

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI BERBASIS APLIKASI BERKAS MLAKU
DEWE (BMW) DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi
Jawa Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

LAILATUL NUR FIRDAUS

NBI 1111900228

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI BERBASIS APLIKASI BERKAS MLAKU
DEWE (BMW) DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi
Jawa Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh:

LAILATUL NUR FIRDAUS

NBI 1111900228

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Lailatul Nur Firdaus

NBI : 1111900228

Judul : Implementasi Kebijakan Kebijakan Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur)

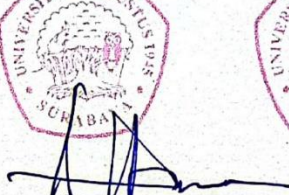
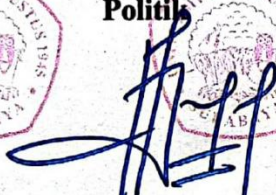
Surabaya, 09 Juni 2023

Mengetahui,

Disetujui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dosen Pembimbing 1



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

Prof. Dr. Arief Dawmawan, SU
NPP. 20110.91.0215

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 22 Juni 2023

Dewan Penguji:

1. **Prof. Dr., Arief Darmawan, SU**
Ketua

()

2. **Drs. Radjikan, M.Si**
Anggota I

()

3. **Eddy Wahyudi, SH, M.Si**
Anggota II

()

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP : 20120.87.0103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Lailatul Nur Firdaus

NBI : 1111900228

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur)

Menyatakan Bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengetahui atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 27 Juni 2023

Yang membuat Pernyataan,


(Lailatul Nur Firdaus)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lailatul Nur Firdaus
NBI/ NPM : 1111900228
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Berka Mlaku Dewe (BMW) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur)”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 01 Juli 2023

Yang Menyatakan,

(Lailatul Nur Firdaus)

*Coret yang tidak perlu

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan do'a dari orang-orang yang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena atas izin dan ridho-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Yaghusri dan Ibu Ika Wahyudanti yang selalu mendukung baik secara moral maupun material sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakak saya, M. Zuhri Ardi Pratama yang selalu memberikan semangat dan do'a untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada teman-teman (Kholishotul Fikriyah, Sri Indrawati, Adelia Putri Sugiarto, Lydia Sevianti, Adinda Muliawati, Erika Yunita Sari, Intan Bambang, Nabila Brilianti, Miftachul Salis) yang selalu ada untuk memberikan dukungan, canda tawa selama mengerjakan skripsi.
5. Kepada semuanya yang terlibat dalam hidup dan pengerjaan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu secara langsung maupun secara tidak langsung, bahagia dan sehat selalu.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Lailatul Nur Firdaus

Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 20 Desember 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Kebangsaan : Indonesia

Alamat Asal : Jl. Jagalan 1, RT.10 RW.03
Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo

No. Hp : 085850863785

Alamat Email : lailatulfirdaus00@gmail.com



B. Riwayat Pendidikan Formal

Periode	Sekolah/Instansi/Universitas	Jurusan	Jenjang
2007 – 2013	SDN 3 KRIAN	-	SD
2013 – 2016	SMPN 1 KRIAN	-	SMP
2016 – 2019	SMAN 1 WONOAYU	IPA	SMA
2019 – Sekarang	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Administrasi Publik	Strata 1

RINGKASAN

Lailatul Nur Firdaus, 2023, **Implementasi Kebijakan Pelayanna Administrasi Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur)**

Implementasi kebijakan pada aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dewe) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Dalam proses pelayanan yang terjadi di Kecamatan Sukodono yang muncul karena keluhan masyarakat tentang pelayanan administrasi yang dinilai kurang efektif dan efisien dikarenakan memerlukan waktu lama dan banyak tenaga yang dikeluarkan karena harus bolak-balik ke Kantor Kecamatan. Selanjutnya untuk melihat implementasi kebijakan proses pelayanan BMW (Berkas Mlaku Dhewe) di Kantor Kecamatan Sukodono menganalisis sesuai dengan teori yang digunakan oleh peneliti yaitu Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (1975). BMW (Berkas Mlaku Dhewe) merupakan aplikasi yang menghubungkan pemerintahan desa dan kecamatan untuk menyederhanakan, memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, aplikasi BMW merupakan aplikasi berbasis web yang bisa diakses melalui intranet maupun internet. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Fokus penelitian ini adalah Implementasi Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Kecamatan Sukodono. Data yang digunakan adalah kata-kata dengan metode wawancara terhadap informan dengan cara bertatap muka, dan sumber tertulis melalui dokumen. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer sumber data sekunder. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah *purposive*. Data yang telah didapatkan kemudian dicek keabsahannya kemudian disajikan dan dianalisis dengan penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah masyarakat telah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sukodono, terbukti dengan tidak adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Sukodono karena telah memenuhi komponen-komponen yang meliputi waktu penyelesaian proses layanan menjadi semakin cepat, kemudahan dalam mengakses pelayanan melalui kebebasan memilih waktu oleh pemohon sebagai wujud dari keadilan pelayanan dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dan proses kerja yang efektif karena telah memenuhi sasaran masalah yang terjadi.

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

SUMMARY

Lailatul Nur Firdaus, 2023, **Implementation of Administration Service Policy Based on the Berkas Mlaku Dewe Application (BMW) in Efforts to Improve the Quality of Public Services (Study in Sukodono District, Sidoarjo Regency, East Java Province)**

Implementation of policies on the BMW application (Berkas Mlaku Dewe) in improving the quality of public services in Sukodono District, Sidoarjo Regency. In the service process that occurred in Sukodono District, which arose because of public complaints about administrative services that were considered less effective and efficient because it took a long time and a lot of energy was expended because they had to go back and forth to the District Office. Furthermore, to see the policy implementation of the BMW service process (Berkas Mlaku Dhewe) at the Sukodono District Office, an analysis is used that is in accordance with the theory used by researchers, namely Policy Implementation according to Van Meter and Van Horn (1975). BMW (Berkas Mlaku Dhewe) is an application that connects village and sub-district governments to simplify, facilitate and bring services closer to the community, the BMW application is a web-based application that can be accessed via the intranet or the internet. This type of research is descriptive qualitative. The focus of this research is the Implementation of the Berkas Mlaku Dewe Application Policy (BMW) in Sukodono District. The data used are words by interviewing informants face to face, and written sources through documents. The data sources used are primary data sources, secondary data sources. The informant determination technique used is purposive. The data that has been obtained is then checked for validity and then presented and analyzed by presenting the data, and drawing conclusions. The results of this study are that the community is satisfied with the services provided by the Sukodono District, as evidenced by the absence of public complaints about the services provided, the implementation of services in the Sukodono District because it has fulfilled the components which include the time to complete the service process becomes faster, ease of access service through the freedom to choose the time by the applicant as a form of service justice in serving all levels of society and an effective work process because it has met the goals of the problems that occur.

Keywords : Policy Implementation, Berkas Mlaku Dewe Application (BMW), Service Administration

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kami sehingga saya berhasil menyelesaikan Skripsi ini yang Alhamdulillah tepat pada waktunya, dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur)”**. Harapan saya semoga Skripsi yang saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa proses penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu kami harapkan demi kesempurnaan pada skripsi ini. Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir. Semoga Allah SWT senantiasa meridhai segala usaha kami. Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orangtua saya yang telah memberikan kasih sayang tak terhingga serta perhatian moril maupun materil kepada saya.
2. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Prof. Dr., Arief Darmawan, SU selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada saya dengan sangat baik sehingga kegiatan penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.
5. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada saya dengan sangat baik sehingga kegiatan penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.
6. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara FISIP UNTAG Surabaya.
7. Staff Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut secara hangat.
8. Saudara-saudara tercinta yaitu Keluarga Besar Alm. Bapak Achmad Oesin dan Keluarga Besar Ibu Siti Nafi'ah atas do'a dan semangat yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman-teman tersayang, Atik Khoirun Nisa, Fania Redinta Prameswary, Prananda Rizky Setiawan, sesama pejuang skripsi yang selalu memberikan semangat dan do'a kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
10. Rekan-rekan angkatan 19, (Kholishotul Fikriyah, Sri Indrawati, Adelia Putri Sugiarto, Lydia Sevianti, Adinda Muliawati, Erika Yunita Sari, Intan Bambang, Miftachul Salis, Nabila Brilianti) yang sudah bekerjasama dengan giat dan saling support dalam proses skripsi ini.
11. Kepada diri sendiri, terima kasih telah berjuang sejauh ini dan tetap semangat melewati berbagai cobaan dan rintangan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman yang ada di prodi Administrasi Publik, semoga sukses selalu dan semangat mengejar cita-cita, jangan lupa sehat dan bahagia selalu.
13. Dan semua pihak yang terlibat di dalam hidup dan di dalam pengerjaan skripsi yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, bahagia dan sehat selalu, terimakasih.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga Skripsi ini membawa manfaat.

Surabaya, 09 Juni 2023

Penyusun,

Lailatul Nur Firdaus

DAFTAR ISI

COVER	
COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Jurnal Nasional	9
2.1.2 Jurnal Internasional	12
2.1.3 Critical Review	14

2.2	Landasan Teori.....	17
2.2.1	Implementasi Kebijakan	17
2.2.2	E-Government.....	20
2.2.3	Kualitas Pelayanan	23
2.2.4	Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW)	23
2.3	Kerangka Konseptual	25
BAB III.....		27
METODE PENELITIAN		27
3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Fokus Penelitian	27
3.3	Lokasi Penelitian	28
3.4	Sumber Data	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6	Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV		35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Hasil Penelitian.....	35
4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo	35
4.1.2	Gambaran Umum Kantor Kecamatan Sukodono.....	36
4.1.3	Visi dan Misi Kantor Kecamatan Sukodono	37
4.1.4	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Sukodono.....	37
4.1.5	Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kecamatan Sukodono	38
4.2	Penyajian Data.....	43
4.2.1	Implementasi Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW)	43
4.2.1.1	Standar dan Sasaran Kebijakan.....	43
4.2.1.2	Sumber Daya.....	46
4.2.1.3	Hubungan Antar Organisasi.....	50
4.2.1.4	Karakteristik Agen Pelaksana.....	52

4.2.1.5	Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik.....	55
4.2.1.6	Disposisi Implementor.....	60
4.2.2	Kendala Implementasi Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe ...	62
4.3	Pembahasan	63
4.3.1	Implementasi Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW)	63
4.3.1.1	Standar dan Sasaran Kebijakan.....	64
4.3.1.2	Sumber Daya.....	65
4.3.1.3	Hubungan Antar Organisasi.....	67
4.3.1.4	Karakteristik Agen Pelaksana.....	68
4.3.1.5	Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik.....	70
4.3.1.6	Disposisi Implementor.....	71
4.3.2	Kendala Implementasi Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe ..	73
BAB V	75
KESIMPULAN	75
SARAN	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.3	Critical Review.....	14
--------------------	-----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3	Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1.1	Peta Wilayah Kabupaten Sidoarjo.....	35
Gambar 4.1.2	Peta Kantor Kecamatan Sukodono.....	36
Gambar 4.1.4	Struktur Organisasi Kecamatan Sukodono.....	37
Gambar 4.2.1.2	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Sukodono.....	47
Gambar 4.2.1.2	Ruang Tunggu Pelayanan Kecamatan Sukodono.....	48
Gambar 4.2.1.3	Brosur Pelayanan e-KTP.....	51
Gambar 4.2.1.4	Informasi Pelayanan Sistem Kerja Pegawai.....	54
Gambar 4.2.1.5	Contoh Hasil Layanan Aplikasi BMW.....	58
Gambar 4.2.1.5	Alur Proses Pelayanan Aplikasi BMW.....	59
Gambar 4.2.1.6	Penghargaan Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Pedoman Wawancara	80
Lampiran 2.	Transkrip Wawancara	84
Lampiran 3.	Kartu Bimbingan Skripsi	100
Lampiran 4.	Surat Permohonan Izin Penelitian	102
Lampiran 5.	Surat Rekomendasi Penelitian	103
Lampiran 6.	Surat Keterangan Hasil Uji Plagiasi	104
Lampiran 7.	Surat Tanda Terima Penelitian	105
Lampiran 8.	SOP Kecamatan Sukodono	106
Lampiran 9.	Anggaran Dana Aplikasi BMW	109
Lampiran 10.	Dokumentasi Penelitian	110
Lampiran 11.	Lembar Revisi Ujian Skripsi	112
Lampiran 12.	Hasil Plagiasi Jurnal dan Artikel Jurnal Skripsi	115
Lampiran 13.	LOA Jurnal	131