialisasi terhadap pelayanan aplikasi BMW masih terbilang sempit karena petugas hanya menyampaikan sosialisasi diperkenankan untuk operator saja, sedangkan masyarakat hanya di beritahukan lewat brosur, banner, dan instagram dan banyak masyarakat yang kurang paham akan alur pelayanan yang dimaksud.
- d. **Karakteristik Agen Pelaksana**  
Dalam hal ini pegawai Kecamatan Sukodono kebanyakan sudah berstatus ASN, selain ASN bertugas membantu pelayanan umum. Untuk tanggungjawab dan pengawasan pelaksanaan pelayanan aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) Kecamatan Sukodono dapat dinilai sudah cukup baik karena sudah melakukan pelayanan dengan baik, tetapi ada juga hambatannya untuk jaringan, saat *trouble* server akan down dan pelayanan akan terhenti, oleh karena itu akan menghambat proses pelayanan.
- e. **Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik**  
Kemudahan pada pelayanan Berkas Mlaku Dewe (BMW) ini dapat dilihat dari persyaratan yang semakin sedikit, serta akses ke tempat pelayanan juga cukup dekat tinggal ke kantor kecamatan. Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) ini juga bisa terbilang efektif karena permasalahan yang dialami masyarakat terkait jarak tempuh yang harus di lalui ke kantor Kecamatan yang berdampak pada besarnya biaya transportasi khususnya bagi masyarakat yang lokasi tempat tinggalnya cukup jauh dari Kantor Kecamatan.

f. Disposisi Implementor

Dalam hal ini semua petugas Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan konsisten terhadap kebijakan pelayanan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) terbukti dari beberapa aplikasi yang dibuat oleh pemkab sidoarjo, tetapi kecamatan sukodono tidak memberhentikan aplikasi yang sudah dibuat oleh camat sukodono itu sendiri yaitu Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW).

2. Faktor Penghambat Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan faktor penghambat pada Implementasi Kebijakan pelaksanaan pelayanan aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) yaitu kurangnya kesadaran masyarakat khususnya yang sudah tua yaitu kesulitan memahami dalam sistem aplikasinya dan kurang lengkap dalam membawa berkas persyaratan, serta kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak kecamatan terkait pelaksanaan pelayanan aplikasi BMW, dan kendala jaringan yang kurang stabil.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraeni, A., & Rahaju, T. (2022). Evaluasi Program Berkas Mlaku Dewe (BMW) Pada Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika*, 9(5), 287–296.
- Amanda, P. I. (2019). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *TheJournalish: Social and Government*, 1, 34–38.
- Eko, R. F. J., Mardiyono, & Nurani, F. (2015). Implementasi Kebijakan Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan e - KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(11), 1–6.
- Fitriyani, F., Arsiyah, & Riyadh, A. (2017). Berkas Mlaku Dhewe (BMW) untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik (JKMP)*, 5(2), 201–216.
- Hilda, Nurul. 2014. Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol.2, No.1
- <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2017/01/31/berkas-mlaku-dewe-inovasi-layanan-administrasi-di-sidoarjo>
- [http://organisasi.sidoarjokab.go.id/file/permenpan2014\\_030.pdf](http://organisasi.sidoarjokab.go.id/file/permenpan2014_030.pdf)
- <https://mesiotda.merdeka.com/bestpractice/layanan-bmw-di-sidoarjo-100-persen-online-170330p.html>
- <https://www.jawapos.com/features/18/11/2016/berkas-mlaku-dewe-bmw-inovasi-layanan-warga-kecamatan-sukodono-urus-surat-menyurat-cukup-klik>
- Kadlatmiko dan Frans Gana. 2003. Mendongkrak Inovasi di Era Cipta Pengetahuan Organisasi. *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia (taxonomi Manajemen Pengetahuan)*. No.4/TH.XXXII April 2003

- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah  
Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 1992 *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of new Method*. Terjemahan Tjejep Rohendi Rohidi. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode baru, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS)
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) e-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1433–1447.
- Penerapan, & E-Government. (2006). Analisis Penerapan E- Government Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan. *Motivation and Emotion*, 30(3), 243–250.
- PERMENPAN RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- PERMENDAGRI No. 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Perbup Sidoarjo No. 91 Tahun 2016 tentang Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo
- Perbup Sidoarjo No. 56 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengembangan Sistem Aplikasi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo
- Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 102 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada CamatRetnowati, N. D., & Retnowati, D. (2008). Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat. *Seminar Nasional Informatika*, 205–211.
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, XI(1), 1–19.
- Surya Dharma. 2004. Formasi Modal manusia dan Strategi Inovasi. *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia (Kendala Ketaatan Standar Profesi Akuntan Publik)*. No.09/TH XXXIII Sept 2004
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik