

JKMP (JURNAL KEBIJAKAN DAN MANAJEMEN PUBLIK), 5 (2), September 2017, 201-216

ISSN 2338-445X (print), ISSN 2527-9246 (online)

Link Jurnal: <http://ojs.umsida.ac.id/index.php/jkmp>

Link DOI: <https://doi.org/10.21070/jkmp.v5i2.1316>

DOI Artikel: 10.21070/jkmp.v5i2.1316

Berkas Mlaku Dhewe (BMW) untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo

Firdha Fitriyani

Arsiyah

Ahmad Riyadh UB

(Prodi Ilmu Administrasi Negara-FISIP-Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Jalan Mojopahit 666 B, Sidoarjo
email: firdhariyani13@gmail.com, arsiyah07@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas Berkas Mlaku Dhewe (BMW) serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelayanan intranet Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Sukodono yang dilihat dari ukuran kriteria-kriteria keefektifan diantaranya: produktif sudah baik karena pelayanan administrasi kependudukan semakin mudah dan cepat dengan sistem *online*; efisiensi kecepatan pelayanan sudah baik karena pelayanan cukup diproses di desa dan berkas selesai dengan hitungan jam saja; kepuasan sudah bagus karena telah didukung sikap kesopan santunan pegawai; keadaptasian sudah baik ditinjau dari jumlah pegawai mencukupi dan sarana prasarana sesuai standar; pengembangan terlaksana dengan baik keberhasilan tersebut dilihat dari inovasi mewujudkan pelayanan administrasi *online* sampai desa. Selain itu, dari ukuran kriteria keefektifan juga menimbulkan faktor penghambat pelayanan intranet BMW di Kecamatan Sukodono diantaranya: efisiensi ditinjau dari waktu penyelesaian jenis pelayanan KTP yang terhambat karena keterlambatan blanko dari pusat; keadaptasian dari Sumber Daya Manusia (SDM) kurang semangat belajar teknologi informasi karena faktor lanjut usia; pengembangan ditinjau dari struktur mekanisme kerja dalam sistem jaringan mengalami gangguan koneksi.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Abstract

This study aimed to describe effectiveness of Berkas Mlaku Dhewe (BMW) as well as analyzed factors supporters and obstacle Berkas Mlaku Dhewe (BMW) in Sukodono District Sidoarjo Regency. The research used descriptive qualitative. The result of research showed that supporters factors that influence the effectiveness of service intranet Berkas Mlaku Dhewe (BMW) in Sukodono who viewed from criterion effectiveness, among others: product was already good because the service administration of population more easy and quickly with system online; efficiency of the speed service was either because the service quite processed in village and file finished with a matter of hours; satisfaction was good because it had supported by the attitude of the manners employees; adaptation had been reviewed from the number of employees and means inadequate infrastructure already according to standards; the development was success that was seen from the innovation of the service online up to the village. In addition, from size of the criterion effectiveness also cause obstacle factor that influence the service intranet in Sukodono Subdistrict include: efficiency reviewed from the settlement kind of the service residence identification card (KTP) because delay blanko from centre; adaptation of human resources was less spirit in learning information technology because factors elderly; development reviewed from the structure of working mechanism in system of tissue who experience problems network.

Key words: effectiveness, public service, integrated administrative service in Subdistrict (PATEN)

Pendahuluan

Pemerintahan Indonesia wajib untuk melaksanakan pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan dasar serta hak setiap warga negara. Pelayanan publik pada hakikatnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat dan pencapaian kepuasan tersebut timbul dari kualitas pelayanan prima. Seringkali tuntutan ditujukan kepada pemerintah yakni pegawai negeri sipil. Layaknya abdi negara dan abdi masyarakat, sebagai pegawai negeri sipil harus mampu bertindak dan bertanggungjawab penuh dalam melayani masyarakat. Dengan semakin kuatnya tuntutan dari masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dan optimal maka, seluruh instansi pemerintah akan tergerak untuk lebih meningkatkan prestasi kerja yang prima (Gumilar, 2016 :1).

Menyadari hal tersebut, Kementrian Dalam Negeri membuat kebijakan terkait pelayanan publik yakni Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Inilah bentuk jawaban serta respon dari pemerintah akan tuntutan perbaikan kualitas pelayanan publik dalam pelayanan administratif. Pemerintah memilih kecamatan sebagai ujung tombak penyelenggara pelayanan administrasi terdepan dengan tujuan agar pelayanan menjadi semakin dekat kepada masyarakat sehingga proses pelayanan berjalan secara efektif dan efisien (Suryani, 2016 :134).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo termasuk salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang berkomitmen dalam pelaksanaan PATEN sesuai Amanat Menteri Dalam Negeri. Selain itu, juga telah memiliki landasan hukum mengenai pelaksanaan PATEN yakni dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan sebagian Kewenangan Bupati yang dilimpahkan Kepada Camat, Pelimpahan kewenangan dimaksudkan sebagai alternatif terbaik dalam penyelenggaraan pemenuhan pelayanan publik yang tujuannya agar lebih dekat dengan masyarakat (Miranti, 2015: 65).

Kecamatan Sukodono memiliki jaringan Intranet yang merupakan inovasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi berbasis Internet secara *online*, berupa jaringan lunak yang kini sudah terpasang di seluruh kantor balai desa. Sedangkan aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dhewe) adalah sistem *web base* yang dapat diakses oleh semua masyarakat dan perangkat desa yang terintegrasi dengan kecamatan melalui jaringan Intranet. Sistem pelayanan *online* menggunakan intranet BMW (Berkas Mlaku Dhewe) merupakan sistem yang dibuat untuk memproses persetujuan pada surat keterangan atau perijinan secara elektronik. Pelayanan aplikasi BMW ini dilakukan dengan metode pengiriman berkas pemohon ke Kecamatan menggunakan sistem elektronik melalui *website* yang memanfaatkan fasilitas alat peminda berkas (*scanner*). Aplikasi BMW juga telah menerapkan bentuk persetujuan seperti paraf, tanda tangan dan stempel akan diproses secara elektronik melalui sistem *web*. Masyarakat sebagai pemohon surat keterangan atau perijinan dapat mengajukan permohonannya melalui dua cara yaitu pertama; datang ke kantor desa tempat tinggal kemudian di data oleh *Front Office* (FO) desa atau kecamatan, kedua; masyarakat mengakses sendiri secara *online* melalui www.pelayanan.sukodono.id namun khusus untuk jenis pelayanan IMB (Ijin Mendirikan Bangunan) dan keterangan pencari kerja (Arzenmaniak, 2016: 25).

Pada tahap observasi awal, penulis menemukan bahwa di Kecamatan Sukodono dengan kemunculan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) termasuk kategori terbaik. Hal ini dibuktikan pertama sistem PATEN di Kecamatan Sukodono menjadi daya tarik serta pusat percontohan bagi pemerintahan lain baik dari daerah maupun luar pulau, untuk melaksanakan studi banding serta belajar tentang keberhasilan menerapkan program PATEN

(www.mediacentersidoarjo.com , 2015); kedua masuk dalam kategori berprestasi sebagai juara 1 PATEN melalui pemanfaatan teknologi informasi berupa jaringan Intranet tingkat Kabupaten Sidoarjo; ketiga persentase Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sukodono adalah 87,67% dengan nilai mutu pelayanan sangat baik (www.sipatensidoarjo.com, 2013). Namun fakta di lapangan menunjukkan masih adanya sarana prasarana pendukung pelayanan internet sering mengalami gangguan koneksi yang mengakibatkan proses pelayanan administrasi terganggu.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan intranet Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?. Sedangkan, penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan intranet Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Landasan Teoretis

Efektivitas

Efektivitas yang berasal kata dasar efek (akibat yang dikehendaki). Dari kata dasar ini, maka konsep efektivitas mengandung pengertian sebagai sesuatu akibat yang dikehendaki. Dengan pengertian ini, efektivitas ditafsirkan sama dengan konsep ketepatan atau kesesuaian dalam segala hal. Kesesuaian dapat berlangsung dalam hal kegiatan, biaya, waktu dan lain-lainnya (Ali, 1997: 22). Adapun efektivitas menurut Yuchtman dan Seashore dalam bukunya yang berjudul efektivitas organisasi bahwa, “efektivitas dijabarkan berdasarkan kapasitas (daya tampung dan atau kekuatan) suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber dayanya yang langka dan berharap secara sebaik mungkin dalam usahanya mengejar tujuan operasi dan operasionalnya” (Steers, 1985: 5). Artinya, efektivitas dinilai sebagai pencapaian tujuan suatu organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki serta keberhasilannya harus mempertimbangkan mekanismenya mempertahankan dan mengejar sasaran target-targetnya.

Dalam efektivitas organisasi, maka perspektifnya tidak akan lepas dari penilaian yang berhubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Adapun pendekatan pengukuran efektivitas dalam organisasi mencakup lima kategori umum ukuran atau kriteria keefektifan menurut Gibson dalam (Waluyo, 2007: 89) diantaranya:

1. Kriteria produksi; pelayanan yang dihasilkan untuk masyarakat.
2. Kriteria efisiensi; kepastian waktu, kecepatan dan transparansi biaya pelayanan.
3. Kriteria kepuasan; kepedulian pegawai dan sikap kesopanan santunan pegawai.
4. Kriteria keadaptasian; kebutuhan masyarakat, sarana prasarana dan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM).
5. Kriteria pengembangan; inovasi pelayanan dan penggunaan IT.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu hal paling penting dalam dunia pemerintahan, karena sebuah pelayanan akan melibatkan kegiatan antara pemerintah dan masyarakat. Adapun definisi pelayanan publik menurut Santosa (2008: 57) berpendapat bahwa, “pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat”. Sedangkan menurut Kurniawan dalam Sinambela (2008: 5), “pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan”.

Definisi pelayanan publik juga tertuang dalam KEPMENPAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan definisi pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala aktivitas dalam penyediaan pelayanan administrasi berupa barang dan jasa bagi seluruh masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan dari pemerintah yang diselenggarakan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan yang dimaksud adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan publik berdasarkan yang ada dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu diantaranya:

- a. Prosedur pelayanan
 - b. Waktu penyelesaian
 - c. Biaya pelayanan
 - d. Produk pelayanan
 - e. Sarana dan prasarana
-

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Definisi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menurut (Utomo, 2010: 32) yakni, “penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat”. Sedangkan hal serupa juga dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pasal 1 yaitu, “penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat”. Adapun yang dapat dimaknai dari kata (satu tempat) yakni, pelayanan cukup dilakukan melalui satu meja atau loket pelayanan. Dengan sistem yang seperti ini akan mempermudah masyarakat yang ingin mengurus urusan publik di kecamatan. Serta untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.

Berdasarkan pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pasal 4 dijelaskan bahwa tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu, “untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat”. Dengan terselenggaranya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), maka masyarakat akan mendapatkan pelayanan lebih cepat, mudah, dan akurat. Cepat jika dibandingkan dengan sebelum adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Apabila sebelumnya untuk mengurus satu jenis pelayanan prosedur yang ditempuh cukup memakan waktu lama seperti; masyarakat datang ke kecamatan harus menunggu penyelesaian berkas bisa satu jam lebih, beberapa jam atau hingga beberapa hari, dengan alasan camat atau petugas berwenang tidak ada ditempat. Maka melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masyarakat dijamin memperoleh pelayanan lebih cepat, mudah dan akurat sesuai standar (Nisa, 2015: 21).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan “metode penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau secara lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati” (Moleong, 2002: 3). Sumber datanya menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara kepada sekretaris Kecamatan Sukodono serta informan pendukung lainnya yang terlibat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sedangkan data sekunder diperoleh

dari arsip, laporan tertulis, dokumen elektronik, berita, artikel dan catatan lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi sumber pertimbangan utama adalah pemilihan informan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari; Sekretaris Camat Sukodono, staf pelayanan umum, staf pemerintahan, staf ahli teknologi informasi, perangkat desa yang terlibat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta tokoh masyarakat Kecamatan Sukodono. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan dalam teknik analisis data yang digunakan melalui empat tahap yaitu peringkasan data, penyajian data, pembahasan dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono

Berhasil tidaknya dalam efektivitas pelayanan Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono dapat dilihat dari lima ukuran kriteria-kriteria keefektifan menurut Gibson (1995: 34) seperti produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan pengembangan. Adapun penjelasan lebih rinci yakni sebagai berikut:

1. Produksi

Produksi menurut Gibson (1995: 34) adalah mencerminkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas keluaran yang dibutuhkan lingkungan. Beragam jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan yang telah disediakan serta masyarakat mudah memperolehnya yakni merupakan bentuk dari produksi. Bentuk produksi di Kecamatan Sukodono berupa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang terjaring dalam sistem bernama internet dan intranet berupa aplikasi Berkas Mlaku Dhewe (BMW). Adapun pelayanan yang dimaksud yakni semua jenis pelayanan administrasi kependudukan, jenis surat keterangan dan surat perijinan.

Adapun pernyataan oleh Sekretaris Camat bahwa *“Saat ini Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terbentuk dalam satu sistem jaringan Internet dan Intranet berupa aplikasi Berkas Mlaku Dhewe (BMW). Segala macam dan jenis pelayanan administrasi kependudukan ada didalam aplikasi tersebut. Lebih jelasnya nanti bisa tanya Pak Iskan orang teknis Intranet BMW disini. Tidak hanya itu saja, Kecamatan menerapkan pelayanan malam setiap hari Rabu – Jumat, pukul 18:00 – 20:00 dan pelayanan antar hasil layanan oleh petugas Staf Polisi Pamong Praja”*. (Hasil wawancara, 5 april 2017)

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kriteria produksi menjadi faktor pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelayanan intranet Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono. Hal tersebut terbukti dalam kegiatan pemberian pelayanan administrasi kependudukan semakin mudah, terselesaikan dengan cepat dan dijamin keaslian berkasnya. Selain itu, pelayanan dengan sistem jaringan intranet BMW ini telah menghasilkan pemberian kualitas pelayanan yang juga diakui berbagai instansi pusat.

2. Efisiensi

Efisiensi adalah perbandingan keluaran terhadap masukan yang mengacu pada ukuran pengguna sumber daya yang langka dalam organisasi (Gibson, 1995: 34). Selanjutnya menurut Steers (1985: 46-48) mengatakan bahwa efisiensi merupakan perbandingan dari beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut. Maka dari itu, tingkat ukuran efisiensi dalam pemberian pelayanan dalam suatu organisasi dapat dilihat dari kepastian waktu yang diberikan pegawai atau jadwal tertera pada papan informasi, adanya transparansi biaya pelayanan serta kecepatan pelayanan.

Efisiensi pelayanan administrasi terpadu menggunakan BMW yang disampaikan oleh Staf Pemerintahan Kecamatan Sukodono bahwa “Ya sama itu tadi lebih efektif dan efisien sudah lebih baik, karena dengan adanya penyediaan jaringan untuk PATEN ini, disini lain menghemat waktu berkas yang diajukan dalam hitungan jam sudah selesai sekaligus hemat biaya transport masyarakat karena paling jauh jarak masyarakat ke kantor Kecamatan 7 km kalau harus menempuh jarak tersebut kan butuh ongkos bensin”. (Hasil wawancara, 31 maret 2017)

Dalam hal ini kriteria efisiensi menjadi faktor pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelayanan intranet Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono. Hal tersebut ditinjau dari kecepatan pelayanan karena pelayanan dapat diproses cukup di desa, pemberian waktu penyelesaian berkas yang dapat diselesaikan dengan hitungan jam saja, dan transparansi biaya dimana semua pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya. Namun disini lain dalam kriteria efisiensi ditinjau dari pemberian waktu penyelesaian jenis pelayanan KTP masih terdapat hambatan karena timbul masalah dari pihak pusat yakni keterlambatan blanko KTP sehingga terjadi gangguan dalam proses pemberian pelayanan KTP di tingkat daerah Kecamatan.

3. Kepuasan

Kepuasan menurut Gibson (1995: 34) adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pegawai dan anggotanya, termasuk di dalamnya para masyarakat sebagai penerima pelayanan. Didukung dengan dimensi tolok ukur kualitas pelayanan menurut Zethaml (1990: 254) bahwa

pegawai harus mengerti akan kebutuhan pelanggan, perilaku yang ramah dan tanggap akan keinginan konsumen. Jadi dalam tingkat kepuasan disini mencakup sikap pegawai dan rasa peduli dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan sikap yang baik, santun dan ramah. Kemudian, kepuasan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan proses pelayanan yang mudah menggunakan jaringan intranet BMW. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Sekretaris Camat bahwa:

“Kecamatan Sukodono telah berusaha memberikan pelayanan terbaiknya bagi masyarakat, tujuannya supaya masyarakat merasa puas akan pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai Desa atau Kecamatan. itu kasubag pelayanan umum menyediakan kartu saran dan masukan sebagai media masyarakat untuk menyampaikan keinginan dalam memperoleh pelayanan yang memuaskan”. (Hasil wawancara, 5 april 2017)

Setiap satu tahun sekali di Kecamatan Sukodono dilakukan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) dimana pelaksanaannya bekerjasama dengan pihak ketiga (jasa konsultan). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kriteria kepuasan menjadi faktor pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelayanan intranet Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono yakni sudah terpenuhi dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan sikap pegawai yang santun, ramah, dan selalu menerima saran dengan baik serta berusaha untuk menjadi pelayanan yang bersahabat bagi masyarakat. Sehingga dalam hasil SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) masuk dalam kategori sangat baik. Akan tetapi, fenomena yang terjadi di lapangan dalam jenis pelayanan KTP bermasalah dengan proses penyelesaian berkas memakan waktu cukup lama karena adanya keterlambatan blanko dari pusat. Dengan adanya proses PATEN di Sukodono yang sudah dinilai baik dan bagus dan kemudian muncul satu keluhan atas ketidakpuasan pelayanan dari masyarakat, maka secara keseluruhan penilaian pelayanan yang sudah baik dan bagus tersebut menjadi buruk. Artinya tingkat kepuasan pelayanan kategori baik yang disampaikan pegawai kecamatan dan desa masih belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh masyarakat.

4. Keadaptasian

Keadaptasian atau keluwesan adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk mengubah prosedur standar operasinya jika lingkungannya berubah, tujuannya untuk mencegah kekakuan di dalam organisasi (Steers, 1984: 48). Sedangkan keadaptasian menurut Gibson (1995: 34) merupakan tingkat dimana organisasi dapat dan benar-benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal organisasi. Perubahan internal meliputi kebutuhan jumlah pegawai atau anggota dalam organisasi, sarana dan prasarana apakah sudah

sesuai standar atau perlu ditingkatkan. Hal tersebut karena Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana prasarana merupakan hal utama dalam pemberian pelayanan atau kegiatan administrasi. Sedangkan perubahan eksternal timbul dari lingkungan dan juga kebutuhan dari masyarakat itu sendiri.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Sukodono menggunakan sistem jaringan Intranet BMW (Berkas Mlaku Dhewe) yang menurut pegawai Kecamatan dan Desa mampu mengoperasikan pelayanan berbasis Intranet *online* tersebut. Hal ini didukung dengan ungkapan Staf Pemerintahan bahwa *“Sumber Daya Manusia (SDM) sudah terlatih karena proses untuk menuju jaringan Internet dan Intranet dalam aplikasi Berkas Mlaku Dhewe (BMW) sudah dari Tahun 2014. Juga ada pembinaan teknis oleh pihak ketiga yang kompeten dalam bidang jaringan, Bimbingan Teknologi (BimTek), dan pelatihan. Untuk sarana prasarana tersedia seperti server, alat ruther, radio untuk membagikan jaringan ke 19 Balai Desa yang ada di Kecamatan Sukodono. Jadi untuk anggaran Internet ini gratis dan untuk kecepatannya sendiri mencapai 100 Mbps”*. (Hasil wawancara, 31 maret 2017)

Sarana prasarana pendukung lainnya dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukodono sudah memenuhi standar seperti adanya komputer, jaringan, antena pemancar. Selain itu, dilengkapi CCTV yang terpasang di kantor Kecamatan hingga seluruh desa maka camat dapat memantau dari layar komputer dan ponsel pribadi, semua ruangan dipasang AC, bahkan kursi tunggu diruang pelayanan diganti dengan sofa empuk dan disediakan komputer, minuman gratis dalam lemari es dan buku bacaan di ruang tunggu pelayanan untuk masyarakat. Hal tersebut diatas menunjukkan bahwa kelengkapan sarana prasarana nantinya akan memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kriteria keadaptasian menjadi faktor pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelayanan intranet Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono. Hal ini ditinjau dari jumlah Sumber Daya Manusia sebagai tim pelaksana PATEN sudah mencukupi. Kemudian dari sarana prasarana juga sudah sesuai standar.

5. Pengembangan

Pengembangan menurut Gibson (1995: 34), mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya menghadapi tuntutan lingkungan luar. Hasil pengembangan dari organisasi adalah kemampuan untuk berinovasi dan ber-sosialisasi, mampu menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih. Keluaran pelayanan yang diharapkan adalah sangat mudah untuk diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Adapun ungkapan Sekretaris Camat mengenai kemampuan Kecamatan Sukodono dalam menghadapi tuntutan lingkungan yakni “*Mampu berinovasi hasilnya dengan dibentuk jaringan Internet dan Intranet ini menghasilkan aplikasi Berkas Mlaku Dhewe (BMW) sebagai media pelayanan administrasi di Kecamatan. Bahkan Sukodono yang memulai dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan online. Tidak hanya itu, tanda tangan Camat dan stempel elektronik juga diresmikan dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 52 Tahun 2016*”. (Hasil wawancara, 5 april 2017)

Dalam bentuk pengembangan yang telah dilakukan hingga saat ini adalah pemeliharaan sistem jaringan intranet dan perangkat komputer *server* di 19 Desa. Persentase pada tingkat akses pengoperasian pelayanan intranet di lingkungan kecamatan mencapai 85%, masuk di lingkungan Desa 75% dan di lingkungan masyarakat hanya mencapai 15%. Persentase pada lingkungan masyarakat cukup kecil karena pertama, masih banyak masyarakat belum mengetahui pelayanan Intranet BMW. Kedua, masih adanya sisi kelemahan pada sistem aplikasi dan jaringan yang sudah dijalankan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kriteria pengembangan menjadi faktor pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelayanan intranet Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono dimana sudah terlaksana dengan baik. Keberhasilan tersebut dilihat dari inovasi yang telah diwujudkan berupa pelayanan *online* sampai ke kantor desa yang meraih prestasi di tingkat Kabupaten Sidoarjo dan Provinsi Jawa Timur. Kecamatan Sukodono mampu berkembang dalam menyelesaikan masalah pelayanan administrasi yang sebelumnya rumit menjadi mudah dan pelayanan yang sebelumnya butuh proses lama sekarang menjadi singkat.

Sesuai dengan uraian mengenai efektivitas pelayanan Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di atas juga terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan BMW di Kecamatan Sukodono yang ditinjau dari ukuran kriteria-kriteria keefektifan antara lain:

a. Efisiensi

Efisiensi dapat ditinjau dari tiga hal yaitu kepastian waktu, kecepatan pelayanan dan transparansi biaya pelayanan. Pelaksanaan pelayanan intranet pada aplikasi Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono dalam hal kecepatan pelayanan dan transparansi biaya telah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan bahwa masyarakat memperoleh berkas layanan hanya dengan hitungan jam saja berkas terselesaikan kemudian masyarakat dimudahkan dalam memperoleh layanan cukup selesai di tingkat desa. Namun, fenomena yang terjadi di

lapangan dalam kriteria efisiensi yang ditinjau dari kepastian waktu belum berjalan sesuai harapan masyarakat. Hal ini dikarenakan penyelesaian jenis pelayanan KTP ternyata masih terdapat hambatan yang timbul masalah dari pihak pusat yakni keterlambatan blanko KTP sehingga terjadi gangguan dalam proses pemberian pelayanan KTP di tingkat daerah Kecamatan.

Adapun pernyataan oleh Masyarakat Dusun Beciro bahwa “*Menurut saya pribadi agak gak puas mbak, karena ngurus permohonan KTP ini lama sekali. Karena masalah blanko pembuatan KTP habis dari pusat jadi menunggu kiriman dari pusat harus menunggu ini mbak*”. (Hasil wawancara, 21 april 2017)

b. Keadaptasian

Keadaptasian dapat dipengaruhi oleh perubahan internal dan perubahan eksternal. Selain itu, keadaptasian juga ditinjau dari tiga hal yaitu kebutuhan masyarakat, sara prasarana dan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM). Pelaksanaan pelayanan intranet pada aplikasi Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dibuktikan adanya pelayanan yang semakin mudah dan cepat dengan penggunaan teknologi informasi (IT) pada sitem aplikasi BMW. Didukung dengan telah tersedianya sarana prasarana pelayanan yang memadai dan terstandar. Namun, ketika ditinjau dari Sumber Daya Manusia (SDM) ternyata ada beberapa hal yang menjadi hambatan seperti: latar belakang SDM bukan dari bidang IT butuh proses lama untuk belajar pelayanan *online*, jumlah pegawai kecamatan berusia 50-60 Tahun persentasenya cukup besar mencapai 67%. Sehingga membuat kurangnya semangat untuk bisa mengoperasikan pelayanan *online* dengan jaringan intranet.

Adapun ungkapan oleh Sekretaris Camat bahwa “*Untuk Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengoperasikan pelayanan dalam teknis Berkas Mlaku Dhewe (BMW) terdapat 2 tenaga teknis jaringan Intranet*” (Hasil wawancara, 5 april 2017)

c. Pengembangan

Pengembangan dapat ditinjau dari tiga hal yaitu kemampuan berinovasi, penggunaan teknologi informasi (IT) dan struktur mekanisme kerja. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu melalui sitem jaringan intranet Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono merupakan bentuk inovasi dalam hal penggunaan pelayanan IT. Hal tersebut dibuktikan dengan prestasi yang diraih dalam pelayanan berbasis *online* ini, tidak hanya itu pelayanan *online* ini juga diakui oleh instansi pusat yang bahkan mengharapakan agar aplikasi ini dapat diterapkan di seluruh instansi di indonesia. Sedangkan ditinjau dari struktur mekanisme kerja timbul

hambatan dalam pengoperasian sistem jaringan intranet sering mengalami gangguan jaringan, serta sistem pada aplikasi masih lemah maka perlu di *update* (dikembangkan) secara berkala, kemudian Kecamatan Sukodono juga memiliki keterbatasan anggaran dana untuk pemeliharaan alat pendukung jaringan intranet.

Hal ini sesuai dengan ungkapan Sekretaris Camat bahwa *“Pelayanan Intranet ini didukung lokasi dan infrastruktur yang memadahi jadi mampu untuk dipasang jaringan Intranet, sarana prasarana juga terpenuhi sesuai standar seperti kelengkapan komputer baru agar dapat dioperasikan secara optimal, kemudian prasarana lainnya seperti yang mbak lihat sendiri ketika masuk Kecamatan ada ruang parkir yang rapih, ruang tunggu pelayanan semua diganti dengan sofa baru, gazebo dan kantin milik karang taruna”*. (Hasil wawancara, 5 april 2017)

Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Efektivitas Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono, bagaimana kesimpulannya baik dan tidaknya dapat dilihat dari pengukuran kriteria-kriteria keefektifan. Berikut faktor pendukung pelayanan BMW diantaranya: pertama, produksi sudah menghasilkan pelayanan yang berkualitas baik dan bagus, terbukti dalam pemberian pelayanan dengan sistem jaringan intranet BMW menjadi semakin mudah; kedua, efisiensi sudah baik hal ini ditinjau dari kecepatan pelayanan dan waktu penyelesaian berkas yang cepat dengan hitungan jam saja karena pelayanan dapat di proses di desa; ketiga, kepuasan sudah terpenuhi dengan baik karena terbukti dengan sikap kesopanan santunan pegawai dalam melayani sehingga hasil SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) juga masuk kategori sangat baik; keempat, keadaptasian akan perubahan internal dan eksternal sudah baik hal ini dapat ditinjau dari jumlah Sumber Daya Manusia sebagai tim pelaksana pelayanan sudah men cukupi serta ditinjau dari sarana pelayanan juga sudah terpenuhi sesuai standar; kelima, pengembangan ditinjau dari kemampuan dan keberhasilan untuk meningkatkan kapasitas dalam menghadapi tuntutan sudah dilaksanakan dengan baik. Keberhasilan tersebut dilihat dari inovasi pelayanan *online* yang telah diwujudkan.

Sedangkan faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono sesuai dengan ukuran kriteria-kriteria keefektifan yakni meliputi: pertama, efisiensi yang ditinjau dari pemberian waktu penyelesaian jenis pelayanan KTP ternyata masih terdapat

hambatan karena timbul masalah dari pihak pusat yakni keterlambatan blanko KTP sehingga terjadi gangguan dalam proses pemberian pelayanan KTP di tingkat daerah Kecamatan; kedua, keadaptasian ditinjau dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang latar belakangnya bukan dari bidang IT sehingga butuh proses lama belajar pelayanan *online*, jumlah pegawai kecamatan berusia 50-60 Tahun persentasenya cukup besar mencapai 67%, sehingga membuat kurangnya semangat untuk bisa mengoperasikan pelayanan *online* dengan jaringan intranet; ketiga, pengembangan ditinjau dari struktur dan mekanisme kerja yakni dalam pengoperasian sistem jaringan intranet sering mengalami gangguan jaringan, serta sistem pada aplikasi masih lemah maka perlu di *update* (dikembangkan) secara berkala, kemudian Kecamatan Sukodono juga memiliki keterbatasan anggaran dana untuk pemeliharaan alat pendukung jaringan intranet.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan masukan atau saran yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan Kecamatan Sukodono dalam efektivitas pelayanan pada aplikasi Berkas Mlaku Dhewe (BMW) agar berjalan maksimal dalam mewujudkan pemberian pelayanan kepada masyarakat yakni sebagai berikut:

- a. Perlu koordinasi yang baik antara tingkat pusat dan daerah dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terkait terlambatnya blanko pembuatan KTP.
- b. Perlu diadakannya Bimbingan Teknologi secara ekstra dan rutin bagi pegawai yang memasuki usia 50-60 Tahun. Agar generasi lanjut usia mampu mengoperasikan pelayanan berbasis teknologi informasi dan elektronik. Bila perlu keterampilan dan kemampuan petugas intranet di Kecamatan Sukodono untuk ditingkatkan dan ditambah.
- c. Meningkatkan kekuatan jaringan koneksi Internet dan Intranet. Sehingga menghasilkan koneksi yang lebih tinggi dan tingkat kecepatan yang lebih luas agar proses pelayanan tidak terhambat oleh waktu. Serta, pihak Pemerintah Daerah supaya memperhatikan kekurangan anggaran dalam pemeliharaan jaringan Intranet demi kelancaran pelayanan.

Daftar Pustaka

- Ali, F. (1997). *Metodologi penelitian sosial dalam bidang ilmu administrasi dan pemerintahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arzenmaniak. (2016). *Inovasi Si PATEN Sukodono jadi pemenang*. (Online). <https://inovasisidoarjoku.wordpress.com>. (diakses tanggal 21 November 2016)
-

- Gibson, I. D. (1995). *Organisasi: Organisasi, perilaku, struktur, proses*. Jakarta Barat: Binarupa Aksara.
- Gumilar, P. C. (2016). *Inovasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep*. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4 (3).
- Humas Protokol. Sidoarjo Producer. (2015). *Program PATEN Kabupaten Sidoarjo menjadi contoh kabupaten lain*. (Online). www.mediacentersidoarjo.com (diakses, 7 November 2016)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miranti, A. P. (2015). Studi eksploratif tentang faktor penentu keberhasilan implementasi program pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 3 (3).
- Moleong, L. J. (2002). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. (2015). *Membangun kinerja pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nisa, C. (2015). *Implementasi kebijakan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) studi pada Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai*. 20-21. Desember 16, 2016, <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/2462>.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Santosa, P. (2008). *Administrasi publik teori dan aplikasi good governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Berita Sidoarjo. (2015). *Kecamatan sukodono dikunjungi tim penilai inovasi pelayanan publik*. (Online). www.sipatensidoarjo.com. Sidoarjo: Pemerintah. (diakses tanggal 21 November 2016)
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik (teori, kebijakan, dan implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
-

Suryani, I. dkk. (2016). Pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 2 (2).

Utomo, D. (2010). *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Waluyo. (2007). *Manajemen publik (Konsep, aplikasi dan implementasi dalam pelaksanaan otonomi daerah)*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.

Zethml, P.. (1990). *Delivering quality service*. New York: The Free Press.
