

Implementasi Program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) Dalam Meningkatkan Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Kurnia Dwi Ma’rufah dan Nihayatus Sholichah
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo
Email : ninis.fadillah@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kecamatan Sukodono merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Sidoarjo yang padat penduduk. Kepadatan tersebut mengakibatkan waktu pelayanan yang cukup lama. Maka dari itu Kecamatan Sukodono melakukan inovasi pelayanan di bidang administrasi dengan memanfaatkan *Electronic Government* dengan nama BMW (*Berkas Mlaku Dewe*).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah pelaksanaan program BMW menggunakan teori implementasi kebijakan. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data, penyaringan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan adanya ruang pelayanan dengan fasilitas komputer, alat scan, lobi ber-AC dan jaringan internet di setiap desa. Desa Ngaresrejo adalah desa yang paling sering mengalami *trouble* jaringan. BMW memiliki dasar hukum yang diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan BMW tidak dipungut biaya. Operator Desa dibekali dengan pelatihan yang dilakukan tiap dua minggu sekali secara rutin.

Kesimpulannya bahwa adanya aplikasi BMW dapat diterima dengan baik oleh warga Sukodono karena proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, dengan menggunakan sistem online yang menghubungkan antara desa dengan Kecamatan Sukodono yang dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga. Walaupun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala namun dapat diatasi dengan baik oleh Kecamatan Sukodono.

Kata kunci : Implementasi kebijakan, pelayanan, BMW (*Berkas Mlaku Dewe*)

Abstract

Public service is a basic service in the administration of government. Public services as an important indicator in the assessment of government performance, both at the central and regional levels. Sukodono district is one of the densely populated areas in Sidoarjo Regency. the density resulted in a long service time. So from that District Sukodono

innovated services in the field of administration by utilizing Elektronik Government with the name BMW (Berkas Mlaku Dewe).

This research uses descriptive research method with qualitative approach. Data collection techniques in this study use interviews, observation and documentation. The focus in this study is the implementation of the BMW program using policy implementation theory. Data analysis techniques are data collection, data filtering, data presentation and conclusion drawing.

The results of the study indicate that there is a service room with computer facilities, a scan tool, an air-conditioned lobby and an internet network in each village. Ngaresrejo village is the village that most often experiences network problems. BMW has a legal basis stipulated in the Regent's Regulation Number 52 of 2016 concerning Office Manuscripts in the Sidoarjo Regency Government. BMW services are free. Village operators are provided routinely every two weeks.

The conclusion is that the existence of the BMW application can be well received by the residents of Sukodono because the service process can be carried out quickly, by using an online system that connects the villages with the Sukodono District which can save time, cost and effort. even though in its implementation there are still some obstacles but can be overcome properly by Sukodono District.

Keywords: Implementation of policies, services, BMW (Berkas Mlaku Dewe)

A. PENDAHULUAN

Di Indonesia sudah menjadi rahasia umum jika pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih kurang maksimal. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan ditempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai

indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan terhadap masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat itulah yang nantinya akan menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) menerangkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Terdorong dari hal-hal yang telah dikemukakan diatas, peneliti melakukan penelitian di salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Sidoarjo. Kecamatan Sukodono merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Sidoarjo yang padat penduduk. Kecamatan Sukodono memiliki luas wilayah ± 32.678 km² dan di huni sekitar ± 125.829 jiwa (sumber: Kecamatan Sukodono). Kepadatan tersebut mengakibatkan waktu pelayanan yang cukup lama. Karena proses pelayanan administrasi dilaksanakan secara manual yang memakan waktu dengan biaya operasional yang tidak murah. Hal ini menimbulkan suatu permasalahan yang kompleks karena menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah Kecamatan Sukodono. Bagaimana tidak ? Warga harus melalui alur pelayanan yang berbelit-belit. Tahap pertama mereka harus mendatangi RT/RW setempat dalam pengajuan proses pelayanan administrasi, kemudian pergi ke kantor desa untuk menindaklanjuti kepengurusan surat-surat, setelah itu menuju Kecamatan Sukodono untuk menyelesaikan proses pelayanan administrasi/surat-surat. Proses penyelesaian pelayanan administrasi pun tidak bisa sehari langsung jadi. Mereka harus menunggu 3-5 hari hingga surat

berhasil di cetak dan mendapatkan tanda tangan dan stempel basah dari Camat Sukodono. Dari proses tersebut sudah terlihat jelas berapa banyak biaya operasional yang harus dikeluarkan bagi setiap warga yang ingin mengajukan permohonan pelayanan administrasi. Hingga marak terjadinya pungutan liar (pungli) dan adanya calo yang berasal dari pihak eksternal (warga) maupun internal (pemerintah) itu sendiri. Namun seiring dengan berjalannya waktu, saat ini Kecamatan Sukodono telah berhasil menjawab tuntutan masyarakat di bidang pelayanan publik yang berkualitas, melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Kemudian dikembangkan menjadi inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi yang terorganisir secara cepat, tepat, efektif dan efisien pada pelayanan perijinan atau non perijinan (sesuai dengan kewenangannya) yang dikenal dengan aplikasi BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) / berkas jalan sendiri.

Aplikasi BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) merupakan terapan dari program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sukodono) yang berhasil mengantarkan Sukodono sebagai Kecamatan Terbaik se-Jawa Timur pada Tahun 2015 silam (Sumber: www.jawapos.com).

Istilah BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) ini bukan berarti berkas diantar oleh petugas ke rumah warga, namun dengan menggunakan jaringan internet surat administrasi tersebut dikirim ke kelurahan. Dengan memanfaatkan teknologi berbasis teknologi dan informasi, diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus surat-surat/administrasi lainnya dimanapun dan kapanpun tanpa harus melewati proses birokrasi yang berbelit-belit.

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Implementasi Program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) dalam Meningkatkan Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”. Maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) dalam meningkatkan pelayanan bidang administrasi di Kecamatan Sukodono?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) di Kecamatan Sukodono?

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. *Electronic Government (E-Gov)*

Terminologi “*E-Government*” dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif (dalam Herabudin, 2016).

Secara umum pengertian *e-government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Istilah *e-government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan di antara instansi pemerintah. Teknologi tersebut termasuk *e-mail*, WAN (*Wide Area Network*), Internet, peralatan *mobile computing* (HP, laptop), dan berbagai teknologi lain yang berfungsi untuk menyebarkan informasi dan

memberi pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk.

2. Pengertian Kebijakan Publik

Secara etimologis, istilah kebijakan publik merupakan terjemahan dari bahasa Inggris “*public policy*”. Kata *policy* diartikan “kebijakan”, sedangkan *public* adalah “kumpulan” orang yang memiliki minat dan kepentingan yang sama terhadap suatu isu atau masalah. Thomas R. Dye (1992) (dalam Herdiansyah, 2011) mendefinisikan sebagai berikut : “*Public policy is whatever the government choose to do or not to do.*” Artinya: Kebijakan publik adalah apa pun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Maksudnya, apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, tentu ada tujuannya karena kebijakan pemerintah merupakan tindakan pemerintah.

Nugroho (2004) (dalam Muhammad Ridha Suaib, 2016) menyatakan bahwa kebijakan publik dalam kepustakaan Internasional disebut sebagai *public policy*, yaitu aturan kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya. Ketika suatu isu yang menyangkut kepentingan bersama dipandang perlu untuk diatur, kemudian diformulasikan menjadi suatu kebijakan pemerintah yang telah disepakati oleh para pejabat yang berwenang hingga kebijakan pemerintah tersebut berubah menjadi hukum yang harus ditaati oleh seluruh warga.

3. Implementasi Kebijakan

Secara etimologis, implementasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *to implement*. Dalam kamus Webster (dalam Herabudin, 2016) disebutkan bahwa *to*

implement (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu), dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).

Pengertian implementasi tersebut dijelaskan oleh Van Meter dan Van Horn (dalam Herabudin, 2016) bahwa implementasi adalah “tindakan yang dilakukan oleh individu/pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Hakikat utama implementasi adalah memahami hal-hal yang seharusnya terjadi setelah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikannya dan menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

4. Model / Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier Dalam Implementasi Kebijakan

Teori Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Herabudin, 2016) ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu :

- a. Karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), adalah sebagai berikut :
 - Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan.
 - Tingkat kemajemukan kelompok sasaran
 - Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi.
 - Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan.
- b. Karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure*

implementation), adalah sebagai berikut :

- Kejelasan isi kebijakan.
 - Dukungan teoretis terhadap suatu kebijakan.
 - Besarnya alokasi sumberdaya finansial terhadap kebijakan tersebut.
 - Keterpautan dan dukungan antar-berbagai institusi pelaksana.
 - Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana.
 - Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan.
 - Akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan.
- c. Variabel lingkungan (*non statutory variables affecting implementation*), adalah sebagai berikut :
 - Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi.
 - Dukungan pemerintah terhadap suatu kebijakan.
 - Sikap kelompok pemilih (*constituency groups*). Kelompok pemilih yang ada dalam masyarakat dapat mempengaruhi implementasi kebijakan.
 - Tingkat komitmen dan ketrampilan dari aparat dan implementor.

Penelitian ini menggunakan teori dari Daniel A. Mazmanian dan Paul A Sabatier (1983) yang menjelaskan bahwa ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu : (1) Karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*); (2) Karakteristik kebijakan/undang-undang

(ability of statute to structure implementation); (3) Variabel lingkungan (nonstatutory variables affecting implementations).

Penggunaan teori tersebut dapat membantu peneliti untuk menganalisis implementasi program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) di kecamatan Sukodono secara lebih mendalam.

5. Pelayanan Publik

5.1. Definisi Pelayanan Publik

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang dipelukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Powerwadarminta, 1995) (dalam Hardiansyah, 2011). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

5.2. Jenis Pelayanan Publik

Jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang

yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial), dan sebagainya.

5.3. Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 sebagai berikut :

- a. Transparansi.
- b. Akuntabilitas.
- c. Kondisional.
- d. Partisipatif.
- e. Kesamaan hak.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

5.4. Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan,
3. Kepastian waktu,
4. Akurasi,
5. Keamanan,
6. Kemudahan akses,
7. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan,
8. Kenyamanan.

5.6. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, oleh sebab itu dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik. Asas pelayanan publik menurut Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan public berasaskan :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan /tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Dalam penelitian ini implementasi kebijakan publik akan dikaitkan dengan konsep kebijakan publik yang meliputi asas-asas pelayanan, prinsip pelayanan publik, dan standar pelayanan publik seperti yang telah dijelaskan diatas.

C. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Yaitu penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain. Dengan metode deskriptif kualitatif peneliti mempunyai kesempatan yang lebih luas dalam berinteraksi dengan objek penelitian, sehingga dapat memperkaya dan memperdalam kajian dalam penelitian yang peneliti lakukan.

Dalam penelitian yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Keberhasilan proses pelaksanaan program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) di Kecamatan Sukodono dengan menggunakan teori dari Daniel A. Mazmanian dan Paul A Sabatier (1983) yang menjelaskan bahwa ada tiga variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu : (1) Karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), (2) Karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*); (3) Variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementations*).
2. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*).

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu (1)Wawancara, Peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis, alat perekam suara, kamera dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara berjalan dengan lancar. (2) Observasi, Proses pengambilan data dalam penelitian ini, peneliti mengamati kondisi yang berkaitan dengan objek penelitian. Metode observasi yang dilakukan adalah observasi *non partisipasif* yaitu peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan dan hanya berperan mengamati kegiatan (Sugiyono, 2012).

Metode pengumpulan data ini hanya dengan cara mengamati dan mencatat fenomena yang diselidiki melalui penglihatan dan pendengaran. (c) Dokumentasi. adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat arsip, dokumen resmi, informasi maupun keterangan yang berkaitan dengan keadaan dan aturan dari obyek penelitian

yang dituangkan dalam bentuk penelitian. Terutama untuk mengungkapkan kebenaran atas informasi, data atau fakta yang telah lampau. Jenis dokumen dapat berupa surat, memorandum, agenda, pengumuman, proposal, berita, artikel dan metode lain yang relevan. Dalam penelitian ini peneliti memilih untuk mencatat dari sumber dokumen artikel, proposal, serta berita mengenai aplikasi *Berkas Mlaku Dewe* (BMW) di Kecamatan Sukodono.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Program BMW (Berkas Mlaku Dewe) dalam Meningkatkan Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Sukodono

Berdasarkan rumusan masalah serta fokus penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka keberhasilan proses pelaksanaan program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) di Kecamatan Sukodono dapat diukur dengan menggunakan teori dari Daniel A. Mazmanian dan Paul A Sabatier (1983) yang menjelaskan bahwa ada tiga variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu : Karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), Karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*), Variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementations*).

Berikut ini penjelasan mengenai 3 variabel yang akan dikaitkan dengan hasil temuan dilapangan :

a. Karakteristik masalah (*tractability of the problems*) yaitu mudah tidaknya suatu masalah dikendalikan yang meliputi beberapa indikator seperti :

- **Kesediaan teknologi dan tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan.**

Terkait dengan kesediaan teknologi dalam pelaksanaan BMW (Berkas Mlaku Dewe) di Kecamatan Sukodono penulis melakukan wawancara dengan Ibu Lita selaku Kepala Bidang Perencanaan dan Keuangan Kecamatan Sukodono sebagai berikut :

Pertanyaan :

“Apakah semua desa sudah memiliki sarana prasarana atau ketersediaan teknologi yang memadai dalam pelaksanaan program BMW?”

Jawaban :

“Semua desa di Kecamatan Sukodono sudah memiliki fasilitas yang memenuhi syarat dan konsep pelayanan *PATEN* seperti lobi dan ruang tunggu yang memadai, ketersediaan komputer, alat scan, printer serta jaringan internet yang ada di masing-masing desa”. (Ibu Lita, 05 Juli 2018).

Penelitian ini mengambil sampel 3 desa dari 19 desa yang ada di Kecamatan Sukodono. Desa tersebut diambil berdasarkan jarak yaitu desa terdekat, tengah dan terjauh. Dari ketiga desa tersebut sudah memiliki fasilitas yang memadai, semua lobi desa sudah menggunakan AC, ruang tunggu yang nyaman, serta memiliki sarana prasarana yang lengkap seperti komputer, alat scan, dan printer yang sehari-hari digunakan untuk melakukan kegiatan pelayanan BMW.

Tower jaringan internet ini terletak di belakang kantor Kecamatan Sukodono. Tower ini yang menghubungkan jaringan antara Kecamatan dengan 19 Desa di Kecamatan Sukodono. Dengan kapasitas frekuensi

jaringan (*bandwith*) 100 Mbps (*Mega bites per second*) yang disebar ke 19 Desa tersebut.

Tingkat kesulitan teknis yang dihadapi sebagian besar adalah terkait masalah jaringan. Dari 19 Desa yang ada di Kecamatan Sukodono ada beberapa desa yang sering mengalami *trouble* jaringan karena jauhnya jarak antara desa dengan kecamatan yang mengakibatkan jaringan tidak bisa diterima dengan lancar. Desa yang paling sering mengalami *trouble* jaringan ialah Desa Ngares Rejo.

Namun dengan adanya permasalahan teknis yang dihadapi petugas pelayanan desa telah mampu memberi solusi kepada warga agar pelayanan tidak tertunda, seperti yang dilakukan oleh petugas pelayanan Desa Ngares Rejo Bapak Teguh Dwi Purnomo selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum sekaligus Operator BMW Desa Ngares Rejo sebagai berikut :

Pertanyaan :

"Apa yang dilakukan oleh petugas pelayanan ketika jaringan mengalami gangguan bapak ?"

Jawaban :

" Ya kami segera menghubungi pihak kecamatan mbak, laporan kalau jaringannya trobel, biasanya teknisi langsung meluncur kesini untuk melakukan pengecekan pada jaringan." (Bapak Teguh Dwi Purnomo, 05 Juli 2018).

Pertanyaan :

"Apakah pelayanan tetap bisa dilakukan ketika jaringan mengalami trouble ?"

Jawaban :

"Tetap bisa mbak kami sudah memiliki solusi yaitu dengan cara memback up seluruh data BMW melalui ponsel saya,

kemudian saya log in ke aplikasi BMW melalui ponsel agar pelayanan tetap bisa dilakukan seperti biasanya atau bisa juga dengan *thatering*." (Bapak Teguh Dwi Purnomo, 05 Juli 2018).

- **Tingkat kemajemukan kelompok sasaran .**

Ini berarti bahwa suatu program relatif mudah diimplementasikan apabila kelompok sasarannya homogen. Sebaliknya, apabila kelompok sasarannya heterogen, implementasi program relatif lebih sulit karena adanya perbedaan tingkat pemahaman setiap anggota kompok sasaran program.

Ibu Lita (selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan Kecamatan Sukodono) menyatakan :

"*Alhamdulillah, warga Sukodono sudah bisa menerima adanya program BMW karena sangat memudahkan sekali dalam bidang pelayanan administrasi. Dan sudah berjalan kurang lebih 3 tahun lamanya. BMW digunakan di seluruh desa se-Kecamatan Sukodono dan memang wajib di gunakan di masing-masing desa agar tidak terjadi penimbunan pelayanan dikecamatan, kecamatan hanya mengkoordinir pelaksanaannya saja semua proses nya ada di desa. Mbak nya juga bisa lihat di ruang pelayanan Kecamatan ada kesan dan pesan yang di sampaikan dari warga terkait pelayanan yang kami berikan selama ini*" (Ibu Lita, 05 Juli 2018).

Menurut hasil wawancara sebagian besar warga Kecamatan Sukodono telah mendukung adanya program BMW ini dan mampu memanfaatkan adanya aplikasi BMW. Warga sifatnya hanya datang ke desa membawa berkas-berkas yang akan diurus kemudian desa yang memproses secara

online dan prosesnya pun sangat cepat sehingga dapat mempersingkat waktu pelayanan. Sehingga program ini dapat diterima oleh warga Kecamatan Sukodono dengan baik.

Sebagian besar warga Sukodono menyatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sarana prasarana yang di sediakan cukup memadai dan ruang tunggu sangat nyaman.

- **Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi.**

Sebuah program relatif sulit diimplementasikan apabila kelompok sasarannya tidak terlalu besar. Kecamatan Sukodono memiliki ± 125.829 penduduk dan memiliki 19 Desa. (sumber: Kecamatan Sukodono).

Karena aplikasi ini di hubungkan ke setiap desa, dengan jumlah penduduk yang tergolong cukup padat maka adanya aplikasi BMW ini akan sangat memudahkan sekali untuk mengkoordinir warga di masing-masing desa. Data-data kependudukan akan terus terupdate secara berkala karena pelayanan BMW menggunakan NIK yang akan tersimpan di server kecamatan.

- **Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan.**

Sebuah program yang bertujuan memberikan pengetahuan atau bersifat kognitif relatif mudah diimplementasikan daripada program yang bertujuan mengubah sikap dan perilaku masyarakat.

“Semenjak ada BMW warga jadi sangat terbantu mbak, mereka bisa menghemat tenaga, waktu dan biaya karena prosesnya sehari langsung jadi dengan catatan berkas lengkap, kalau dulu masih manual prosesnya lama mbak, 3 sampai 7 hari berkas baru selesai itupun harus mondar

mandiri kecamatan untuk mengecek. Sekarang semua serba online. Dan saya rasa implementasi dilapangan juga sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan.”(Ibu Ninik Setyoningrum, 05 Juli 2018).

“Pelaksanaan sudah sesuai dengan yang diharapkan warga, dan kami terus melakukan pengembangan-pengembangan dalam aplikasi BMW setiap tahunnya. Pengembangan tersebut dapat berupa penambahan-penambahan menu dalam aplikasi”(Ibu Lita, 05 Juli 2018).

Aplikasi BMW tergolong mudah diimplementasikan di Kecamatan Sukodono. Karena aplikasi BMW ini merupakan suatu inovasi pelayanan yang di buat berdasarkan temuan-temuan permasalahan pelayanan publik yang selama ini sering terjadi dilapangan. Adanya aplikasi ini sangat membantu warga Kecamatan Sukodono dalam melakukan pelayanan di bidang administrasi. Berikut pernyataan dari Bapak Jatmiko warga desa Anggaswangi :

Pertanyaan :

“Bagaimana pendapat Bapak tentang adanya aplikasi BMW? Apakah Bapak puas dengan pelayanannya?”

Jawaban :

“Wah saya sangat puas sekali mbak, hemat waktu dan tenaga, dulu sebelum ada program BMW saya harus mondar mandir ke kecamatan untuk mengurus surat-surat, jaraknya kan lumayan jauh mbak, belum disana nanti antrinya. Sekarang sudah tidak perlu antri-antri lagi tinggal ke desa aja. Jadi yang kerja-kerja itu merasa terbantu juga.” (Bapak Jatmiko – Warga, 05 Juli 2018).

TABEL 4.1
TABEL INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT

TAHUN	NILAI RATA-RATA IKM
2014	79.33
2015	79.70
2016	80,21
2017	80,48

Sumber : Arsip Kecamatan Sukodono

Tabel diatas menunjukkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Sukodono tentang pelayanan publik mengalami peningkatan. Sebelum adanya program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) yang ditunjukkan pada tabel 4.2 yaitu pada tahun 2014 nilai rata-rata SKM sebesar 79.33 dan tahun 2015 sebesar 79.70. Namun setelah adanya program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) nilai rata-rata SKM mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2016 2017. Tabel tersebut menunjukkan bahwa mulai tahun 2016 nilai SKM sebesar 80.21 dan tahun 2017 sebesar 80.48.

b. Karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) yaitu kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi yang meliputi :

- **Kejelasan isi kebijakan.**

Semakin jelas dan terperinci isi sebuah kebijakan, semakin mudah diimplementasikan. BMW (Berkas Mlaku Dewe) merupakan suatu inovasi pelayanan di bidang administrasi melalui sistem teknologi informasi. Berupa aplikasi berbasis web base sehingga dapat diakses dimanapun oleh operator perangkat desa.

Proses pelayanannya menggunakan NIK kependudukan sehingga isian berkas sesuai dengan data-data kependudukan yang lain. Keuntungannya dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya karena berkas diurus dan selesai di desa tanpa perlu ke kecamatan dan biaya ATK, dilaksanakan secara transparan karena masyarakat dapat memonitor berkas layanan secara real time, dan ketika berkas selesai pemberitahuan pengambilan hasil layanan dikirim langsung via SMS ke ponsel pemohon.

TABEL 4.2
TABEL SEBELUM DAN SESUDAH
MENGGUNAKAN APLIKASI BMW

SEBELUM	SESUDAH
<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan administrasi dilakukan secara manual. • Waktu selesai pelayanan 3-5 hari (berkas diambil di Kecamatan). • Mengeluarkan biaya transportasi dan biaya fotokopi berkas persyaratan. • Tenaga operator perangkat desa 2 orang (tata usaha dan kurir) • Alur pelayanan : Pemohon – RT/RW – Desa – Kecamatan – Pemohon. • Produk layanan berupa tanda tangan dan stempel basah Camat 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan administrasi dilakukan melalui media elektronik. • Waktu selesai pelayanan bisa di hitung jam (berkas diambil di Desa). • Tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi dan biaya fotokopi persyaratan. • Tenaga operator perangkat desa 1 orang (operator BMW). • Alur pelayanan : Pemohon – Desa – Pemohon. • Produk layanan berupa tanda tangan dan stempel elektronik Camat.

Sumber : Diolah oleh peneliti dari Kec.Sukodono

Tabel diatas menjelaskan perbedaan pelayanan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi BMW. Dengan aplikasi BMW pelayanan dapat dilakukan sesederhana mungkin namun tetap memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan pelayanan, kejelasan pelayanan (terkait dengan persyaratan teknis dan biaya yang dikeluarkan), kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab pelayanan, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses (memanfaatkan teknologi informasi), kedisiplinan dan kenyamanan lingkungan.

• Dukungan teoritis terhadap suatu kebijakan.

Kebijakan yang memiliki dasar teoritis lebih mantap karena sudah teruji. Aplikasi BMW ini merupakan sebuah inovasi pelayanan dengan menggunakan sistem Teknologi Informasi (*e-Government*). BMW telah menerapkan prosedur tanda tangan elektronik dan stempel elektronik pada output pelayanan. Dalam pelaksanaannya tentu BMW harus memiliki dasar hukum sebagai landasan dalam pengimplementasiannya yaitu berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pasal 44 yang berbunyi :

- a. Stempel untuk naskah dinas menggunakan tinta berwarna ungu dan dibubuhkan pada bagian kiri tandatangan pejabat yang menandatangani naskah dinas.
- b. Naskah dinas dapat menggunakan stempel elektronik apabila sudah

- memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Stempel elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan sebagai berikut:
- Data pembuatan Stempel Elektronik terkait hanya kepada Jabatan atau Kepala Daerah yang berwenang;
 - Data pembuatan Stempel Elektronik pada saat proses pembubuhan hanya berada dalam kuasa Penyetempel (Jabatan atau Perangkat Daerah);
 - Segala perubahan terhadap Stempel Elektronik yang terjadi setelah waktu pembubuhan dapat diketahui;
 - Segala perubahan terhadap Informasi Elektronik yang terkait dengan Stempel Elektronik tersebut setelah waktu pembubuhan dapat diketahui;
 - Terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi keaslian Stempel Elektronik;
 - Terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa Penyetempel telah memberikan persetujuan terhadap Informasi Elektronik yang terkait.

• **Besarnya alokasi sumberdaya finansial terhadap kebijakan tersebut.**

Sumberdaya keuangan adalah faktor krusial untuk setiap program sosial. Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan (Ibu Lita) mengatakan bahwa awalnya BMW ini merupakan suatu program inovasi dan tidak mendapat bantuan dana dari pemerintah.

Namun seiring berjalannya waktu program inovasi ini ternyata dapat dikembangkan dan sangat dirasakan manfaatnya bagi warga sukodono.

“Pada saat itu mendapat bantuan dana sebesar 500 juta rupiah dari pemerintah daerah untuk perbaikan inovasi pelayanan. Dan dana untuk pemeliharaan jaringan termasuk tower, server dan lain-lain kurang lebih sekitar 40 juta yang diterima rutin setiap tahunnya. 20 juta untuk aplikasi/web dan 20 jutanya untuk pemeliharaan jaringannya (Ibu Lita, 05 Juli 2018)”.

Pendanaan yang diterima dari pemerintah daerah sebesar 500 juta rupiah yang diberikan ketika aplikasi BMW mulai dioperasikan. Setelah itu mendapat bantuan dana rutin tahunan untuk pemeliharaan jaringan dan aplikasi sebesar 40 juta rupiah yang di pecah menjadi 20 juta rupiah untuk pemeliharaan jaringan seperti perbaikan/penggantian kabel-kabel jaringan yang rusak dan 20 juta rupiah untuk aplikasi/web base BMW itu sendiri.

• **Keterpautan dan dukungan antar-berbagai institusi pelaksana.**

Kegagalan program sering disebabkan kurangnya koordinasi vertikal dan horizontal antar instansi yang terlibat dalam implementasi program.

“Koordinasi dan komunikasi dilaksanakan secara rutin. Jadi kami mengundang 1 orang perwakilan dari masing-masing desa untuk datang ke kecamatan setiap dua minggu sekali untuk menerima pembinaan dari pihak ke tiga (Tim IT dari UNAIR dan ITS). Biasanya dari desa diwakili oleh kepala urusan TU atau pelayanan. Kalau dulu masih awal-awal sosialisasinya bimtek diadakan

dihuar kecamatan.” (Ibu Lita, 05 Juli 2018).

Sedangkan dari pihak desa menjelaskan bahwa :

“Diadakan pertemuan setiap 2 minggu sekali di Kecamatan Sukodono, kami di beri pembinaan disana selain itu juga ada semacam evaluasi untuk pelaksanaan BMW yaitu kami menyampaikan kendala-kendala yang terjadi dilapangan. Meskipun biasanya sudah ada tim teknis yang melakukan pengecekan jaringan ke desa setiap satu bulan sekali.” (Muh. Fawait, 05 Juli 2018).

Jadi kesimpulannya koordinasi dan komunikasi antar organisasi maupun dengan pihak-pihak yang berkepentingan sangat diperlukan untuk mengantisipasi adanya miss komunikasi sekaligus untuk memonitoring jalannya program BMW. Keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pelaksanaan program BMW mulai dari aparat Kecamatan Sukodono sampai pada perangkat desa se-Kecamatan Sukodono maupun masyarakat menunjukkan bahwa mereka mendukung adanya program BMW.

- **Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan.**

Tingkat komitmen pemerintah sangat tinggi Ibu Lita menjelaskan bahwa adanya konsistensi tujuan bahwasanya BMW ini adalah ajang untuk meminimalisir adanya praktek-praktek pungutan liar (calo) yang sering terjadi sebelum adanya BMW. Pemerintah terus meningkatkan mutu pelayanan dengan cara melakukan monitoring dan evaluasi program BMW. Salah satu monitoring yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Sukodono adalah dengan memasang CCTV online di setiap desa yang

terhubung dengan Kecamatan Sukodono. Sehingga pelaksanaan program/pelayanan dapat dipantau dari kantor kecamatan. Sedangkan evaluasi yang dilakukan adalah dengan mengumpulkan perwakilan perangkat desa di Kecamatan Sukodono setiap dua minggu sekali agar kendala-kendala yang terjadi dilapangan dapat segera teratasi.



Gambar 4.12 Tampilan CCTV Online di Kecamatan Sukodono

- 2. **Variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementations*)** yaitu variabel di luar kebijakan yang memengaruhi proses implementasi meliputi :

- **Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi.**

Masyarakat yang sudah terbuka dan terdidik lebih mudah menerima program pembaruan dibandingkan dengan masyarakat yang masih tertutup dan tradisional. Demikian pula, kemajuan teknologi akan membantu dalam proses keberhasilan implementasi program karena program-program tersebut dapat disosialisasikan dan diimplementasikan dengan bantuan teknologi modern.

“Pelayanan menggunakan aplikasi BMW ini gratis, jadi tidak ada biaya sepeserpun yang dikenakan kepada pemohon surat” (Muh Fawait - Operator BMW Desa Klopo Sepuluh, 05 Juli 2018).

“Tidak ada biaya yang dikenakan selama proses pembuatan surat mbak, pelayanannya cepat dan gratis” (Bapak

Praja – Warga Desa Sukodono, 05 Juli 2018).

Warga Sukodono sangat mendukung sekali dengan hadirnya program BMW, dari segi ekonomi mereka menganggap tidak ada kendala karena pelayanan melalui BMW ini tidak dipungut biaya sepeserpun.

Dari segi pendidikan operator BMW di setiap desa sudah memenuhi kriteria yang telah ditentukan sehingga mereka dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

- **Dukungan pemerintah terhadap suatu kebijakan.**

Pemerintah Daerah tentunya sangat mendukung sekali dengan adanya program ini terbukti dengan adanya dukungan dana yang diterima oleh Kecamatan Sukodono setiap tahunnya untuk keperluan pemeliharaan jaringan, aplikasi maupun sarana prasarana dalam pelaksanaan program BMW.

“Disetiap desa ada anggaran yang berasal dari transfer dana desa dari pemerintah, anggaran kami anggarkan di APDES nominalnya sekitar 20 jutaan mbak” (Muh Fawait – Operator Desa Klopo Sepuluh, 05 Juli 2018).

Berdasarkan hasil analisis diatas menunjukkan bahwa implementasi program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) di anggap berhasil dalam meningkatkan pelayanan di bidang administrasi Kecamatan Sukodono. Adanya program BMW mendapat dukungan dan respon yang baik dari masyarakat. Persiapan yang matang mulai dari sarana prasarana yang disediakan, sumberdaya manusia yang ahli dibidangnya, serta dukungan dari Pemerintah Daerah dari segi pendanaan, serta adanya regulasi yang diatur dalam

Peraturan Bupati No. 52 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kabupaten Sidoarjo. Dengan terlaksananya program BMW ini terbukti mampu memudahkan masyarakat Kecamatan Sukodono dalam pengurusan dan pelayanan bidang administrasi karena prosesnya yang cepat sehingga dapat menghemat biaya, waktu dan tenaga.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program BMW (Berkas Mlaku Dewe)

2.1. Faktor Pendukung Pelaksanaan Program BMW

1. Kekuatan regulasi yang mengatur tentang penggunaan stempel dan tanda tangan elektronik yang telah diatur oleh Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Ditetapkannya regulasi tersebut agar pelaksanaan BMW semakin mantap, dan tidak diragukan lagi keaslian dokumen/hasil outputnya.
2. Dukungan dana dari Pemerintah Daerah yang diterima rutin oleh Kecamatan Sukodono untuk pelaksanaan program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*).

2.2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program BMW

1. Jaringan lemot. Trouble yang terjadi umumnya disebabkan karena cuaca buruk yaitu akibat hujan lebat atau angin kencang.
2. Terputusnya koneksi internet. Biasanya disebabkan karena kerusakan pada kabel jaringan yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan BMW (kabel terputus/rusak/dimakan tikus).

3. Kerusakan pada *software* komputer. Masuknya hacker yang dapat merusak sistem dalam aplikasi yang dapat menghambat proses pelayanan.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan pada bab sebelumnya, penulis telah melakukan penelitian tentang “Implementasi Program BMW (Berkas Mlaku Dewe) dalam Meningkatkan Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo” dengan hasil sebagai berikut :

Ada 3 variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) di Kecamatan Sukodono yaitu :

- a. Karakteristik masalah (*tractability of the problems*).

Dengan jumlah penduduk yang tergolong cukup padat adanya aplikasi BMW ini sangat memudahkan sekali untuk mengkoordinir warga di masing-masing desa. Setiap desa di Kecamatan Sukodono sudah memiliki fasilitas yang memenuhi syarat dan konsep pelayanan PATEN. Kendala teknis yang paling sering terjadi selama ini adalah masalah jaringan.

- b. Karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*).

Dengan aplikasi BMW pelayanan dapat dilakukan sesederhana mungkin namun tetap memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. BMW telah menerapkan prosedur tanda tangan elektronik dan stempel elektronik pada output pelayanan yang di atur dalam Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Perubahan

Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Terkait pendanaan yang diterima pada awal BMW dioperasikan sebesar 500 juta rupiah. Setelah itu mendapat bantuan rutin tahunan sebesar 20 juta rupiah untuk pemeliharaan jaringan dan 20 juta rupiah untuk aplikasi/web base BMW itu sendiri. Pemerintah tetap melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin. yaitu dengan memasang CCTV Online yang menghubungkan setiap desa dengan kecamatan, serta melakukan pembinaan kepada perwakilan setiap desa setiap 2 minggu sekali.

- c. Variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementations*)

Dari segi ekonomi mereka menganggap tidak ada kendala karena pelayanan melalui BMW ini tidak dipungut biaya sepeserpun. Dari segi pendidikan operator BMW di setiap desa sudah memenuhi kriteria yang telah ditentukan sehingga mereka dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pemerintah Daerah tentunya sangat mendukung sekali dengan adanya program ini terbukti dengan adanya dukungan dana yang diterima oleh Kecamatan Sukodono setiap tahunnya untuk keperluan pemeliharaan jaringan, aplikasi maupun sarana prasarana dalam pelaksanaan program BMW.

Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan BMW

- a. Faktor Pendukung Pelaksanaan Program BMW

1. Kekuatan regulasi yang mengatur tentang penggunaan stempel dan

tanda tangan elektronik yang telah diatur oleh Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

2. Dukungan dana dari Pemerintah Daerah yang diterima rutin oleh Kecamatan Sukodono untuk pelaksanaan program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*).

b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program BMW

1. Jaringan lemot.
2. Terputusnya koneksi internet.
3. Kerusakan pada *software* komputer.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka berikut adalah saran dalam implementasi program BMW (*Berkas Mlaku Dewe*) :

- a. Secara keseluruhan pelaksanaan program BMW sudah baik, namun perlu dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan dengan melakukan pengembangan-pengembangan aplikasi BMW agar masyarakat merasa puas dan dapat di jadikan contoh pelayanan terbaik oleh instansi-instansi lain di Kabupaten Sidoarjo.
- b. Untuk desa yang berjarak jauh dengan kecamatan sebaiknya dilakukan penguatan jaringan atau menambah kapasitas kecepatan jaringan agar tetap terjangkau dan tidak mengalami trouble saat melaksanakan pelayanan program BMW.
- c. Karena selama ini sosialisasi yang dilakukan hanya kepada perwakilan perangkat desa, alangkah baiknya jika

sosialisasi dilakukan langsung kepada masyarakat. Baik sosialisasi yang dilakukan dari masing-masing desa maupun dari Kecamatan Sukodono sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Herabudin. 2016. *Studi Kebijakan Pemerintah dari Filosofi ke Implementasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Muhammad Ridha Suaib. 2016. *Pengantar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

PERATURAN PERUNDANGAN :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomer 56 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengembangan Sistem Aplikasi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo

tanggal 08 Maret 2018. Pukul 12.45 WIB.

Sumber lain :

<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>. Diakses tanggal 23 Februari 2018. Pukul 20.15 WIB.

<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.co.id/2015/12/pelayanan-publik.html>. Diakses tanggal 23 Februari 2018. Pukul 20.00 WIB.

<https://emayasila.wordpress.com/2012/10/17/teori-pelayanan/>. Diakses tanggal 23 Februari 2018. Pukul 20.17 WIB.

<http://journal.umpo.ac.id/index.php/aristo/aristo@umpo.ac.id>. Diakses tanggal 08 Maret 2018. Pukul 12.30 WIB.

<https://media.neliti.com/media/publications/177474-ID-implementasi-teknologi-informasi-dan-kom.pdf>. Diakses tanggal 02 Maret 2018. Pukul 15.00 WIB.

<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/article/21096/42/article.pdf>. Diakses