

EVALUASI PROGRAM BERKAS MLAKU DEWE (BMW) PADA PELAYANAN BIDANG ADMINISTRASI DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO

Anisa Anggraeni

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

Universitas Negeri Surabaya

anisa.18041@mhs.unesa.ac.id

Tjitjik Rahaju

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

Universitas Negeri Surabaya

tjitjikrahaju@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan penting yang harus diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun daerah kepada masyarakat dalam mewujudkan tugas dan fungsi dari pemerintahan. Program Berkas Mlaku Dewe (BMW) merupakan program pelayanan publik bidang administrasi berbasis *Electronic Government*, yaitu bentuk realisasi pemerintah berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 56 Tahun 2018. Pelaksanaan evaluasi pada program BMW untuk mengetahui keberhasilan dari implementasi program tersebut. Jenis penelitian ini ialah penelitian deskriptif menggunakan metode studi pustaka yang berfokus pada evaluasi pelaksanaan program BMW. Hasil penelitian menjelaskan bahwa aplikasi BMW dikatakan sangat efektif dan efisien dikarenakan pelayanannya yang cepat, mudah dan transparan terbukti dengan program BMW berhasil mendapatkan penghargaan saat pertama kali diterapkan. Pada kriteria kecukupan, aplikasi BMW terbukti telah memuaskan masyarakat. Namun, kriteria perataan menunjukkan bahwa belum merata secara maksimal karena terdapat masyarakat yang gagap teknologi. Aplikasi BMW mendapatkan respon baik dari masyarakat, karena dilihat pada SKM dari tahun ke tahun yang mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa BMW sudah tepat untuk masyarakat meskipun terdapat kendala pada pelayanan KTP. Penulis menyarankan agar Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melakukan koordinasi dengan Kecamatan Sukodono untuk menghindari kendala pada pelayanan KTP. Perlunya optimalisasi kekuatan jaringan internet dan intranet oleh Pemerintah Kecamatan Sukodono untuk mendukung pelaksanaan pelayanan menggunakan aplikasi BMW.

Kata Kunci: Evaluasi, Berkas Mlaku Dewe, Pelayanan Administrasi

Abstract

Public service is an important activity that must be carried out by the central and local governments to the community in realizing the duties and functions of the government. The Berkas Mlaku Dewe (BMW) Program is a public service program in the field of Electronic Government-based administration, which is a form of government realization based on Sidoarjo Regent Regulation Number 56 of 2018. Evaluation of the BMW program is to determine the success of the program implementation. This type of research is a descriptive study using a literature study method that focuses on evaluating the implementation of the BMW program. The results of the study explain that the BMW application is said to be very effective and efficient due to its fast, easy and transparent service as evidenced by the BMW program being awarded when it was first implemented. On the criteria of adequacy, the BMW application is proven to have satisfied the public. However, the smoothing criteria show that it has not been optimally distributed because there are people who are technologically stuttering. The BMW application has received a good response from the public, because it is seen in SKM which has increased from year to year. This shows that BMW is right for the community even though there are obstacles in the ID card service. The author suggests that the Sidoarjo Regency Government coordinate with Sukodono District to avoid problems with KTP services. The need for optimizing the strength of the internet and intranet networks by the Sukodono District Government to support the implementation of services using the BMW application.

Keywords: Evaluation, Berkas Mlaku Dewe, Administration Services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai indikator penting untuk melakukan penilaian kinerja pemerintah (Ma'rufah & Sholichah, 2018). Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan bentuk perwujudan tugas dan fungsi dari aparatur negara, hal ini untuk mencapai suatu tujuan dalam pembangunan nasional bangsa (Holle, 2011). Keberhasilan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dilihat dari strategi pemerintah dalam menerapkan *Good Governance* pada instansi pemerintahan (Hassan, 2015).

Pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menerapkan pelayanan berbasis *Electronic Government*. Hal ini sesuai dengan Intruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Penggunaan kemajuan teknologi informasi sebagai menyederhanakan beberapa akses salah satunya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat (Oktariyanda & Rahaju, 2018). Dengan memberikan pelayanan berbasis *Electronic Government* pemerintah dituntut oleh masyarakat agar dapat memberikan pelayanan berkualitas.

Pemanfaatan pelayanan berbasis *Electronic Government* pemerintah diharapkan membawa perubahan terhadap kualitas pelayanan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan kinerja dari berbagai system pelayanan (Hassan, 2015). Sehingga, perubahan ini menjadikan masyarakat mudah dalam mengakses berbagai informasi pada system pemerintahan. Penerapan *Electronic Government* digunakan sebagai wujud dari upaya mengelola pemerintahan dengan baik melalui penggunaan kemajuan teknologi modern yang terus menerus berkembang. *Electronic Government* memberikan manfaat besar bagi warga dan pemerintah di seluruh dunia (Bhuiyan, 2011). Survei *Electronic Government* Perserikatan Bangsa-Bangsa 2010 menemukan bahwa warga mendapatkan manfaat dari penyampaian layanan elektronik yang lebih maju, akses informasi yang lebih baik, manajemen pemerintah yang lebih efisien, dan interaksi baik dengan pemerintah, terutama sebagai akibat dari meningkatnya penggunaan oleh sektor publik dari TIK PBB dalam Bhuiyan (2011).

Menurut penelitian (Nawang Sari, Purwanto, & Hariyawati, 2016) pelayanan administrasi di Kabupaten Sidoarjo membuktikan masih adanya keluhan dan kritik. Sehingga, mewajibkan pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan tersebut berdasarkan pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 56 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi menuju

smart city Kabupaten Sidoarjo dengan memberikan inovasi pada bidang pelayanan (Putra Purboyo, 2018). Upaya yang dilakukan pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan ialah pada Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, yakni menerapkan inovasi pelayanan berbasis *Electronic Government* melalui Penerapan Program Berkas Mlaku Dewe (Enitasari & Hertati, 2019). Kecamatan Sukodono menjadi salah satu kecamatan di Sidoarjo yang memiliki inovasi dalam memberikan pelayanan administrasi melalui Berkas Mlaku Dewe (BMW) berbasis web. Terlaksananya program BMW pada tahun 2015 tersebut berhasil meraih penghargaan yang menunjukkan bahwa Kecamatan Sukodono mendapatkan penilaian sangat baik pada kualitas pelayanannya. Adanya inovasi *Electronic Government* ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Castelnovo & Simonetta, 2008).

Program Berkas Mlaku Dewe (BMW) merupakan implementasi program berbasis teknologi modern dari pemerintah yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo (Putra Purboyo, 2018). Program BMW memiliki beberapa macam pelayanan, yakni BMW Tipe A, B, dan C dengan kegunaan yang berbeda beda. Pelaksanaan program pelayanan Berkas Mlaku Dewe tersebut sangat perlu menjalankan kegiatan evaluasi untuk keberhasilan program.

Evaluasi program adalah kegiatan dan juga praktik yang terkait dengan penentuan sistematis kualitas atau nilai dari kegiatan penelitian pada lembaga atau organisasi yang menjalankan sebuah program Scriven dalam Molas-Gallart (2012). Manfaat adanya evaluasi program menjadikan pelajaran untuk instansi pemerintahan agar semakin baik kedepannya serta membawa perubahan yang semakin baik. Artikel ini akan mengkaji bagaimana tentang evaluasi terhadap sebuah program yang telah dilaksanakan. Evaluasi bertujuan untuk kelangsungan dalam penerapan program BMW agar berjalan dengan maksimal dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan melalui jaringan internet maupun intranet (Enitasari & Hertati, 2019). Menurut Tayibnapi dalam Munthe (2015), bahwa evaluasi bertujuan untuk membantu pengembangan, implementasi pada kebutuhan suatu program, kemudian melakukan perbaikan program, pertanggungjawaban, seleksi, motivasi, menambah pengetahuan, dan dukungan dari pihak-pihak yang telah terlibat.

Artikel ini membahas tentang evaluasi dari implementasi pelayanan Berkas Mlaku Dewe yang telah

berjalan sejak 2015. Menurut penulis, program tersebut menarik untuk diteliti karena adanya peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat Sukodono saat diterapkannya program BMW. Hal ini terbukti dalam Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat yang mendapatkan nilai sangat baik (Ma'rufah & Sholichah, 2018).

Evaluasi program ini menggunakan indikator evaluasi menurut William Dunn dalam Hayat, dkk (2018) yaitu 1) Efektivitas bertujuan untuk menunjukkan hasil yang diharapkan setelah menerapkan suatu alternatif kebijakan, 2) Efisiensi sebagai tolak ukur penggunaan biaya dan waktu dalam sebuah kegiatan, 3) Kecukupan menunjukkan hubungan antara alternatif kebijakan dengan hasil, serta sebagai alat pengukur keberhasilan alternatif kebijakan, 4) Perataan menunjukkan beberapa dampak/akibat dalam usaha pelaksanaan kegiatan diantara kelompok-kelompok yang berada di lingkup masyarakat, 5) Responsivitas untuk melihat seberapa jauh kelompok masyarakat atau kelompok sasaran merasa puas karena adanya kegiatan, dan 6) Ketepatan sebagai penilaian dari ketepatan kebijakan yang akan menjadi solusi di tengah-tengah masyarakat.

Artikel ini mengkaji evaluasi tentang implementasi Program BMW di Kecamatan Sukodono dalam bidang administrasi. Dalam artikel ini juga diungkapkan adanya beberapa permasalahan pada program BMW, sehingga pada masa yang akan datang dapat dijalankan secara maksimal dan juga dilakukannya perbaikan pada sistem pelayanan tersebut.

METODE

Pada jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif model interaktif. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari beberapa proses yakni pengumpulan data, reduksi data dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992:16). Sedangkan metode penelitian ini adalah metode studi pustaka yaitu dilakukan dengan cara mengumpulkan sumber-sumber data yang berhubungan dengan topik penelitian berasal dari artikel, jurnal makalah dan berita dari internet. Artikel ini berfokus pada penggambaran maupun deskripsi tentang beberapa indikator evaluasi menurut William Dunn dalam Hayat, dkk (2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program BMW merupakan salah satu implementasi dari program terapan Pemerintah Kabupaten yakni PATEN (Fitriyani, Arsiyah, & UB, 2019). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sebuah kebijakan tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kecamatan yang telah diatur dalam

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 (Eko, Mardiyonno, & Nurani, 2016). Bentuk keterpaduan tersebut secara teknis diterapkannya pelayanan yang efektif dan efisien dengan mengembangkan pelayanan melalui perangkat teknologi menggunakan *Electronic Government*.

Berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 56 Tahun 2018, Kecamatan Sukodono mengembangkan inovasi pelayanan administrasi berbasis *Electronic Government* melalui implementasi program BMW sejak tahun 2015. Program ini membantu masyarakat untuk melakukan pelayanan dalam bidang administrasi dengan memberikan pelayanan bidang perizinan dan bidang non perizinan, serta dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan. Kantor Kecamatan Sukodono memiliki jarak tempuh yang cukup jauh dari 19 desa di Kecamatan Sukodono (Rahmad, 2020). Jarak tempuh yang cukup jauh menimbulkan keluhan dari masyarakat saat harus mengambil berkas-berkas di kecamatan. Pelaksanaan pelayanan administrasi melalui aplikasi BMW pemerintah Kecamatan Sukodono sejak tahun 2015 dapat dikatakan sudah maksimal, namun masih ditemukan permasalahan.

Evaluasi pada implementasi program BMW dilakukan penulis untuk mengetahui letak kekurangan ataupun kendala pada saat penerapan aplikasi tersebut di Kecamatan Sukodono. Evaluasi akan berguna untuk menilai keberhasilan atau kegagalan dari suatu kebijakan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Efektivitas

Kriteria evaluasi menurut Dunn, efektivitas merupakan hal yang menunjukkan mengenai apakah suatu alternatif kebijakan telah mencapai hasil (dampak/akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari pelaksanaan kegiatan.

Program BMW bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat (Enitasari & Hertati, 2019). Dengan pelayanan yang berkualitas baik maka, masyarakat akan terjamin untuk mendapatkan kelancaran dalam mengurus administrasi. Jaminan pada pelayanan aplikasi yang dapat meningkatkan kualitas adalah masyarakat memperoleh kecepatan dalam mengurus berkas, mudah dan akurat sesuai standar yang berlaku (Sabino Mariano, 2019). Jaminan tersebut sebagai bukti bahwa program BMW dapat berjalan efektif.

Kelengkapan beberapa fasilitas ruang tunggu dengan lingkungan yang tertib, nyaman, bersih, rapi dan indah di Kantor Kecamatan Sukodono telah memadai. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berhasil dengan terbukti dari adanya kelengkapan fasilitas tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dari (Fitriyani,

Aisyah, UB, 2019) menjelaskan bahwa implementasi program BMW untuk meningkatkan pelayanan bidang administrasi telah berjalan efektif.

Penerapan *Electronic Government* ini memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat maupun pegawai dalam melakukan pelayanan (Eprilianto, Sari, & Saputra, 2019). Adanya penerapan *Electronic Government* menggunakan aplikasi BMW dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sukodono mampu memberikan informasi jelas, cepat serta sesuai ketentuan yang berlaku pada proses pelayanan publik. Masyarakat mendapatkan manfaat berupa kemudahan dalam melakukan pelayanan menggunakan program BMW, kemudian juga pegawai Kantor Kecamatan mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan membuat pelayanan menjadi efektif.

Proses pelayanan administrasi menggunakan aplikasi Berkas Mlaku Dewe dapat diakses masyarakat melalui portal <https://operatorbmw.sidoarjokab.go.id>. Terdapat 3 (tiga) jenis-jenis aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW), yakni :

a. BMW tipe A

Digunakan untuk menangani layanan dalam mengurus surat kelahiran atau kematian, surat-surat pengantar, surat keterangan domisili dan surat keterangan lainnya dengan berkas yang akan diproses di desa.

b. BMW tipe B

Digunakan untuk mengurus layanan Surat Pengantar SKCK, Pengantar Surat Pindah WNI, Surat Izin Keramaian dan Surat Pengantar KTP atau KK. Pada pelayanan tipe B, berkas pemohon akan diproses sampai kecamatan.

c. BMW tipe C

Digunakan untuk menangani layanan IMB (Izin Mendirikan Bangunan), AK-1 (Kartu Pencari Kerja). Pada pelayanan tipe C, berkas pemohon akan diterima dan dikirim secara online.

Penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan dapat digunakan masyarakat untuk memantau secara langsung terhadap berkas yang sedang diurus (Rasidin, 2021). Maka, apabila ada kesalahan dapat langsung dilengkapi agar tidak menunda-nunda sehingga mempercepat proses pelayanan.

Segala jenis pelayanan pada aplikasi BMW sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka dapat dikatakan telah memberikan pelayanan administrasi yang efektif kepada masyarakat (Fitriyani, Aisyah, UB, 2019). Kemudian hal ini memberikan hasil yang diharapkan dari

tujuan dilaksanakannya program BMW telah optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Efisiensi

Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diinginkan untuk meningkatkan efektivitas pada kegiatan tertentu. Efisiensi dapat dikatakan sebagai tolak ukur penggunaan biaya dan waktu dalam sebuah kegiatan. Program yang berhasil mencapai suatu efektivitas tinggi dengan estimasi waktu dan biaya kecil serta sesuai prosedur, maka dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program tersebut telah mencapai efisiensi (McKeown, Teicher, & Dow, 2004).

Kriteria efisiensi pada program pelayanan dapat dilihat dari segi kecepatan dan pungutan biaya yang ditentukan dalam melakukan pelayanan (Bamberger, 2000). Dalam hasil penelitian Fitriyani, dkk (2019) yang berjudul “Berkas Mlaku Dewe (BMW) untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo” program BMW menerapkan transparansi biaya di mana semua jenis pelayanan tidak memberikan tarif tertentu kepada masyarakat, serta kecepatan pelayanan dapat diselesaikan dengan hitungan jam. Akan tetapi pelayanan tersebut masih terdapat kekurangan yakni dalam mengurus KTP yang terkadang ada hambatan. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo terlambat mengirimkan blanko KTP yang menjadikan hal ini sebagai hambatan saat proses pelayanan KTP berlangsung (Fitriyani, Aisyah, UB, 2019). Dampak dari keterlambatan tersebut menyebabkan antrian yang cukup panjang dalam proses pembuatan maupun pengambilan KTP. Maka jika blanko sudah diterima, pihak Kecamatan Sukodono diharuskan memberikan proses pelayanan KTP yang ekstra cepat untuk mencapai efisiensi dari dilaksanakannya program BMW.

Program BMW diterima secara baik oleh masyarakat Kecamatan Sukodono dengan mendukung dan memanfaatkan program tersebut (Putra Purboyo, 2018). Semua proses dalam melakukan pelayanan dilakukan hanya dengan mengunggah berkas melalui website aplikasi BMW. Apabila pelayanan mengalami kendala jaringan trouble, pegawai Kantor Kecamatan telah menyiapkan solusi untuk mengatasi hal tersebut (Ma'rufah & Sholichah, 2018). Pegawai telah memiliki *back up* seluruh data BMW melalui ponsel, sehingga pelayanan tetap bisa dijalankan dengan *log in* ke aplikasi BMW melalui ponsel.

Pelaksanaan program BMW dapat dikatakan telah berhasil membantu Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mewujudkan smart city melalui implementasi *Electronic Government* (Putra Purboyo, 2018). Hal ini terbukti saat mendapatkan penghargaan yang menunjukkan pelaksanaan program ini telah mencapai keberhasilan dan

memberikan dampak yang sangat menguntungkan untuk masyarakat Kecamatan Sukodono.

Program BMW sangat membantu masyarakat karena dalam mendapatkan pelayanan administrasi tidak perlu lagi menempuh jarak jauh ke Kantor Kecamatan dan bisa menghemat ongkos transportasi. Masyarakat juga tidak perlu lagi melakukan pelayanan administrasi melalui prosedur birokrasi yang panjang maupun berbelit-belit.

Kecukupan

Kriteria kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas pada kegiatan dapat memenuhi kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria ini berfokus pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dengan hasil yang telah diharapkan, serta digunakan sebagai alat pengukur suatu keberhasilan alternatif kebijakan untuk mencapai hasil yang ditentukan.

Program BMW telah mencapai efektivitas dan dikatakan telah berhasil memenuhi kebutuhan pada alternatif kebijakan yang sudah ditentukan. Hal ini tertuang pada Laporan Akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sukodono, di mana dalam laporan tersebut telah menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat saat melakukan pelayanan administrasi menggunakan aplikasi BMW mendapatkan nilai baik (Ma'rufah & Sholichah, 2018). Maka, Laporan Akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat alternatif dari pelayanan administrasi melalui program BMW berbasis aplikasi sangat memuaskan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Program BMW menghasilkan pelayanan administrasi berbasis aplikasi yang sangat efektif dengan meningkatnya jumlah pemohon dalam layanan Berkas Mlaku Dewe (BMW), salah satunya pada pelayanan administrasi Tipe B yaitu untuk mengurus KTP, KK, surat pindah, surat pengantar untuk mengurus SKCK dan SKTM (Enitasari & Hertati, 2019). Segala jenis pelayanan pada aplikasi BMW ini dapat diproses dengan cepat. Dengan meningkatnya jumlah pemohon pada pelayanan administrasi menggunakan program BMW, maka program tersebut telah sesuai dengan prosedur dari tujuan utama adanya inovasi program *Electronic Government*. Pelayanan BMW tidak hanya mempermudah pemohon, akan tetapi juga memudahkan camat Sukodono yang terkadang mendapatkan tugas di luar kantor.

Tercapainya alternatif kebijakan melalui program berbasis aplikasi ini tentunya masih terdapat kekurangan (Pratama, 2017). Kekurangan tersebut berada pada fasilitas penunjang program BMW seperti jaringan

internet yang kurang baik dan juga masyarakat yang masih gagap dalam menggunakan aplikasi BMW (Ma'rufah & Sholichah, 2018). Namun, kekurangan tersebut dapat teratasi karena petugas dalam memberikan pelayanan administrasi menggunakan aplikasi BMW telah melakukan *back up* seluruh data yang bisa melakukan login aplikasi melalui ponsel pribadi petugas (Putra Purboyo, 2018). Jadi apabila terdapat masalah-masalah yang menjadi kendala berlangsungnya pelayanan dapat terselesaikan.

Pemerintah Kecamatan Sukodono juga menyediakan fasilitas interaktif yang dapat digunakan oleh masyarakat guna menyampaikan kritik dan saran dalam aplikasi BMW tersebut. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa pemerintah Kecamatan Sukodono telah memberikan komunikasi dua arah kepada masyarakat untuk mengajukan pertanyaan maupun pengaduan keluhan terkait pelayanan administrasi melalui aplikasi (Asmara, Akhmad, Hasim, & Utama, 2020). Komunikasi dua arah tentunya dijadikan sebagai alat penunjang dalam memenuhi suara dari masyarakat untuk mencapai keberhasilan dari pelaksanaan program BMW.

Perataan

Kriteria perataan memiliki arti yakni kesamaan/perataan (*equity*) yang berhubungan erat dengan rasionalitas legal dan menunjukkan beberapa dampak dalam usaha pelaksanaan kegiatan diantara kelompok-kelompok yang berada di lingkup masyarakat. Dampak yang diharapkan dari kriteria perataan dalam pelaksanaan evaluasi kegiatan ialah terlaksananya kegiatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang diinginkan.

Penerapan BMW menurut Angguna & Gani (2015) bahwa *Electronic Government* ini harapannya tidak hanya berfokus pada penemuan fitur baru, akan tetapi juga memberikan harapan untuk mewujudkan maupun mendukung pelayanan menjadi efektif dan efisien. Dalam mencapai tujuan tersebut dapat dilihat dari evaluasi pada proses perataan agar mengetahui sejauh mana perataan penggunaan aplikasi BMW yang menunjang keberhasilan berlangsungnya implementasi aplikasi BMW menurut Michel dalam Trischler, dkk (2019).

Perataan program BMW ini telah menghasilkan beberapa manfaat yang dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Sukodono yang terdiri dari 19 Desa dengan jumlah masyarakat mencapai ± 125.000 . Manfaat tersebut tentunya sebagai penunjang meratanya akses dalam mendapatkan pelayanan bidang administrasi dengan menggunakan aplikasi BMW. Pelayanan BMW tersebut sangat menguntungkan bagi seluruh masyarakat

Kecamatan Sukodono. Namun, dengan jumlah masyarakat hal ini tidak berlaku bagi masyarakat yang tidak bisa mengoperasikan komputer atau laptop dan gagap teknologi yang akan mengalami kesusahan dalam melakukan proses pelayanan secara online. Akibatnya perataan ini hanya bisa dinikmati oleh masyarakat yang mengikuti kemajuan teknologi modern saat ini.

Pada penelitian (Fitriyani, Aisyah, UB, 2019) mengemukakan fakta bahwa fasilitas pendukung saat melakukan pelayanan menggunakan internet sering terdapat gangguan koneksi sehingga mengakibatkan proses pelayanan administrasi mengalami kendala. Hal ini tentunya menjadi kendala utama dalam mengoperasikan aplikasi BMW dan tentunya harus ada solusi agar pelayanan tetap bisa berjalan normal serta perataan tetap berjalan maksimal, karena apabila terdapat gangguan akan menyebabkan proses jangka waktu pelayanan yang berbeda-beda.

Responsivitas

Kriteria responsivitas pada evaluasi program berkaitan dengan seberapa jauh kelompok masyarakat atau kelompok sasaran merasa puas karena adanya program tersebut. Responsivitas menuntut birokrasi agar dapat mengetahui mengenai kebutuhan masyarakat. Maka, kriteria responsivitas sangat penting digunakan sebagai analisa terkait pelaksanaan program dalam mendapatkan respon untuk memuaskan semua kriteria evaluasi program yakni efektivitas, efisiensi, kecukupan dan perataan.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Sukodono menunjukkan bahwa pelayanan dalam bidang administrasi dengan menggunakan aplikasi BMW berbasis web tersebut telah mengalami peningkatan (Rahmad, 2020). Hal ini terbukti dalam penelitian (Ma'rufah & Sholichah, 2018) seperti tabel berikut :

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Tahun	Rata-Rata Nilai IKM
2014	79,33
2015	79,70
2016	80,21
2017	80,48

Sumber : Arsip Kecamatan Sukodono (Ma'rufah & Sholichah, 2018).

Merujuk pada tabel tersebut terlihat peningkatan masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Sukodono, salah satunya didorong dengan adanya aplikasi BMW. Pada tahun 2014 yakni sebelum adanya program BMW, penilaian pada SKM memiliki rata-rata 79.33 dan pada saat tahun 2015 terdapat peningkatan kecil menjadi 79.70. Kemudian, rata-rata nilai SKM tersebut meningkat sejak mulai

diluncurkannya program BMW tersebut yaitu pada tahun 2016 nilai SKM sebesar 80.21. Program BMW Kembali mengalami peningkatan pada tahun 2017 sebesar 80.48. Sebagian besar warga Kecamatan Sukodono telah mampu menggunakan aplikasi BMW kemudian merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karena dapat mempersingkat waktu (Putra Purboyo, 2018). Responsivitas yang didapatkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sejak awal guna mendukung keberhasilan implementasi program BMW.

Namun, terdapat hal-hal yang membuat penurunan kualitas layanan pada BMW yakni pada saat pelayanan KTP. Pelayanan KTP memiliki permasalahan pada saat proses pencetakan KTP yang menghabiskan waktu lama karena terlambatnya pengiriman blanko KTP dari pusat yakni Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (Fitriyani, Aisyah, UB, 2019). Hal tersebut tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan yang telah mendapatkan predikat penilaian sangat baik menjadi buruk. Dapat dilihat disini sebenarnya tingkat kepuasan pelayanan menggunakan aplikasi BMW belum seutuhnya memiliki kategori sangat baik, karena terdapat beberapa hal yang masih belum memenuhi harapan masyarakat Kecamatan Sukodono.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang mendukung dalam menggunakan aplikasi BMW. Apabila terdapat permasalahan yang bisa menjadi kendala pelaksanaan program dapat dikontrol secara langsung dan kemudian melakukan perbaikan pada hal-hal yang berkendala.

Ketepatan

Kriteria ketepatan berhubungan dengan penilaian dari ketepatan kebijakan yang akan menjadi solusi di tengah-tengah masyarakat. Hal tersebut dapat digunakan untuk mengetahui apakah kebijakan yang dilaksanakan dapat memecahkan masalah atau bahkan menimbulkan permasalahan baru. Kriteria ketepatan akan menunjukkan bahwa kebijakan yang dijalankan telah menimbulkan dampak positif ataupun bernilai pada kelompok masyarakat. Kriteria ini tentunya sebagai pelengkap dalam evaluasi suatu kegiatan ataupun program yang tengah berjalan.

Kriteria ketepatan dalam evaluasi digunakan sebagai melihat sejauh mana manfaat dari kebijakan dan ketepatan itu sendiri berjalan dengan baik di lingkungan masyarakat. Manfaat dari program BMW dapat dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Sukodono. Terbukti dari hasil penelitian (Ma'rufah & Sholichah, 2018) menunjukkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat puas terhadap program BMW dan meningkatnya jumlah pemohon pada pelayanan yang menggunakan aplikasi BMW. Aplikasi BMW juga telah membawa Kecamatan Sukodono

mendapatkan penghargaan Kecamatan terbaik se-Jawa Timur pada tahun 2015 (Jawapos, 2016). Maka, program tersebut telah membuktikan bahwa penerapannya memberikan dampak dan pengaruh baik kepada masyarakat Sukodono hingga mendapatkan penghargaan.

Pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi *Electronic Government* ini akan terasa sangat membantu dan mudah (Trenda Aktiva Oktariyanda & Pradana, 2015). Kemudian proses pelayanan dapat terselesaikan dengan cepat, praktis dan terjamin keaslian berkasnya. Berkas-berkas yang diurus menggunakan aplikasi tersebut akan terselesaikan secara transparan karena pemohon dapat memantau berkas yang diajukan sampai berkas selesai diproses pada aplikasi BMW. Maka pemohon akan mendapatkan pemberitahuan hasil dari proses pelayanan yang akan dikirim melalui pesan ke *Handphone* pemohon (Ma'rufah & Sholichah, 2018). Pelayanan BMW ini juga tidak mengharuskan masyarakat datang ke Kantor Kecamatan, karena bisa dilaksanakan di desa.

Pelayanan dengan aplikasi BMW yang menggunakan sistem jaringan intranet BMW tentu saja berhasil memberikan kualitas yang sangat baik dan juga diakui oleh berbagai instansi pusat (Fitriyani, Aisyah, UB, 2019). Maka, jika dilihat dari hal tersebut aplikasi BMW dapat dikatakan sudah tepat dalam memberikan pelayanan bidang administrasi kepada masyarakat Kecamatan Sukodono.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan dari penulis bahwa aplikasi BMW terbukti sangat membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan bidang administrasi. Penerapan aplikasi BMW telah berjalan sejak tahun 2015 serta berhasil mendapatkan predikat kecamatan dengan pelayanan sangat baik tingkat provinsi. Penghargaan tersebut membuktikan bahwa aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono memuaskan masyarakat dengan mengembangkan teknologi modern untuk memberikan pelayanan bidang administrasi.

Aplikasi BMW dapat dikatakan sudah efektif dalam penggunaannya, karena telah memudahkan masyarakat maupun pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi. Aplikasi BMW memberikan pelayanan dengan cepat, mudah dan akurat sesuai standar yang berlaku. Masyarakat yang melakukan pelayanan juga dapat memantau berkas secara langsung pada aplikasi BMW, hal ini tentunya mempermudah masyarakat apabila terdapat kesalahan berkas agar segera diperbaiki dan tidak menunda-nunda. Kemudian pada kriteria efisiensi, aplikasi BMW sudah dapat dikatakan efisien. Hal ini tentunya karena program BMW berhasil memberikan

pelayanan dengan estimasi waktu yang cepat dan sesuai prosedur. Pelayanan menggunakan aplikasi BMW tidak terdapat tarif/pungutan biaya apapun, sehingga dapat dikatakan menerapkan pelayanan dengan transparan.

Pada kriteria kecukupan menunjukkan bahwa pelayanan menggunakan aplikasi BMW yang diberikan kepada masyarakat telah memuaskan. Hal ini tertuang pada Laporan Akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang mendapatkan nilai sangat baik. Manfaat dari menggunakan aplikasi BMW dapat dikatakan merata karena hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut. Namun meskipun sudah dikatakan sangat baik, aplikasi BMW masih ditemukan kekurangan yakni, jaringan internet yang terkadang kurang baik serta masyarakat yang belum bisa mengoperasikan komputer atau laptop dan gagap teknologi.

Masyarakat Kecamatan Sukodono sangat memberikan respon baik terhadap adanya aplikasi BMW ini, terbukti dalam hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sukodono menunjukkan bahwa pelayanan dalam bidang administrasi dengan menggunakan aplikasi BMW mengalami peningkatan. Namun, terdapat kendala yakni pelayanan KTP yang memiliki permasalahan saat proses pencetakan KTP sangat lama. Hal ini karna terlambatnya Pemerintah Kabupaten mengirimkan blanko KTP tersebut. Kemudian mengacu pada kriteria ketepatan, aplikasi BMW memberikan keuntungan pada masyarakat karena dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga. Dengan proses pada pelayanan aplikasi BMW yang sangat cepat, hal ini tidak memengaruhi keaslian berkas.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlunya koordinasi yang baik antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan Kecamatan Sukodono dalam proses pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terkait terlambatnya pengiriman blanko KTP.
2. Perlu diberikan narahubung kepada pemohon layanan BMW, agar dapat memberikan pesan siaran langsung apabila terdapat kendala untuk menghindari *miss* komunikasi.
3. Optimalisasi koneksi Internet dan Intranet oleh Pemerintah Kecamatan Sukodono yang dapat menghasilkan kecepatan koneksi lebih luas agar proses pelayanan berjalan lancar.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam proses penyusunan artikel ilmiah ini, diantaranya :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Orang Tua yang selalu memberikan do'a, dukungan, semangat dan segalanya.
3. Bapak/ibu Dosen Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
4. Dr. Tjitjik Rahaju, M.Si. sebagai dosen Pembimbing.
5. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. dan Dr. Suci Megawati, S.IP., M.Si. sebagai dosen Penilai.
6. Para penulis penelitian terdahulu yang telah saya jadikan sebagai pencarian sumber-sumber data di dalam artikel ini.
7. Orang spesial dalam hidup penulis yang telah mendukung, memberi do'a dan semangat selalu kepada penulis serta teman-teman S1 Ilmu Administrasi Negara 2018 B.
8. Bantuan dan dukungan dari berbagai pihak kepada penulis untuk penyelesaian artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Angguna, Y. P., & Gani, A. Y. A. (2015). Upaya pengembangan Mutu.pdf. *Administrasi Publik*, 3(1), 80–88.
- Asmara, R., Akhmad, J., Hasim, N., & Utama, A. P. (2020). *Integrasi E-Government Kabupaten Sidoarjo dengan Service Oriented Architecture (SOA)*. 5(1), 2020.
- Bamberger, M. (2000). *The Evaluation of International Development Programs: A View from the Front*. 21(1), 95–102.
- Berkas Mlaku Dewe (BMW), Inovasi Layanan Warga Kecamatan Sukodono Urus Surat-menyurat Cukup Klik. (2016). Diambil 12 Oktober 2021, dari <https://www.jawapos.com/features/18/11/2016/berkas-mlaku-dewe-bmw-inovasi-layanan-warga-kecamatan-sukodono-urus-surat-menyurat-cukup-klik/>
- Bhuiyan, S. H. (2011). Trajectories of E-government implementation for public sector service delivery in Kazakhstan. *International Journal of Public Administration*, 34(9), 604–615. <https://doi.org/10.1080/01900692.2011.586894>
- Castelnovo, W., & Simonetta, M. (2008). A Public Value Evaluation of e-Government Policies. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 11, 61–72. Diambil dari www.ejise.com
- Eko, R. F., Mardiyonno, & Nurani, F. (2016). Implementasi Kebijakan PATEN (Studi pada Pelayanan e -KTP di Kecamatan Krian , Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(11), 1–6.
- 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. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30–37. <https://doi.org/10.26740/JPSI.V4N1.P30-37>
- Fitriyani, F., Arsiyah, A., & UB, A. R. (2019). Berkas Mlaku Dhewe (BMW) untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 5(2), 201–216. <https://doi.org/10.21070/JKMP.V5I2.1316>
- Hassan, M. S. (2015). Ensuring Effective Public Service Delivery in the Field Administration of Bangladesh to Boast up Good Governance: The Perspective of Deputy Commissioner Office. *International Journal of Business and Management*, 10(4), 92–112. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n4p92>
- Hayat, 1982-. (2018). *Reformasi kebijakan publik: perspektif makro dan mikro*. 343.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Ma'rufah, K. D., & Sholichah, N. (2018). Implementasi Program BMW (Berkas Mlaku Dewe) Dalam Meningkatkan Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 2(2), 237–254. <https://doi.org/10.25139/JMNEGARA.V2I2.1360>
- Mckeown, T., Teicher, J., & Dow, N. (2004). *Department of Management Working Paper Series I S S N I 3 2 7-5 2 1 6 Evaluating The Value: Comparing Local Government Initiatives in E-Gov in The UK and Australia Evaluating The Value: Comparing Local Government Initiatives in E-Gov in The UK and Australia Background*.
- Molas-Gallart, J. (2012). Research Governance and the Role of Evaluation: A Comparative Study. <https://doi.org/10.1177/1098214012450938>, 33(4), 583–598. <https://doi.org/10.1177/1098214012450938>
- Munthe, A. P. (2015). Pentingnya Evaluasi Program di Institusi Pendidikan: Sebuah Pengantar, Pengertian, Tujuan dan Manfaat. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 5(2), 1–14. <https://doi.org/10.24246/J.SCHOLARIA.2015.V5.I2.P1-14>
- Nawangsari, E. R., Purwanto, E., & Hariyawati, S. (2016).

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1). <https://doi.org/10.33005/JDG.V6I1.1177>

Oktariyanda, T A, & Rahaju, T. (2018). *E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service*. 12161. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>

Oktariyanda, Trena Aktiva, & Pradana, G. W. (2015). Penerapan “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” Dalam Rangka Standarisasi 1,2 Manajemen Pelayanan Di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 0(0). Diambil dari <https://jurnal.uns.ac.id/snppap/article/view/26534>

Pratama, R. F. (2017). Survei Kepuasan Masyarakat Pada Program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, (19), 1–9. Diambil dari <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/21274>

Putra Purboyo, D. (2018). Implementasi Pelayanan Publik Berkas Mlaku Dewe (BMW) Di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 6(3).

Rahmad, B. T. (2020). *Inovasi BMW (Berkas Mlaku Dhewe) Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo*. Diambil dari <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/101168>

Rasidin, S. (2021). Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) (Studi Kasus Di Kecamatan Gresik). *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 1(1), 206–227. Diambil dari <http://ejurnal.fisip-uwp.ac.id/index.php/JIS/article/view/87>

Sabino Mariano. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Trischler, J., Dietrich, T., & Rundle-Thiele, S. (2019). Co-design: from expert- to user-driven ideas in public service design. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619810>, 21(11), 1595–1619. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619810>

