

Implementasi Pelayanan Publik Berkas Mlaku Dewe (BMW) Di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo

Darma Putra Purboyo

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

putra.purboyo@gmail.com

Eva Hany Fanida S.AP.,M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan hukum

Universitas Negeri Surabaya

efanida@yahoo.com

Abstrak

Tugas pokok dari pemerintah adalah menyediakan pelayanan publik untuk masyarakat. Untuk menciptakan atau mengimplementasikan pelayanan publik yang baik terdapat peran dari Aparatur Negara untuk menjadi implementornya. Kecamatan Sukodono yang mempunyai tugas, tanggung jawab dan kewenangan di bidang pelayanan umum dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perizinan (Khususnya untuk masyarakat di Kecamatan Sukodono yang tersebar pada 19 desa) melalui Electronic Government, Kecamatan Sukodono meluncurkan aplikasi berbasis elektronik yang bernama Berkas Mlaku Dewe (BMW). Dengan adanya inovasi Berkas Mlaku Dewe diharapkan dapat membuat ringkas alur pengurusan izin di Sub Bagian Pelayanan Umum dengan masyarakat yang mempunyai kepentingan(masyarakat) menjadi lebih ringkas, mudah dan dapat mengurangi potensi terjadinya pungutan liar. Penelitian terkait Berkas Mlaku Dewe menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun fokus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Hardware (Perangkat Keras), Software (Perangkat Lunak), Sumber Daya Manusia, Data dan Informasi, Struktur Organisasi, Komunikasi, dan Sikap Pelaksana. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Hasil dari penelitian terkait Berkas Mlaku Dewe menunjukkan implementasi pelayanan publik tersebut mendapatkan respon yang baik oleh masyarakat di Kecamatan Sukodono, dengan adanya infrastruktur yang memadai dengan baik dari segi Hardware dan Software akan membuat pelayanan BMW berjalan dengan optimal. Sumber Daya Manusia yang ada tidak berlatar belakang atau berlatar pendidikan dari ilmu teknologi tidak menjadi sebuah hambatan dari implementasi Berkas Mlaku Dewe, karena sumber daya manusia yang sudah ada telah mendapatkan pelatihan khusus untuk menjalankan aplikasi BMW. Komunikasi antar instansi terjalin dengan baik antara pihak kecamatan, pihak desa dan pihak pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk mendukung implementasi BMW. Sumber Daya Manusia dari Kecamatan Sukodono memiliki Sikap yang dapat membuat nyaman masyarakat yang sedang mengurus perizinan.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, BMW

Abstrack

The main task of the government is to provide public services to the public. To create or implement a good public service there is a role of the State Apparatus to become its implementor. Sukodono sub-districts with duties, responsibilities and authority in the field of public services are required to be able to improve the quality of administrative services licensing (especially for the community in District Sukodono spread over 19 villages) through Electronic Government. Sukodono Sub-district launched an electron-based application called the Own Road Files (BMW). With the innovation of Own Road Files (BMW) is expected to make a concise flow of permit arrangements in the Sub-Division of Public Service with a community that mempunyai interests (community) to be more concise, easy and can reduce the potential for illegal levies. The focus used in this research is to use Hardware, Software, Human Resources, information and Data, Organizational Structure, Communication, and attitude of executor. Teknik analysis of collection data, reduction data, presentation data, the conclusion or verification of the data. The results of the related studies of the Own Road Files show the implementation of the public service is getting good response by the people in District Sukodono, with adequate infrastructure with both in terms of Hardware and Software will make the BMW service run optimally. Existing Human Resources with no background or educational background from the science of technology does not become an obstacle to the implementation of the Dewe Magazine File, since existing human resources have received special training to run BMW applications. Communication between agencies is well established between the sub-district, the village and the government of Sidoarjo Regency to support the implementation of BMW. Human Resources from Sukodono District has an attitude that can make people who are taking care of licensing.

Keywords: Implementation, Service, BMW

PENDAHULUAN

Peningkatan pelayanan publik yang diamanatkan oleh Undang-Undang dapat dilakukan dengan Electronic Government yaitu pemerintahan berbasis elektronik yang membawa pemerintahan kedalam dunia internet (Flyzik dalam Indrajit, 2006: 3). Dengan menggunakan Electronic Government dapat memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah yang diberikan untuk masyarakat untuk memberikan pelayanan yang mudah dan adil untuk semua lapisan masyarakat. Dalam penerapan E-Gov dapat mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder untuk keperluan aktivitas sehari-hari.

electronic Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerbitkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomer 56 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengembangan Sistem Aplikasi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan dukungan dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi. Kecamatan Sukodono merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Sidoarjo yang telah lebih dahulu mencoba menjadi pionier pemberi layanan berbasis internet yaitu dengan mengeluarkan inovasi pelayanannya yaitu Berkas Mlaku Dewe.

Berkas Mlaku Dewe yaitu suatu sistem aplikasi Daring (dalam jaringan/ online) pelayanan publik yang mengkoneksikan antara Pemerintah Desa dan Kecamatan, aplikasi ini dibangun dan dikembangkan oleh Kecamatan Sukodono Dengan menggunakan Relasi/ Kerjasama Dengan Pihak Swasta untuk menyederhanakan suatu proses pengurusan surat atau berkas penting, memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, aplikasi BMW merupakan aplikasi berbasis web yang bisa diakses melalui intranet. Dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat dapat mengakses layanan tanpa harus melalui birokrasi yang panjang, permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Sukodono adalah jarak 19 desa ke Kecamatan Sukodono berkisar mulai 0,5 km hingga 9 km yang dapat mengakibatkan kurang efektifnya suatu pelayanan yang merata kepada masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor Kecamatan Sukodono.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Jenis penelitian kualitatif adalah proses pengumpulan data dengan menggunakan data deskriptif yang cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Metodologi adalah proses, prinsip dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban

dengan ungkapan yang berbeda menurut pandangan Widi (2010:84).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik berbasis *E-Government* yang diprakarsai oleh Pemerintah Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo saat ini bukan menjadi hal yang baru lagi, karena Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengembangkan program layanan publik berbasis *IT* untuk mewujudkan program pelayanan publik berbasis elektronik di segala bidang atau *Smart City*. Dukungan penuh diberikan oleh Bupati Sidoarjo dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik berbasis *E-Gov* serta dapat menciptakan *Good Governance* dalam pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Konsep dari *Smart City* yakni mendorong semua instansi di lingkup Kabupaten Sidoarjo membuat *website* yang bertujuan mengenalkan berbagai layanan yang dapat diakses oleh masyarakat. Pelayanan publik berbasis *website* adalah Berkas Mlaku Dewe (BMW) yang diluncurkan oleh Kecamatan Sukodono sebagai layanan perizinan atau pengadministrasian secara *online*. Aplikasi BMW merupakan hubungan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sukodono dan 19 desa dalam wilayah Kecamatan Sukodono, dengan menggunakan aplikasi berbasis *website* masyarakat di Kecamatan Sukodono dapat melakukan pengurusan izin dengan menggunakan sistem *online* dan tidak lagi menggunakan sistem manual yang harus membawa berkas ke kantor desa bahkan ke kantor Kecamatan Sukodono. Aplikasi ini juga sangat efektif dan efisien karena semua proses pengurusan izin dilakukan hanya dengan mengupload melalui *website* Berkas Mlaku Dewe. Aplikasi Berkas Mlaku Dewe sangat efisien dan efektif untuk proses pengurusan perizinan yang cepat dan pelayanan yang ramah. Dalam implementasi pelayanan *electronic government* ini mendapat keberhasilan maka harus melihat aspek-aspek implementasi *e-gov* untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik menurut pendapat Rianto (2012:43)

A. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras atau *hardware* merupakan aspek utama untuk mewujudkan E-gov di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Pada dasarnya penerapan teknologi informasi dan komunikasi adalah salah satu komponen yang tidak bisa terlepas dengan perangkat keras komputer. Aplikasi e-gov memerlukan banyaknya jumlah komputer yang disediakan untuk tiap desa yang ada di Kecamatan Sukodono dan perlu tersambung dengan komputer lainnya menggunakan jaringan WAN (*Wide Area Networking*) yaitu sebuah jaringan kabel yang biasa digunakan untuk berhubungan antar instansi yakni pemerintah tingkat desa dan pemerintah tingkat kecamatan. Perangkat keras yang disediakan Kecamatan

Sukodono ada 3 unit komputer untuk pelayanan BMW di kecamatan dan 19 unit komputer untuk pelayanan BMW di tingkat desa. Perangkat keras yang disediakan sudah dianggap mumpuni untuk mengimplementasikan program BMW. Kecamatan Sukodono menyediakan Personal Computer yang berjumlah 22 untuk melayani masyarakat yang berjumlah 112.842 jiwa, dengan ketimpangan yang ada antara masyarakat dengan jumlah PC yang tersedia pihak Kecamatan Sukodono berencana melakukan pembelanjaan terkait PC untuk tahun anggaran 2018 supaya pemberian pelayanan BMW lebih baik. Sejauh ini dalam pengimplementasian program BMW belum pernah terjadi kendala atau hambatan yang muncul, entah dari segi komputer yang rusak atau eror. Disamping itu PT. Tlkom Indonesia mempunyai peran penting terhadap adanya aplikasi ini karena telah membantu dalam pengembangan koneksi jaringan internet membantu mendirikan tower back bone untuk membantu dalam pengimplementasian Berkas Mlaku Dewe.

B. Perangkat Lunak (Software)

Sumber daya e-gov yang cukup penting adalah software (perangkat lunak komputer). Software dibagi menjadi 2 yaitu software aplikasi dan software operasi. Software yang digunakan untuk aplikasi Berkas Mlaku Dewe yaitu Software yang berbasis Website. Pihak Kecamatan Sukodono berkerjasama dengan CV. Promedia untuk pembuatan software sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pengembangan software dan menyediakan jasa maintenance website. Untuk server yang dimiliki Kecamatan Sukodono telah didukung processor yang terbaik dan RAM yang besar karena server ini memuat 3 aplikasi BMW, yaitu BMW tipe A, tipe B, tipe C yang dioperasikan oleh pihak kecamatan dan pihak desa. Server Berkas Mlaku Dewe dilengkapi dengan sistem operasi khusus yang disebut sebagai Networok Operating System (sistem operasi jaringan). Sumber dana yang digunakan untuk menyediakan software bersumber dari APBD yaitu sebesar Rp. 113.085.000,- dengan rincian untuk pembuatan Software Firewall, pembuatan Software Mapping area wilayah dan anilisa penduduk serta pembuatan Software Barcode surat untuk mengecek sebuah keaslian surat yang dibuat oleh pihak kecamatan dan pihak desa .

C. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi meliputi semua orang yang melakukan kegiatan. Pihak Kecamatan Sukodono membutuhkan para tenaga yang memahami teknologi informasi dan komunikasi yang di tempatkan di tiap desa untuk membantu *penginputan* berkas persayaratan.

Proses seleksi yang dilakukan pihak kecamatan dibantu oleh rekanan yakni CV. Promedia sebagai penyeleksi pegawai sebagai *Front Office* desa yang berjumlah 19 orang, pegawai ini dituntut untuk peduli masyarakat dalam membimbing pengurusan surat. Untuk latar belakang dari pendidikan para FO yakni dari berbagai jenis latar belakang pendidikan. SDM yang ada untuk pelaksana aplikasi dinilai sudah cukup baik dan berkompeten untuk merealisasikan perkembangan pelayanan berbasis *online* di lingkup Kecamatan Sukodono. Kriteria dalam pemilihan untuk *front office* yang ditempatkan di desa yaitu dapat mengoperasikan *personal computer* dengan baik dan di lebih difokuskan untuk masyarakat Kecamatan Sukodono.

Setelah melakukan rangkaian seleksi para pegawai FO tingkat desa ini mendapatkan pembekalan dan pelatihan dari pihak Kecamatan Sukodono dan CV. Promedia agar menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan benar.

Untuk menjaga kualitas pelayanan terkait Berkas Mlaku Dewe pihak Kecamatan Sukodono melakukan evaluasi kinerja pegawai secara rutin dan mendatangkan pihak CV. Promedia selaku pihak penyedia *software* Berkas Mlaku Dewe apabila terjadi suatu permasalahan terkait *software* tersebut.

D. Data dan Informasi

Data dan informasi termasuk dalam komponen sumber daya dari aplikasi Berkas Mlaku Dewe. Sumber daya ini mendapatkan perhatian yang khusus dari implementor *e-gov*, pernyataan ini didukung dengan tertatanya data secara digital maupun dalam bentuk lembaran kertas. Data digital ini tertata secara *online* dalam *website* maupun dalam *microsoft excel* di Kecamatan Sukodono. Data yang terdapat adalah identitas dari masyarakat berupa *scan* KTP, Kartu Keluarga, Ijasah, dan surat penting yang lain. Hampir semua data yang ada adalah berbentuk digital, dan sangat sedikit data yang berbentuk lembaran kertas.

Data yang telah di *scan* tersimpan dalam data master yang diakses secara *online* serta terdapat salinan data yang berupa *offline* untuk mengantisipasi apabila terjadi *trouble* terkait *software* BMW. Data yang tersimpan tersebut meliputi dari Berkas Mlaku Dewe tipe A, Berkas Mlaku Dewe tipe B dan Berkas Mlaku Dewe tipe C, sehingga dalam penyimpanan data dan informasi diperlukan ruang penyimpanan yang cukup besar untuk menampung keseluruhan data dengan baik.

E. Struktur Organisasi

Pengimplementasian pelayanan Berkas Mlaku Dewe dilaksanakan lembaga struktur yang berada tiga tingkat di bawah *top leader*. Struktur organisasi yang ada telah sesuai antara implementasi inovasi layanan dengan tugas pokok dan fungsinya. Struktur organisasi yang telah dibentuk telah sesuai dengan SOP pelaksanaan program dan telah sesuai kebutuhan instansi terkait pemahaman soal *IT*. Dalam Struktur organisasi yang bertanggung jawab terkait Berkas Mlaku Dewe adalah pegawai yang berasal dari Sub Bagian Pelayanan umum selaku tim yang mengawasi implementor BMW dan bertanggung jawab atas kinerja *Front Office* kecamatan dan *Front Office* desa yang mempunyai tanggung jawab untuk mensosialisasikan aplikasi BMW ke masyarakat, serta ada penanggung jawab terkait teknis dari aplikasi BMW yang mempunyai tugas pokok mengawasi *hardware* dan *software*.

Dengan adanya struktur organisasi yang dipilih secara tepat dan dipilih secara langsung oleh Kepala Kecamatan Sukodono ini dinilai sangat kompeten dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan dinilai mampu untuk merealisasikan suatu perkembangan pelayanan publik berbasis *online* di Kecamatan Sukodono. Berdasarkan bagan 4.25 serta penjelasan tugas pokok fungsi masing-masing individu memiliki peranan penting dalam mengimplementasikan BMW, serta dapat dinilai mampu dalam mengerjakan tupoksi, karena pada dasarnya implementor aplikasi ini sudah mengikuti seleksi serta telah mendapatkan pelatihan untuk mengoperasikan aplikasi BMW dengan baik dan benar.

F. Komunikasi

Implementasi pelayanan Berkas Mlaku Dewe merupakan ide dari Kecamatan Sukodono. Dalam mengimplementasikannya pihak kecamatan mempunyai kewajiban mengalirkan berbagai informasi yang berkaitan dengan program layanan BMW. Proses komunikasi yang dilakukan oleh Kecamatan Sukodono dengan instansi lainya salah satunya untuk mensosialisasi yang bertujuan untuk membangun sebuah perspektif yang sama antara pihak kecamatan dengan pihak desa sebagai pengguna BMW, terlebih pihak kecamatan melakukan komunikasi dengan pihak Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk mendapatkan dukungan dalam pengimplementasian program layanan BMW. Setelah program BMW terlaksana proses komunikasi masih terus terjaga antara pemerintah tingkat desa dengan pemerintah kecamatan terkait evaluasi kinerja.

Keberhasilan dari proses komunikasi dapat dilihat dari pemahaman dan tingkat pengetahuan dalam aplikasi yang sedang dijalankan. Proses komunikasi yang dilakukan Kecamatan Sukodono salah satunya dengan melakukan sosialisasi dengan pihak perangkat desa untuk menyampaikan konsep dasar BMW, serta memberikan pelatihan khusus kepada *Front Office* desa untuk menggunakan aplikasi BMW, proses komunikasi yang dilakukan dapat sebagai bahan evaluasi kinerja dari pegawai ataupun evaluasi dari sistem BMW.

G. Sikap Pelaksana

Dalam pelaksanaan program kebijakan idealnya, kebijakan tersebut dapat direspon dengan baik oleh para pelaksana atau pemakai layanan. Sikap respon dari pelaksana dan dari pengguna bersifat subjektif karena terkait dari kemauan dan niat masing-masing individu. Kecamatan Sukodono terkait pembuat layanan aplikasi BMW memiliki sikap yang dapat direspon baik oleh para pelaksana di tingkat desa ataupun oleh masyarakat. Kecamatan Sukodono terutama Sub Bagian Pelayanan Umum telah mengimplementasikan program sistem pelayanan administrasi persuratan secara optimal dan konsisten memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat, karena hal tersebut merupakan komitmen dari Kecamatan Sukodono.

Para pegawai yang mempunyai peranan menjalankan aplikasi BMW telah mendapatkan suatu pelatihan terkait mengoperasikan aplikasi BMW serta pelatihan terkait pemberian pelayanan, pelatihan ini di bimbing secara langsung oleh CV. Promedia selaku penyedia aplikasi, sedangkan untuk pelatihan pemberian pelayanan di bina secara langsung oleh Kepala Sub Bagian Pelayanan umum. Dalam pelatihan yang diberikan, FO dituntut untuk bekerja secara cepat dan sabar dalam membimbing masyarakat terkait pengoperasian BMW. Sikap pelaksana yang diberikan *front office* kecamatan atau desa telah mendapatkan respon yang baik dari masyarakat pengguna aplikasi BMW, karena para FO telah memberikan pelayanan yang terbaik dan merespon dengan cepat serta tanggap suatu keluhan dari masyarakat.

PENUTUP

Simpulan

Hasil penelitian terkait dengan Implementasi Pelayanan Publik Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik. Sistem pelayanan administrasi perizinan berbasis *Electronic*

Government untuk menciptakan pelayanan publik yang ringkas dan cepat dalam memberikan pelayanan. Aplikasi ini mulai diimplementasikan oleh Kecamatan Sukodono pada bulan agustus 2017 yang bertujuan sebagai layanan pengurusan izin secara *online* dilingkungan Kecamatan Sukodono, dengan adanya inovasi ini diharapkan dapat memangkas alur pelayanan masyarakat terkait pengurusan izin. Pengimplementasian aplikasi ini cukup melakukan *login* dan *upload* persyaratan apa saja syarat yang dibutuhkan. Dalam pelaksanaan pelayanan *e-gov* Kecamatan Sukodono harus melihat aspek-aspek dalam implementasi *e-gov* untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik menurut Rianto dan Lestari (2012:43).

Terdapat kesimpulan bahwa adanya perangkat keras komputer yang disediakan di Kecamatan Sukodono terdapat 22 unit komputer yang terdiri dari 3 komputer di kecamatan dan 19 buah unit komputer berada di tiap desa dinilai sudah cukup mumpuni dalam pelaksanaan pelayanan publik BMW, komputer yang disediakan bukan lah perangkat yang dibeli baru. Sedangkan Dana keuangannya Rp 213.295.000,- untuk pengadaan hardware di lingkungan kecamatan dan 19 desa. Belanja tersebut mencakup, UPS *server*, Antena *wireless outdoor server* 5,8GHZ, Sektoral 5,8GHZ, *Radio wireless outdoor client*, antena *wireless outdoor client* pengadaan *hardware* ini telah melalui proses rapat yang telah disepakatin antara pihak kecamatan dan desa, dalam pembangunan jaringan internet pihak Kecamatan Sukodono bekerjasama dengan PT. Telkom Indonesia untuk penyediaan jaringan internet untuk mendukung pelaksanaan BMW. Dalam penerapan BMW pernah mengalami permasalahan terkait jaringan internet yang mengalami permasalahan, sehingga pihak Kecamatan Sukodono meminta PT. Telkom untuk membenahi secara cepat agar tidak mengganggu proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Aspek selanjutnya yaitu *Software* yang digunakan untuk aplikasi BMW yaitu *software* aplikasi yang berbasis *website*. Pihak yang terlibat dalam pembuatan *software* aplikasi BMW ini yaitu Kecamatan Sukodono yang menjalin bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu CV. Promedia sebagai pihak penyedia pembuatan *software* serta menyediakan jasa untuk *maintenance* sistem yang digunakan BMW. *Server* yang dimiliki oleh Kecamatan Sukodono dianggap sudah baik dan mampu

menampung data yang besar, Kecamatan Sukodono juga mengamankan *website* dengan membeli *software firewall* serta memindahkan data *online* menjadi data *offline* secara berkala. Masyarakat Kecamatan Sukodono sangat antusias dengan adanya aplikasi BMW, karena masyarakat sangat berharap proses pengurusan surat yang awalnya membutuhkan banyak tahapan yang perlu dilalui serta membutuhkan waktu yang lama akan menjadi lebih ringkas dan cepat selesai. Dilain sisi masyarakat berharap adanya pelatihan atau seminar yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Sukodono, karena tingkat pemahaman masyarakat terkait pelayanan publik berbasis elektronik masih kurang, tidak hanya masyarakat yang dianggap masih kurang pemahaman akan aplikasi BMW, dalam penerapan awal BMW ditemukan permasalahan bahwa pegawai di lingkungan Sukodono masih banyak yang canggung menggunakan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor yang terpenting dalam implementasi BMW yaitu adanya sumber dana untuk pembuatan *software*. Sumber dana yang ada bersumber dari APBD Kabupaten Sidoarjo yang menghabiskan dana sebesar “Dana yang dihabiskan untuk pembuatan *software* mencapai Rp. 111.085.000,- dengan rincian untuk pembuatan *software firewall*, pembuatan *software mapping* area wilayah dan analisis penduduk, dan pembuatan *software barcode* surat, anggaran yang dikeluarkan oleh Kecamatan Sukodono mendapatkan dukungan dari Bupati Sidoarjo karena pemerintah Kabupaten Sidoarjo sedang mencanangkan Program Sidoarjo *Smart City*. Sumber daya manusia untuk menjadi pelaksana aplikasi BMW dinilai sudah baik, karena telah dipilih melalui seleksi umum yang dilakukan oleh pihak kecamatan dan CV. Promedia untuk mengisi formasi sebagai *front office* desa. Pihak kecamatan juga memberikan suatu pelatihan mendasar menjalankan aplikasi BMW dengan dibantu oleh CV. Promedia. *Front office* yang diseleksi berjumlah 19 yang disesuaikan dengan jumlah desa di Kecamatan Sukodono, penyeleksian FO tidak melihat latar belakang pendidikan individu. Penilaian mendasar untuk menyeleksi FO adalah dapat menjalankan komputer dengan baik, memahami fungsi dari masing masing IT dan dapat menjadi orang pertama yang mensosialisasikan program BMW. Dalam implementasi pelayanan publik BMW ternyata pegawai yang tidak memiliki latar belakang pendidikan IT menjadi suatu permasalahan tersendiri, yaitu untuk proses pembenahan, atau proses

perawat perangkat keras dan lunak yang ada di Kecamatan Sukodono yang dinilai masih kurang memahami.

Data dan informasi yang diberikan oleh Kecamatan Sukodono dalam Implementasi berupa lembaran kertas dan data yang berbentuk digital. Data yang dimaksud adalah *scan* data kependudukan berupa Kartu Keluarga, KTP seluruh masyarakat Kecamatan Sukodono yang berupa *soft file* yang tersimpan secara *online* di fitur Master Data yang berada di dalam aplikasi BMW. Selain data yang ada secara *online*, pihak kecamatan selalu *backup up* dengan memindahkan data tersebut secara *offline*. Pihak kecamatan dapat menggunakan data sebagai suatu acuan kebijakan yang akan diambil, pemanfaatan ini dianggap lebih efektif karena data yang ada selalu *up to date*. Aspek selanjutnya yang menentukan pelaksanaan pelayanan BMW adalah struktur organisasi. Struktur organisasi yang dibentuk mempunyai landasan dari SOP pelaksanaan yang menekankan untuk paham mengenai *IT*. Struktur organisasi yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan publik BMW berasal dari Sub Bidang Pelayanan Umum serta ada yang bertanggung jawab terkait teknis yang mempunyai tugas untuk proses *maintance hardware* dan *software*. Struktur organisasi yang dimiliki untuk menjalankan aplikasi BMW dapat dinilai sangat baik dalam menjalankan tupoksinya masing-masing. Struktur organisasi yang dipilih secara langsung oleh Camat Sukodono dinilai telah mampu untuk menjalankan pelayanan publik berbasis *online* di Kecamatan Sukodono untuk menciptakan pelayanan yang ringkas dan mudah.

Aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik BMW ini yaitu komunikasi, proses komunikasi yang dilakukan Kecamatan Sukodono dengan pihak di jajaran desa salah satunya pemaparan konsep awal pelaksanaan yang bertujuan menyamakan persepsi dari 2 instansi yang berbeda, serta memberikan ruang untuk saran yang di berikan desa agar menyempurnakan konsep awal dari aplikasi BMW. Proses komunikasi ini terus terjalin dalam pelaksanaan aplikasi BMW, karena pada sistem diperlukan kerjasama dari pihak kecamatan dan desa guna memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Proses komunikasi yang dilakukan kecamatan juga dilakukan dengan Bupati Sidoarjo, komunikasi yang terjalin berupa pemaparan konsep pelayanan publik *online* yang dilakukan di kediaman Bupati Sidoarjo. Bukan hanya komunikasi dengan jajaran Pemerintah tingkat Desa

dan Pemerintah Tingkat Kabupaten Sidoarjo akan tetapi komunikasi dengan masyarakat juga terjalin dengan baik, yakni terkait sosialisasi dan menampung keluhan terkait permasalahan pengaplikasian BMW. Aspek terakhir yang penting dalam menjalankan pelayanan BMW serta untuk mewujudkan pelayanan administrasi perizinan yang baik yaitu bagaimana sikap pelaksana dari implementasinya (pegawai). Kecamatan Sukodono terutama Sub Bidang Pelayanan Umum telah menjalankan program sistem pelayanan perizinan secara konsisten dan optimal, karena merupakan sebuah kewajiban serta tanggung jawab Kecamatan Sukodono atas memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sikap yang berikan oleh *front office* kecamatan dan tingkat desa mendapatkan respon baik oleh masyarakat, karena tim pelayanan umum telah merespon dengan cepat dan tanggap terkait permasalahan perizinan melalui aplikasi BMW, sikap pelayanan yang ramah membuat masyarakat merasa diperhatikan dengan baik, secara keseluruhan penilaian terkait sikap pelaksana sudah baik.

Saran

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pada tiap bab sebelumnya dan kesimpulan akhir di atas, maka berikut adalah saran dalam implementasi layanan sistem perizinan secara *online* di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo :

1. Hardware

Saran untuk *hardware* adalah pembelian *PC* baru, karena dalam implementasi BMW Kecamatan Sukodo hanya mengoperasikan 22 *PC* untuk melayani masyarakat yang berjumlah 112.842 jiwa.

2. Software

Saran untuk *software* yaitu supaya pihak Kecamatan Sukodono lebih memperhatikan dalam perawatan *software* yaitu yang berkaitan pada pembaruan sistem, *software firewall* agar tidak mudah di retas.

3. Sumber Daya Manusia

Saran perihal sumber daya manusia yang berada di Kecamatan Sukodono yaitu menjaga kualitas *management* sumber daya manusia yang sudah ada di Kecamatan Sukodono sehingga tetap memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

4. Data dan Informasi

Dalam aspek ini peneliti menilai bahwa pihak Kecamatan Sukodono telah melakukan pengarsipan terkait data dan informasi sangat baik, dari data dan arsip yang telah

tertata rapi dalam bentuk *online* maupun *offline* dapat membantu pihak pembuat kebijakan dalam merumuskan suatu kebijakan.

5. Struktur Organisasi

Saran untuk struktur organisasi Kecamatan Sukodono Penambahan pegawai untuk formasi tenaga teknis di dalam struktur organisasi yang bertanggung jawab dalam implementasi Berkas Mlaku Dewe, karena menurut peneliti penambahan pegawai untuk bidang tersebut akan menjaga kualitas dari aplikasi BMW untuk selalu optimal dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

6. Komunikasi

Dalam aspek komunikasi dalam implementasi pelayanan publik BMW ini sudah cukup baik, dikarenakan Pemerintah Kecamatan Sukodono sudah membuka komunikasi dengan pihak 19 desa dan pihak Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk menjelaskan terkait aplikasi Berkas Mlaku Dewe. Peneliti berharap komunikasi yang telah terjalin dapat dijaga dengan baik oleh pihak Kecamatan Sukodono

7. Sikap Pelaksana

Dari sikap pelaksana program BMW ini peneliti menilai sudah sangat baik, dan dianjurkan untuk mempertahankan apa yang sudah diberikan untuk melayani masyarakat, sehingga merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,
- Eva Hany Fanida S.AP, M.AP, selaku dosen pembimbing,
- Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP., dan Galih Wahyu Pradana, S.AP, M.Si selaku dosen penguji,
- M. farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti,
- Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara moral maupun materil kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Subando. 2015. *Manajemen Publik Kontemporer*. Yogyakarta : Gava Media
- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta

Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. 2010. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.

Hidayat, Herman. 2008. *Politik Lingkungan : pengelolaan Hutan Masa Orde Baru dan Reformasi*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia

Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government, Strategi pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Milles, Matthew B & Huberman, A. Michael. 2007. *Analisis data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia

Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Nugroho, Riant. 2012. *Public Policy (Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan Manajemen Kebijakan)*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo

Mulyana, Deddy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigm Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya offset.

Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Rianto, Budi. Ec .L. Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Governmmnet dalam Pelayanan Publik*. Surabaya. CV. Putra Media Nusantara (PMN).