

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pedoman Wawancara.

Berdasarkan Indikator Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (1975) :

No.	Indikator	Pertanyaan	Informan
1.	Standar dan Sasaran Kebijakan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Apa Standar keberhasilan pelaksanaan kebijakan mengenai Aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo?</li><li>- Apakah tujuan utama dari penerapan pelayanan Aplikasi BMW</li><li>- Dari manakah saudara mengetahui aplikasi BMW?</li><li>- Dengan adanya aplikasi BMW ini apakah memudahkan saudara dalam melakukan pelayanan?</li><li>- Apakah petugas pelayanan aplikasi BMW Kecamatan Sukodono sudah sesuai dalam melakukan pelayanan sesuai dengan SOP?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kepala Kecamatan atau Sekretaris Kecamatan Sukodono</li><li>- Staff Pelayanan Aplikasi BMW</li><li>- Masyarakat Sukodono</li></ul>
2.	Sumber Daya	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bagaimana kesiapan pegawai dan kompetensi dalam implementasikan pelayanan Aplikasi BMW tersebut?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kepala Kecamatan atau Sekretaris Kecamatan Sukodono</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana kondisi sumber daya manusia dan sumber daya fisik (sarana dan prasarana) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo ?</li> <li>- Dari manakah anggaran dana untuk Aplikasi BMW sehingga bisa terlaksana?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Staff Pelayanan Aplikasi BMW</li> <li>- Masyarakat Sukodono</li> </ul>
3.	Hubungan Antar Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siapa saja stakeholder yang terlibat dalam implementasi kebijakan pelayanan Aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?</li> <li>- Apakah ada program sosialisasi untuk memperkenalkan lebih dalam mengenai aplikasi BMW?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Kecamatan atau Sekretaris Kecamatan Sukodono</li> <li>- Staff Pelayanan Aplikasi BMW</li> <li>- Masyarakat Sukodono</li> </ul>
4.	Karakteristik Agen Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siapa yang bertanggung jawab mengawasi terlaksananya penerapan aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono?</li> <li>- Siapa yang bertugas dalam melayani Aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono?</li> <li>- Bagaimana pengawasan atas pelaksanaan pelayanan Aplikasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Kecamatan atau Sekretaris Kecamatan Sukodono</li> <li>- Staff Pelayanan Aplikasi BMW</li> <li>- Masyarakat pengguna aplikasi BMW</li> </ul>

		<p>BMW di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah semua pegawai Kantor Kecamatan itu ASN?</li> <li>- Apakah ada kendala mengenai pelaksanaan kebijakan pelayanan aplikasi BMW?</li> </ul>	
5.	Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana tanggapan publik tentang kebijakan adanya Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?</li> <li>- Pelayanan apa saja yang diajukan dalam Aplikasi BMW?</li> <li>- Apa manfaat yang diperoleh dari pelayanan aplikasi BMW?</li> <li>- Apa kritik dan saran terhadap masing-masing pelayanan Aplikasi BMW tersebut?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Kecamatan atau Sekretaris Kecamatan Sukodno</li> <li>- Staff Pelayanan Aplikasi BMW</li> <li>- Masyarakat pengguna aplikasi BMW</li> </ul>
6.	Disposisi Implementor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana respon implementor atas kebijakan Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?</li> <li>- Apakah implementor memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik atas isi dan tujuan kebijakan Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Kecamatan atau Sekretaris Kecamatan Sukodno</li> <li>- Staff Pelayanan Aplikasi BMW</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Bagaimana konsistensi sikap implementor dalam pelaksanaan kebijakan Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?</li></ul>	
--	--	--	--

## Lampiran 2. Transkrip Wawancara

### TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

#### a. Identitas Narasumber 1

Nama : Zuelfatun Nikmah, S.E  
 Usia : 47 Tahun  
 Jabatan : Kasubag Umum dan Kepegawaian  
 Tanggal Wawancara : 30 Maret 2023  
 Tempat Wawancara : Kantor Kecamatan Sukodono

#### b. Hasil Wawancara

##### 1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Pewawancara : “Apa Standar keberhasilan pelaksanaan kebijakan mengenai Aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo?”

Narasumber : “Standar keberhasilan dan sasaran kebijakan Aplikasi BMW ini otomatis kan memudahkan masyarakat dalam pelayanan, sehingga masyarakat itu tidak harus bolak-balik dari desa ke kecamatan, kecamatan ke desa, mereka cukup pelayanan di desa saja melalui aplikasi BMW sesuai dengan pelayanan yang mereka inginkan. Setelah di proses melalui aplikasi BMW, lalu nanti hasilnya bisa diambil di Kecamatan atau di desa. Dalam pelayanan aplikasi BMW sendiri petugas kecamatan juga sudah sesuai dengan SOP pelayanan mbak.”

##### 2) Sumber Daya

Pewawancara : “Bagaimana kesiapan pegawai dan kompetensi dalam mengimplementasikan pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Jika dilihat secara langsung sumber daya manusia salah satunya kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, karena kita juga ada mengadakan program pembinaan secara rutin pada saat terjadwalan. Ada pelayanan, ada TU, terus kita juga melakukan bimtek dan studi banding, juga dukungan dari Pemkab Sidoarjo.”

Pewawancara : “Bagaimana kondisi sumber daya manusia dan sumber daya fisik (sarana dan prasarana) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?”

Narasumber : “Sesuai dengan IKM tentang sarana dan prasarana disini sudah sangat baik mbak.”

Pewawancara : “Dari manakah anggaran dana untuk Aplikasi BMW sehingga bisa terlaksana?”

Narasumber : “Untuk anggaran dana terbentuknya aplikasi BMW ini ya dari APBD mbak.”

### 3) Hubungan Antar Organisasi

Pewawancara : “Siapa saja stakeholder yang terlibat dalam implementasi kebijakan pelayanan Aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?”

Narasumber : “Yang terlibat dalam implemetasi kebijakan pelayanan aplikasi BMW ya keseluruhan struktur organisasi yang ada di kecamatan sukodono, termasuk kepala desa beserta seluruh warganya serta pelayanan yang terkait didalamnya seperti pelayanan dispendukcapil, PBB, Bank Jatim, dll.”

Pewawancara : “Apakah ada program sosialisasi untuk memperkenalkan lebih dalam mengenai aplikasi BMW?”

Narasumber : “Untuk sosialisasi masyarakat biasanya tau ada pelayanan ya dari brosur, banner, instagram, bisa juga pas ada musyawarah desa yang biasanya ada di tiap desa. Akan tetapi brosur atau banner itu hanya berisi kelengkapan berkas apa saja yang harus dibawa waktu proses mengurus administrasi.”

### 4) Karakteristik Agen Pelaksana

Pewawancara : “Siapa yang bertanggung jawab mengawasi terlaksananya penerapan aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono?”

Narasumber : “Pertanggungjawaban atas terlaksananya aplikasi BMW ini ya tentunya camat sukodono beserta ini ya yang ada di struktur organisasi kecamatan sukodono tersebut.”

Pewawancara : “Siapa yang bertugas dalam melayani Aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono?”

Narasumber : “Yang bertugas dalam pelayanan BMW ya operator BMW.”

Pewawancara : “Bagaimana pengawasan atas pelaksanaan pelayanan Aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?”

Narasumber : “Untuk pengawasan atas terlaksananya pelayanan itu sudah baik, kita secara qontinue agar tidak terjadi kendala terutama di ini apa internet, karena kalau sekalinya trouble kan otomatis kita off tidak bisa melayani masyarakat.”

Pewawancara : “Apakah semua pegawai Kantor Kecamatan itu ASN?”

Narasumber : “Kalau untuk pegawai Kecamatan Sukodono sendiri itu kebanyakan sudah berstatus ASN mbak, kalau yang bukan ASN sendiri, karena saya sebagai Kasubag umum ya tidak menempatkan yang bukan

ASN sebagai staf pelayanan, yang bukan ASN biasanya tugasnya membantu staf pelayanan saja.”

5) Kondisi Ekonomi Sosial dan Politik

Pewawancara : Bagaimana tanggapan publik tentang kebijakan adanya Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “tanggapan publik tentang aplikasi BMW ini ya memuaskan untuk masyarakat karena tidak perlu bolak-balik ke kecamatan/cukup di desa saja sudah bisa.”

6) Disposisi Implementor

Pewawancara : “Bagaimana respon implementor atas kebijakan Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Respon implementor atas kebijakan layanan aplikasi BMW cukup baik sih, karena itu juga membantu masyarakat dalam menerima layanan yang simple, tidak ribet, cepat, dan tepat.”

Pewawancara : “Apakah implementor memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik atas isi dan tujuan kebijakan Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Iya implementor juga memiliki pengetahuan dan pemahaman atas isi dan tujuan kebijakan pelayanan.”

Pewawancara : “Bagaimana konsistensi sikap implementor dalam pelaksanaan kebijakan Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Untuk konsistensi sikap implementor sendiri kita tetap mengembangkan aplikasi itu mbak sampai dengan sekarang, walaupun saat ini di Pemkab Sidoarjo itu dari beberapa instansi, bahkan semua ya, mereka juga membuat aplikasi yang sesuai dengan instansi masing-masing termasuk dispendukcapil, dinas kesehatan, atau mungkin kecamatan-kecamatan lain pun demikian. Kita tetap komitmen dengan aplikasi kita sendiri BMW walaupun disitu juga ada aplikasi sipraja pun juga ada aplikasi plavon dukcapil itu. Kalau untuk BMW kan menyimpan arsip keseluruhan warga kecamatan Sukodono.

**a. Identitas Narasumber 2**

Nama : Winda Wandan Sari S.Pd  
 Usia : 29 Tahun  
 Jabatan : Staff Pelayanan Umum Teknis Aplikasi BMW  
 Tanggal Wawancara : 30 Maret 2023  
 Tempat Wawancara : Kantor Kecamatan Sukodono

**b. Hasil Wawancara**

1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Pewawancara : “Apa Standar keberhasilan pelaksanaan kebijakan mengenai Aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo?”

Narasumber : “Standar keberhasilan dan sasaran kebijakan Aplikasi BMW memudahkan masyarakat dalam pelayanan, sehingga masyarakat itu tidak harus bolak-balik dari desa ke kecamatan, mereka cukup pelayanan di desa saja melalui aplikasi BMW sesuai dengan pelayanan yang mereka inginkan.

Pewawancara : “Apa yang dimaksud pelayanan Ak 1?”

Narasumber : “Sesuai yang ada di brosur ya mbak untuk pelayanan surat pengantar SKCK itu diambil alih oleh pihak Polres Sidoarjo, sedangkan untuk layanan Ak 1 masih belum online dikarenakan masih dalam tahap penyempurnaan.”

2) Sumber Daya

Pewawancara : “Bagaimana kesiapan pegawai dan kompetensi dalam mengimplementasikan pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Sumber daya manusia yang terkait dengan kesiapan pegawai sebelum diluncurkannya aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) itu ada pelatihan dahulu mbak, jadi semua operator dikumpulkan dikasih pelatihan terlebih dahulu, sebelum mendapatkan tugas sesuai dengan arahan atau prosedur pelayanan aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW).”

Pewawancara : “Bagaimana kondisi sumber daya manusia dan sumber daya fisik (sarana dan prasarana) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?”

Narasumber : “Sudah sangat baik mbak.”

3) Hubungan Antar Organisasi

Pewawancara : “Apakah ada program sosialisasi untuk memperkenalkan lebih dalam mengenai aplikasi BMW?”

Narasumber : “Untuk program sosialisasi adanya untuk operator yang ada di desa, biasanya langsung di sebar di grup-grup RT. Kalau untuk



sosialisasi masyarakat saat ke kesini datang ke kecamatan tetap kita informasikan kalau bisa tanpa kesini, dang juga kita berikan brosur.”

#### 4) Karakteristik Agen Pelaksana

Pewawancara : “Siapa yang bertanggung jawab mengawasi terlaksananya penerapan aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono?”

Narasumber : “Yang bertanggungjawab terlaksananya aplikasi BMW adalah pak camat langsung.”

Pewawancara : “Siapa yang bertugas dalam melayani Aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono?”

Narasumber : “Untuk staff yang melayani proses pelayanan aplikasi BMW itu opertaor BMW.”

Pewawancara : “Bagaimana pengawasan atas pelaksanaan pelayanan Aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?”

Narasumber : “Pengawasannya sudah cukup baik mbak dan pelayanan aplikasi BMW juga sudah sesuai dengan alur.”

#### 5) Kondisi Ekonomi Sosial dan Politik

Pewawancara : Bagaimana tanggapan publik tentang kebijakan adanya Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Tanggapan publik tentang adanya kebijakan aplikasi BMW ini kalau menurut saya sudah bagus ya, soalnya kan tidak perlu bolak balik ke kecamatan lagi, dapat menghemat biaya transportasi, dan juga tidak ada pungli.”

Pewawancara : “Pelayanan apa saja yang diajukan dalam Aplikasi BMW?”

Narasumber : “Untuk pelayanan yang diajukan dalam aplikasi biasanya surat pengantar SKCK, KK, KTP, SKTM. Layanan yang ada di aplikasi BMW itu dikelompokkan menjadi 3 tipe mbak, sesuai yang ada di brosur ya, untuk layanan tipe A (berkas di proses di desa) berarti pemohon layanan cukup ke kantor desa dan selesai juga di desa, untuk yang tipe B (berkas diproses sampai kecamatan) berarti pemohon layanan masih tetap sama yaitu selesai di desa juga, data yang di terima di desa akan dikirim secara online lewat aplikasi BMW ke kecamatan untuk diproses, setelah proses selesai data akan dikirim kembali ke desa untuk di serahkan ke pemohon, untuk tipe C (berkas diterima dan dikirim secara online) ini berarti pemohon bisa mengajukan layanan lewat wibesite, kemudian pemohon tinggal mengisi formulir yang telah di sediakan. Jika sudah, pemohon tinggal tunggu konfirmasi lewat sms untuk pengambilan berkasnya di kantor desa.”

## 6) Disposisi Implementor

Pewawancara : “Bagaimana respon implementator atas kebijakan Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Respon implementor dengan adanya kebijakan layanan aplikasi BMW cukup baik sih, karena itu juga membantu masyarakat dalam menerima layanan yang simple, tidak ribet, cepat, dan tepat.”

Pewawancara : “Apakah implementator memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik atas isi dan tujuan kebijakan Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Iya implementor juga memiliki pengetahuan dan pemahaman atas isi dan tujuan kebijakan pelayanan.”

**a. Identitas Narasumber 3**

Nama : Suraji  
 Usia : 53 Tahun  
 Jabatan : Masyarakat Kecamatan Sukodono  
 Tanggal Wawancara : 29 Maret 2023  
 Tempat Wawancara : Kantor Kecamatan Sukodono

**b. Hasil Wawancara**

1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Pewawancara : “Dari manakah saudara mengetahui aplikasi BMW?”

Narasumber : “Saya tau aplikasi BMW itu dari pak camat langsung mbak.”

Pewawancara : “Dengan adanya aplikasi BMW ini apakah memudahkan saudara dalam melakukan pelayanan?”

Narasumber : “ Aplikasinya sendiri cukup mudah sangat membantu masyarakat, enak jadi gak perlu bolak-balik dari rumah kesini, jarak rumah saya ya cukup jauh, kalau ada BMW ini kan cukup ngetik di HP kan tidak capek juga.”

2) Sumber Daya

Pewawancara : “Bagaimana kondisi sumber daya manusia dan sumber daya fisik (sarana dan prasarana) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?”

Narasumber : “Sudah memadai mbak.”

3) Hubungan Antar Organisasi

Pewawancara : “Apakah ada program sosialisasi untuk memperkenalkan lebih dalam mengenai aplikasi BMW?”

Narasumber : “Untuk sosialisasi sekarang ini belum ada mbak, tetapi dulu sempat ada hanya pertama kali saat munculnya aplikasi BMW ini, tempatnya ya di Kecamatan sini di umumkan oleh pak camat langsung.”

4) Karakteristik Agen Pelaksana

Pewawancara : “Apakah ada kendala mengenai pelaksanaan kebijakan pelayanan aplikasi BMW?”

Narasumber : “ya kadang jaringannya itu lemot terus untuk berkas-berkasnya ada yang kurang atau salah.”

5) Kondisi Ekonomi Sosial dan Politik

Pewawancara : “Apa manfaat yang diperoleh dari pelayanan aplikasi BMW?”

Narasumber : “Manfaatnya ya lebih enak, efisien tidak perlu kemana mana cukup online bisa dirumah bisa ditempat mana saja.”

Pewawancara : “Pelayanan apa saja yang biasa diajukan?”

Narasumber : “Pelayanannya ya ada pengurusan KK, KTP, dan SKTM.”

Pewawancara : “Apa kritik dan saran terhadap masing-masing pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Untuk pengurusan pelayanan aplikasi BMW ya ditingkatkan lagi pelayanannya agar lebih baik.”

6) Disposisi Implementor

Pewawancara : “Bagaimana respon implementator atas kebijakan Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Respon pak camat dan pegawai kecamatan lainnya sudah memuaskan mbak, kalau tidak tahu tentang sitem pelayanan masyarakat diberitahu dengan detail.

**a. Identitas Narasumber 4**

Nama : Jarwo  
 Usia : 61 Tahun  
 Jabatan : Masyarakat Kecamatan Sukodono  
 Tanggal Wawancara : 30 Maret 2023  
 Tempat Wawancara : Kantor Kecamatan Sukodono

**b. Hasil Wawancara**

1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Pewawancara : “Dari manakah saudara mengetahui aplikasi BMW?”

Narasumber : “BMW, belum tahu sebelumnya.”

2) Sumber Daya

Pewawancara : “Bagaimana kondisi sumber daya manusia dan sumber daya fisik (sarana dan prasarana) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?”

Narasumber : “Ya sementara cukup, tinggal pemantapan dan peningkatan, sehingga apa yang dimaksud mbaknya tadi “BMW” itu dapat di sosialisasikan ke masyarakat dengan baik.”

3) Hubungan Antar Organisasi

Pewawancara : “Apakah ada program sosialisasi untuk memperkenalkan lebih dalam mengenai aplikasi BMW?”

Narasumber : “Untuk sosialisasi saya kurang tahu mbak, karena memang jarang ada ya untuk sosialisasi di desa tentang pelayanan BMW.”

4) Karakteristik Agen Pelaksana

Pewawancara : “Apakah ada kendala mengenai pelaksanaan kebijakan pelayanan aplikasi BMW?”

Narasumber : “Selama ini saya mengurus segala pelayannya persyaratannya sudah cukup baik, serta pelayannya juga baik.”

5) Kondisi Ekonomi Sosial dan Politik

Pewawancara : “Apa manfaat yang diperoleh dari pelayanan aplikasi BMW?”

Narasumber : “Untuk manfaatnya mungkin jadi lebih baik dalam pelayannya.”

Pewawancara : “Apa kritik dan saran terhadap masing-masing pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Saya kan belum pernah mendengar dan belum pernah menggunakan jadi mudah-mudahan nanti pemerintah melalui kecamatan sukodono atau desa bisa di sosialisasikan agar masyarakat lebih paham,

mungkin bisa di informasikan ke media sosial apa itu BMW, soalnya selama ini saya belum pernah mendengar.”

6) Disposisi Implementor

Pewawancara : “Bagaimana respon implementator atas kebijakan Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Respon pak camat dan pegawai kecamatan lainnya sudah memuaskan mbak, tetapi untuk beberapa pelayanan yang masyarakat kurang mengetahui sebaiknya ya diinformasikan ke seluruh masyarakat sukodono.

**a. Identitas Narasumber 5**

Nama : Sukiyarman  
 Usia : 63 Tahun  
 Jabatan : Masyarakat Kecamatan Sukodono  
 Tanggal Wawancara : 10 April 2023  
 Tempat Wawancara : Kantor Kecamatan Sukodono

**b. Hasil Wawancara**

1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Pewawancara : “Dari manakah saudara mengetahui aplikasi BMW?”

Narasumber : “Belum tahu saya.”

2) Sumber Daya

Pewawancara : “Bagaimana kondisi sumber daya manusia dan sumber daya fisik (sarana dan prasarana) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?”

Narasumber : “Sarana dan Prasarana Kecamatan sangat memadai mbak apalagi dari segi pelayanan dan juga prasarananya, kalau sekarang itu kecamatan sudah 2 tahun atau 3 tahun gitu disini, dulu di dekat pasar sukodono, sekarang punya lahan disini pindah kesini, dikembangkan. Nah untuk didalam melengkapi pelayanan akhirnya rekrutmen dari bank, dari dukcapil, jadi pelayanan yang sifatnya butuh dilengkapi itu supaya masyarakat tidak lelah jauh-jauh. Oleh sebab itu dengan adanya rekrutmen tersebut sangat membantu pihak masyarakat apalagi yang sudah tua seperti saya.”

3) Hubungan Antar Organisasi

Pewawancara : “Apakah ada program sosialisasi untuk memperkenalkan lebih dalam mengenai aplikasi BMW?”

Narasumber : “kalau disini untuk sosialisasinya ya lumayan baik, pengembangan sosialisasinya ya jalan, untuk ketentuan pelayanan BMW itu tidak ada sepertinya dan waktunya saya kurang tahu.”

4) Karakteristik Agen Pelaksana

Pewawancara : “Apakah ada kendala mengenai pelaksanaan kebijakan pelayanan aplikasi BMW?”

Narasumber : “Selama ini saya mengurus segala pelayanna persyaratannya sudah cukup baik, serta pelayannya juga baik untuk masyarakat yang kurang lengkap persyaratannya dijelaskan secara lengkap.”

5) Kondisi Ekonomi Sosial dan Politik

Pewawancara : “Apa manfaat yang diperoleh dari pelayanan aplikasi BMW?”

Narasumber : “Saya belum pernah menggunakan aplikasi tersebut mbak jadi kurang tahu ya maaf sekali.”

Pewawancara : “Apa kritik dan saran terhadap masing-masing pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Sarannya ya semoga pihak kecamatan sukodono lebih banyak mensosialisasikan beberapa pelayanan yang tidak banyak di ketahui oleh masyarakatnya.”

6) Disposisi Implementor

Pewawancara : “Bagaimana respon implementator atas kebijakan Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “pelayanan di kecamatan sukodono ini sangat banyak memperoleh penghargaan mbak jadi untuk respon para pegawai dan atasannya sangat memuaskan.”



**a. Identitas Narasumber 6**

Nama : Hj. Isyami  
 Usia : 62 Tahun  
 Jabatan : Masyarakat Kecamatan Sukodono  
 Tanggal Wawancara : 10 April 2023  
 Tempat Wawancara : Kantor Kecamatan Sukodono

**b. Hasil Wawancara**

1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Pewawancara : “Dari manakah saudara mengetahui aplikasi BMW?”

Narasumber : “Belum pernah tahu mbak.”

2) Sumber Daya

Pewawancara : “Bagaimana kondisi sumber daya manusia dan sumber daya fisik (sarana dan prasarana) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?”

Narasumber : “Sarana dan Prasarana Kecamatan sukodono sangat baik mbak sudah dilengkapi semua, ruang tunggu pelayanan sudah sangat bagus, ada perpustakaan, ada minuman gratis, musholla nya juga bagus.”

3) Hubungan Antar Organisasi

Pewawancara : “Apakah ada program sosialisasi untuk memperkenalkan lebih dalam mengenai aplikasi BMW?”

Narasumber : “Belum ada mbak, soalnya kalau saya mau mengurus berkas-berkas itu langsung ke kecamatan kan nanti di kasih taunya lewat brosur, tetapi isinya ya kelengkapan berkas-berkas yang harus di bawa saat mau mengurus, kalau mau ngurus online ya saya minta tolong anak saya mbak yang punya hp android.”

4) Karakteristik Agen Pelaksana

Pewawancara : “Apakah ada kendala mengenai pelaksanaan kebijakan pelayanan aplikasi BMW?”

Narasumber : “Tadi saya mengurus beberapa berkas sangat cepat mbak persyaratannya juga tidak rumit tinggal tunggu 2 hari nanti saya kembali lagi untuk ambil berkas yang sudah jadi.”

5) Kondisi Ekonomi Sosial dan Politik

Pewawancara : “Apa manfaat yang diperoleh dari pelayanan aplikasi BMW?”

Narasumber : “Manfaatnya sangat memudahkan masyarakat dari segi biaya tenaga juga.”

Pewawancara : “Apa kritik dan saran terhadap masing-masing pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Mungkin lebih banyak di sosialisasikan ke masyarakat bukan hanya pelayanan aplikasi BMW saja tetapi pelayanan yang lainnya juga.”

6) Disposisi Implementor

Pewawancara : “Bagaimana respon implementator atas kebijakan Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Untuk para pegawai maupun staff yang lain dalam menjalankan tugas fungsinya juga sudah sesuai tanggungjawabnya mbak.”

**a. Identitas Narasumber 7**

Nama : Ivan  
 Usia : 19 Tahun  
 Jabatan : Masyarakat Kecamatan Sukodono  
 Tanggal Wawancara : 10 April 2023  
 Tempat Wawancara : Kantor Kecamatan Sukodono

**b. Hasil Wawancara**

1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Pewawancara : “Dari manakah saudara mengetahui aplikasi BMW?”

Narasumber : “Dari pegawai Kecamatan ada juga dari pegawai kelurahan.”

2) Sumber Daya

Pewawancara : “Bagaimana kondisi sumber daya manusia dan sumber daya fisik (sarana dan prasarana) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?”

Narasumber : “Sarana dan Prasarana Kecamatan sukodono sudah cukup baik mbak, untuk perbandingan kecamatan-kecamatan yang ada di seluruh kabupaten sidoarjo mungkin yang paling bagus baik dari segi sarana dan prasarana itu menurut saya ya kecamatan sukodono mbak.”

3) Hubungan Antar Organisasi

Pewawancara : “Apakah ada program sosialisasi untuk memperkenalkan lebih dalam mengenai aplikasi BMW?”

Narasumber : “Tidak ada mbak, beberapa hari lalu saya mau mengurus pemecahan KK itu hanya di infokan melalui banner yang tertera di Kecamatan mbak, ya memang sudah ada alurnya tetapi saya kurang paham juga.”

4) Karakteristik Agen Pelaksana

Pewawancara : “Apakah ada kendala mengenai pelaksanaan kebijakan pelayanan aplikasi BMW?”

Narasumber : “Hambatannya itu ya kadang jaringannya trouble mbak, kadang rumahnya yang jauh dari tower gitu kan susah sinyalnya mbak, nah itu servernya ga bisa jalan mbak.”

5) Kondisi Ekonomi Sosial dan Politik

Pewawancara : “Apa manfaat yang diperoleh dari pelayanan aplikasi BMW?”

Narasumber : “Saya mengurus surat pengantar akta kelahiran anak mbak, untuk pelayanannya cukup memuaskan hanya menunggu 15 menit sudah jadi surat pengantarnya mbak, berkas-berkas yang dibutuhkan juga tidak

terlalu banyak, jadi tinggal langsung mengurus ke dispendukcapil aja mbak.”

Pewawancara : “Apa kritik dan saran terhadap masing-masing pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Sosialisasi mungkin ya dan juga dalam penginputan datanya agar dibutuhkan jarak waktu yang agak lama, soalnya menurut pengalaman saya itu kan saya masih cari file berkas scan di hp agak lama gitu saya mengulang dari awal lagi kan jadinya susah mbak.”

6) Disposisi Implementor

Pewawancara : “Bagaimana respon implementator atas kebijakan Pelayanan Aplikasi BMW tersebut?”

Narasumber : “Untuk pak camat dan seluruh pegawai kecamatan sukodono sudah cukup baik dalam semua tugas dan tanggungjawabnya.”

### Lampiran 3. Kartu Bimbingan Skripsi



#### UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

#### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Lailatul Nur Firdaus  
NBI : 1111900228  
Program Studi : Administrasi Negara  
Dosen Pembimbing I : Prof. Dr., Arief Darmawan, SU  
Dosen Pembimbing II : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

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

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	14/2/2023	Cek ulang dasar hukum dan Perbaiki fokus penelitian		<i>Y</i>
2	21/2/2023	- Perbaiki bab 3, fokus, sumber, analisis - Pedoman wawancara + pencatatan data		<i>Y</i>
3	21/2/2023	- Perbaiki US dan Rumus sm	<i>[Signature]</i>	
4	28/2/2023	BAB II ditambahkan dan diperbaiki	<i>[Signature]</i>	
5	7/3/2023	Pedoman Wawancara sesuai dengan teori dan Indikator	<i>[Signature]</i>	
6	23/3/2023	- Perbaiki Rencana kebutuhan data		<i>Y</i>
7	9/3/23	Ace turun lapangan	<i>[Signature]</i>	



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
8	10/3 23	AAC Proposal Penelitian		
9	3/5 23	Bab 4 → lengkapi		
10	8/5 23	Bab IV. lengkapi dan Informan		
11	16/5 23	Perbaiki Bab IV sesuai arahan.		
12	16/5 23	Perbaiki Bab 4		
13	18/05 23	perbaiki Bab IV dan lanjut Bab V		
14	22/05 23	Lengkapi kata pengantar, Daftar Isi, daftar gambar, tabel		
15	25/05 23	Perbaiki AAC UJRA. Perbaiki dan lengkapi Bab IV & V		
16	9/6 23	AAC Laporan SKRIPSI	6	

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 09 Juni 2023

Perbaiki AAC UJRA  
Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

## Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



### UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 10 Maret 2023

Nomor : 0933/K/FISIP/III/2023  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal  
Perihal : Surat Permohonan Observasi

Kepada Yth. : Camat Sukodono, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur  
Jl. Raya Bukit Kweni, Anggaswangi, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo,

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama	Alamat	No Telp
1. Lailatul Nur Firdaus (1111900228)	Jl. Jagalan 1 No. 11 RT 10 RW 03, Krian, Kabupaten Sidoarjo	085850863785

Guna melakukan pengambilan data di:

**"Kantor Kecamatan Sukodono"**

Dengan Judul: **Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Berkas Milaku Dewe (BMW) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P  
NRP 20120.87.0103

## Lampiran 5. Surat Rekomendasi Penelitian BAKESBANGPOL



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Raya A. Yani No. 4 Telepon. 031 8921954  
Email : bakesbangpolsidoarjo@gmail.com  
Website : bakesbangpol.sidoarjokab.go.id

Nomor : 070/817/438.6.5/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Rekomendasi Penelitian/Survey/Kegiatan An. Sdr. LAILATUL NUR FIRDAUS

Sidoarjo, 20 Maret 2023  
Kepada  
Yth. Sdr. Camat Sukodono.  
di  
**SIDOARJO**

Berdasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur Nomor : 070/2665/209/2023 tanggal 15 Maret 2023 Perihal **Pemohonan Rekomendasi Penelitian / Survey / Kegiatan / PKL / KKN / Magang / OJT**, maka bersama ini kami hadapkan :

Nama : LAILATUL NUR FIRDAUS  
Tempat/Tgl Lahir : Sidoarjo, 20 Desember 2000  
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa  
Alamat : Jalan Jagalan 1, RT 10 RW 03, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo  
Instansi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA / FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
NIM : 1111900228 NIK : 3515116012000003  
Judul : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS APLIKASI BERKAS MLAKU DEWE (BMW) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO**  
Pembimbing : Prof. Dr. Arief Darmawan, SU.  
Peserta : -  
Bidang : Politik  
Tujuan : Permintaan Data, Wawancara, Penelitian  
Waktu : 20 Maret - 30 Juni 2023  
Telephone/Hp : 085850863785 E-mail : lailatulirdaus00@gmail.com

Untuk melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan di Instansi/Wilayah Saudara guna kepentingan studi, dengan syarat-syarat/ketentuan sebagai berikut :

1. Berkeajiban menghormati dan mentaati Peraturan dan Tata Tertib di Daerah setempat/Lokasi Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban didaerah/lokasi.
3. Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah/pelajaran di sekolah/perguruan tinggi.
4. Wajib melaporkan hasil Penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo dalam kesempatan pertama.
5. Surat Keterangan ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti tersebut di atas.
6. Melaksanakan Protokol Kesehatan pada saat melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.

Demikian untuk menjadikan Maklum.

Tembusan :

- Yth. 1. Sdr. Kepala Bappeda Kab. Sidoarjo;  
2. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG);  
3. Sdr. Yang bersangkutan.

**KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KABUPATEN SIDOARJO**



Bitandatangani secara elektronik oleh

Dr. MUSTAIN, M. Pd.I  
NIP. 196503111991031006

**Dr. MUSTAIN, M. Pd.I**

Pembina Utama Muda  
NIP. 196503111991031006



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRF, sesuai dengan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tandatangan secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah.



## Lampiran 6. Surat Keterangan Hasil Uji Plagiasi Skripsi



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**LABORATORIUM OTONOMI DAERAH**  
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 356/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Lailatul Nur Firdaus

NBI : 1111900228

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 Juni 2023

Kepala Lab. Otda,

LABORATORIUM OTONOMI DAERAH  
 UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

## Lampiran 7. Surat Keterangan Tanda Terima Penelitian oleh Kecamatan Sukodono



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
KECAMATAN SUKODONO**

Jl. Bukit Kweni Desa Anggaswangi  
Telepon. (031) 99036539  
Email : kecamatan.sukodono@sidoarjokab.go.id Website : sukodono.go.id

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
Nomor:070/668/438.7.10/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Drs. Moch. Solichin  
Jabatan : Camat Sukodono  
Instansi : Jl. Raya Bukit Kweni Anggaswangi Kecamatan Sukodono Kab. Sidoarjo

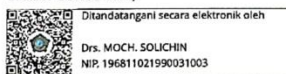
Menyatakan bahwa:

No.	NAMA	INSTANSI	ALAMAT	TUJUAN PENELITIAN
1.	Lailatul Nur Firdaus	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Jalan Jagalan 1, RT.10 RW.03 Kec. Krian Kabupaten Sidoarjo	Kecamatan Sukodono

Nama tersebut diatas telah melaksanakan Penelitian di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Pelaksanaan Penelitian tersebut dilaksanakan mulai 20 Maret 2023 s/d 30 Juni 2023. Selama Penelitian di Kecamatan Sukodono, yang bersangkutan telah mempelajari dan mengevaluasi mandiri tentang Kebijakan Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukodono sesuai dengan surat rekomendasi penelitian. Dan pada saat surat ini dikeluarkan maka yang bersangkutan telah menyelesaikan tanggung jawab mereka dengan baik.

Demikian surat Selesai Penelitian ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

**CAMAT SUKODONO,**



Ditandatangani secara elektronik oleh

Drs. MOCH. SOLICHIN  
NIP. 196811021990031003

**Drs. MOCH. SOLICHIN**  
Pembina Tk. I  
NIP 196811021990031003



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSRI sesuai dengan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tanda tangan secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah.

## Lampiran 8. SOP Kecamatan Sukodono



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
**KECAMATAN SUKODONO**  
 Jl. Raya Bukit Kweni, Desa Anggaswangi. Telp. (031) 99036539  
 Email : sukodono.sidoarjokab.go.id  
 SUKODONO - SIDOARJO

**PERUBAHAN KEPUTUSAN CAMAT SUKODONO NOMOR :**  
**188/24/438.7.10/2021**

**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN (SP) DI LINGKUNGAN**  
**KANTOR KECAMATAN SUKODONO**  
**KABUPATEN SIDOARJO**

**CAMAT SUKODONO**

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kecamatan Sukodono dan dalam rangka mewujudkan system penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan public secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan (SP).
  - b. Bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Sukodono dalam Keputusan Camat Sukodono.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
  2. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
  3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
  4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
  5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
13. Pergub Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
14. Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah No. 2 Tahun 2001 Tanggal 26 April 2001 Seri C);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2008 Organisasi dan Tata kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 12 Tahun 2011 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Sidoarjo tahun 2010-2015.

## M E M U T U S K A N

- Menetapkan** :
- KESATU** : Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Sukodono, sebagai mana disebut dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Sukodono, sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi:
1. Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, meliputi:
    1. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (eKTP);
      - a. Pelayanan eKTP Baru
      - b. Pelayanan Perubahan Ektp
      - c. Pelayanan eKTP Kehilangan
    2. Pelayanan Kartu Keluarga (KK);
      - a. Pelayanan Penambahan Anggota Keluarga
      - b. Pelayanan Kehilangan/Rusak Kartu Keluarga
      - c. Pelayanan Perubahan Data Kartu Keluarga
    3. Pelayanan Rekomendasi Akte Perkawinan;
    4. Pelayanan Surat Pindah Datang;
    5. Pelayanan Surat Pindah Datang Dalam Kab. Sidoarjo;
    6. Pelayanan Surat Pindah Keluar;
    7. Pelayanan Pindah Keluar( Sisa Anggota Keluarga Di Proses Di Kecamatan Lama )
    8. Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)
    9. Pelayanan Surat Dispensasi Nikah
    10. Pelayanan Surat Induk Kesenian
    11. Pelayanan Pengaduan Masyarakat Langsung
    12. Pelayanan Pengaduan Online lapor sp4n
    13. Pelayanan Surat Pengantar Penelitian Ke Desa
    14. Pelayanan Permohonan Legalisir
  2. Bidang Ketenagakerjaan, meliputi:
    - a. Pelayanan Surat Keterangan Pencari Kerja;
  3. Bidang Kesehatan, meliputi:
    - a. Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
  4. Bidang Administrasi Pertanahan, meliputi:
    - a. Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Ahli Waris.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, dipublikasikan dalam secara non elektronik pada ruang pelayanan dan secara elektronik pada website <http://sipppn.menpan.go.id/>;
- KEEMPAT** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas atau aparat Kecamatan Sukodono.

**KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : S U K O D O N O  
 Pada Tanggal : 25 Oktober 2021

**CAMAT SUKODONO**



**Drs. ALI SARBINI, SH, MH**  
**Pembina Tk. I**  
**NIP. 196601041992031011**

### Lampiran 9. Anggaran Dana Aplikasi BMW

Pengumuman				
Peserta				
Hasil Evaluasi				
Pemenang				
Pemenang Berkontrak				
Kode Paket	4858111			
Nama Paket	Pemeliharaan software, pemeliharaan aplikasi BMW, 1 tahun x 1 Paket <span style="background-color: yellow;">Paket Utang</span>			
Rencana Umum Pengadaan	Kode RUP	Nama Paket	Sumber Dana	
	20402420	Pemeliharaan software, pemeliharaan aplikasi BMW, 1 tahun x 1 Paket	APBD	
Tanggal Pembuatan	17 Mei 2019			
Tahap Paket Saat Ini	<span style="background-color: yellow;">Paket Sudah Selesai</span>			
K/L/PD	Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo			
Satuan Kerja	KECAMATAN SUKODONO			
Jenis Pengadaan	Jasa Lainnya			
Metode Pengadaan	Pengadaan Langsung			
Khusus Orang Asli Papua (OAP)	Tidak			
Tahun Anggaran	APBD 2019			
Nilai Pagu Paket	Rp. 20.000.000,00	Nilai HPS Paket	Rp. 19.965.000,00	
Jenis Kontrak	Lumsum			
Lokasi Pekerjaan	• KECAMATAN SUKODONO - Sidoarjo (Kab.)			
Syarat Kualifikasi	<b>Izin Usaha</b>			
	Jenis Izin	Klasifikasi		
	SIUP KECIL	PERDAGANGAN		
	<b>Memiliki NPWP</b>			
	Telah Melunasi Kewajiban Pajak Tahun Terakhir 2018			
	Yang bersangkutan dan manajemen nya tidak dalam pengawasan pengadilan, tidak pailit, dan kegiatan usahanya tidak sedang dihentikan			
	Tidak Masuk dalam Daftar Hitam			
	Pengalaman Pekerjaan KBL152368			
	Peserta Non Tender	1 peserta		

### Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian











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

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

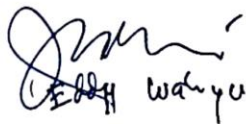
Nama : Lailatul Nur Firdaus  
NIM : 1111900228  
Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

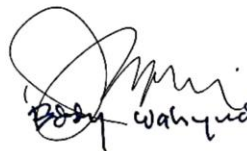
Catatan Perbaikan:

Perbaiki kesimpulan dan saran

Surabaya, .....

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

  
Edhy Wahyudi, SH, MSI

  
Edhy Wahyudi, SH, MSI

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

## Lampiran 12. Hasil Plagiasi Jurnal dan Artikel Jurnal Skripsi

JURNAL\_SKRIPSI\_LAILATUL\_NUR\_FIRDAUS\_1111900228.docx

---

ORIGINALITY REPORT

---

<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

---

PRIMARY SOURCES

---

<b>1</b>	<b>aksiologi.org</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>digilib.uinsgd.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Sriwijaya University</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>jurnal.unitri.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>eprints.untirta.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>jurnal.untag-sby.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

---

10	<a href="http://repository.unej.ac.id">repository.unej.ac.id</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://journal.uta45jakarta.ac.id">journal.uta45jakarta.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://hotmudflow.wordpress.com">hotmudflow.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://jurnal.unived.ac.id">jurnal.unived.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://zombiedoc.com">zombiedoc.com</a> Internet Source	<1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On

**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)**

**Lailatul Nur Firdaus**

Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[lailatulfirdaus00@gmail.com](mailto:lailatulfirdaus00@gmail.com);

**Arief Darmawan**

Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[arif@untag-sby.ac.id](mailto:arif@untag-sby.ac.id);

**Yusuf Hariyoko**

Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sebagai tempat penelitian ini bermaksud untuk menyelidiki dan merekam bagaimana kebijakan aplikasi BMW telah meningkatkan standar pelayanan publik. Sebagai akibat dari keprihatinan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang dianggap kurang efektif serta efisien karena membutuhkan banyak waktu serta tenaga untuk bolak-balik ke Kantor Camat, maka dilakukanlah prosedur pelayanan yang berlangsung di Kecamatan Sukodono. Selanjutnya, analisis yang sejalan dengan teori akademik. Implementasi Kebijakan menurut Van Meter serta Van Horn (1975) digunakan untuk melihat bagaimana kebijakan proses pelayanan BMW (Berkas Mlaku Dhewe) diimplementasikan di Kantor Kecamatan Sukodono. Data dikumpulkan melalui sumber tertulis dari kertas dan kata-kata dari percakapan lisan dengan informan. Kedua sumber data primer serta sekunder digunakan. Metode pemilihan informan dilakukan dengan sengaja. Sebelum disajikan dan diteliti, data yang diperoleh kemudian diverifikasi dengan menyajikan data dan menarik kesimpulan. Pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Sukodono sudah mencapai keberhasilan karena memenuhi persyaratan seperti pelayanan dengan

penyelesaian proses pelayanan yang lebih cepat serta akses pelayanan yang mudah melalui kebebasan memilih waktu untuk mengakses pelayanan, menurut temuan penelitian. Belum ada keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sukodono.

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

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai salah satu jenis pelayanan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik yang menentukan pelayanan bagi instansi pemerintah pusat serta daerah merupakan faktor penting untuk mengukur kinerja pemerintah. Pelayanan publik dianggap efektif jika penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat. Karena kualitas serta pelayanan yang baik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, maka kinerja pelayanan yang diberikan dapat diperiksa langsung oleh masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang diukur dari kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan publik.

Perkembangan zaman kini telah melahirkan peringatan baru terkait pelayanan publik terhadap pola pikir dan teknologi yang berkembang saat ini. Masyarakat selalu mengharapkan birokrat memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan peringatan ini, konsumen seringkali percaya bahwa layanan tidak memenuhi harapan karena penyedia layanan masih dipandang sebagai subjek yang sulit, terutama rumit, melelahkan, mahal, dan tidak dapat diprediksi. Pengaturan ini bagaimanapun diklasifikasikan sebagai layanan yang "dilayani" daripada "melayani" masyarakat.

Kebijakan PATEN Pelayanan Terpadu Kecamatan karena menitikberatkan pada peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan publik, maka pelaksanaan merupakan fungsi pelayanan yang diberikan di kecamatan untuk menjamin kesejahteraan, menjadi barometer pemerintahan yang unggul, dan mewujudkan pemerintahan kecamatan yang berhasil. Ketiadaan fasilitas pelayanan, perilaku aparat yang belum bertugas, biaya serta waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan publik, serta lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya, semuanya berkontribusi terhadap rendahnya kualitas pelayanan kecamatan. salah satu bentuk kewajiban warga negara.

Salah satu organisasi yang memberikan pelayanan administrasi kelurahan terpadu saat ini adalah Kantor Kecamatan Sukodono. Kantor Kecamatan Sukodono menawarkan akses KTP/KK, Akte Kelahiran/Kematian, Surat Keterangan Bahkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah domisili. Dengan adanya penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah Kabupaten Sukodono, diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. sistem administrasi kependudukan dapat ditingkatkan oleh pemerintah Kabupaten Sukodono menjadi standar yang lebih tinggi dari yang sudah ada.

Pemerintah Kabupaten Sukodono telah menerapkan peningkatan pelayanan berbasis E-government melalui Program Mlaku Dewe. Kabupaten Sidoarjo berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya (Enitasari & Hertati, 2019). Di Kecamatan Sukodono, pelayanan administrasi yang disampaikan secara online melalui Mlaku Dewe (BMW) merupakan perkembangan terkini. Terbentuknya program BMW pada tahun 2015 menunjukkan bahwa Kabupaten Sukodono telah mendapatkan penghargaan serta tergolong memiliki kualitas pelayanan publik yang sangat baik. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, inovasi pemerintahan elektronik digunakan untuk mendorong efektivitas, efisiensi, keterbukaan, serta akuntabilitas (Castelnuovo & Simonetta, 2008). Program aplikasi BMW (Berks Mlaku Dewe) memiliki tiga kategori layanan dengan berbagai aplikasi, antara lain:

Yang pertama adalah BMW Tipe A. Kedua, BMW Tipe B pada layanan Tipe B digunakan untuk Surat Pengantar SKCK, Surat Mutasi Warga Negara Indonesia, Izin Kerumunan, serta Surat Pengantar KTP atau KK, serta berkas akan diproses hingga sub -daerah. Model ketiga adalah BMW Type C. Berkas pelamar kemudian diterima serta diantarkan secara online di layanan Type C untuk pelayanan IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), AK-1 (Kartu Pencari Kerja).

Di desa, aplikasi BMW diisi secara online saat pelayanan administrasi. Pemohon tidak perlu bolak-balik ke kecamatan membawa berkas lamaran; berkas akan langsung dimasukkan oleh operator desa, melalui prosedur by system, serta desa akan melihat penyelesaian hasil layanan. Diperkirakan segalanya akan berjalan lebih cepat dengan tersedianya layanan Mlaku Dewe Berrkas aplikasi (BMW) serta mempermudah pelayanan pengelolaan kependudukan kepada masyarakat, serta menawarkan informasi dan menghemat waktu dan biaya.



## B. TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi kebijakan merupakan langkah yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Individu, lembaga pemerintah, maupun sektor bisnis seringkali bertanggung jawab atas implementasi kebijakan. Implementasi mengacu pada beberapa tindakan yang berkaitan dengan pelaksanaan program. Dalam hal ini, administrasi diperlukan untuk mengontrol maupun mengatur peraturan, serta menafsirkan dan menegakkan ketentuan yang telah disepakati sebelumnya (Harbani, 2010).

Proses penerapan kebijakan dikenal sebagai implementasi kebijakan, dan karena melibatkan beberapa kepentingan, seringkali kompleks dan kontroversial secara politis (Agustino, 2016).

Implementasi Kebijakan dikembangkan oleh Van Metter serta Van Horn dan diterbitkan dalam Endah (2017). Upaya ini berupaya mencapai kinerja implementasi kebijakan yang tinggi dengan menggunakan berbagai faktor proses. Model Implementasi Kebijakan berasumsi bahwa keputusan politik diikuti secara linier oleh implementasi serta kinerja kebijakan. Model ini menunjukkan bagaimana beberapa faktor yang saling berhubungan, termasuk yang tercantum di bawah ini (Agustino, 2016), memengaruhi keberhasilan kebijakan. Sumber Daya, Norma serta Tujuan Kebijakan, serta Sumber Daya, Karakteristik Agen Pelaksana, Sikap Pelaksana, komunikasi Organisasi, bahkan Situasi Ekonomi, Sosial, dan Politik.

### a) **Standar, Tujuan dan sasaran kebijakan**

Pelaksana kebijakan harus membuat tujuan kebijakan yang realistis dengan mempertimbangkan faktor sosiokultural untuk mengevaluasi efektivitas implementasi kebijakan. Jika ruang lingkup serta tujuan implementasi suatu kebijakan bersifat idealis (utopis), sulit diwujudkan. Menurut Van Meter dan Van Horn, “untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan harus menekankan kriteria bahkan tujuan tertentu yang harus dicapai oleh pelaksana kebijakan, tingkat pencapaian standar dan target terhadap penilaian kebijakan, Suleman (1998, hlm. 98).

### b) **Sumber daya**

Pengelolaan sumber daya yang efektif efisien sangat penting untuk efektivitas implementasi kebijakan. Tiga aspek utama harus diperhitungkan saat menetapkan kebijakan: sumber data manusia, keuangan, serta waktu. Orang adalah faktor penting dalam keberhasilan dalam seberapa efektif suatu kebijakan dijalankan. Sdm yang berkualitas dibutuhkan pada setiap tahapan implementasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dijabarkan dalam kebijakan yang netral secara politik. Bagaimana suatu kebijakan diimplementasikan ditentukan oleh sumber daya keuangan yang tersedia. Eksekusi Jika sumber keuangan mulai penting, kebijakan akan terganggu atau bahkan terhambat. Pernyataan

“sumberdaya kebijakan tidak kalah pentingnya dengan komunikasi” dikemukakan oleh Donald Van Mater serta Van Horn (dalam Widodo 2008). Ketersediaan kertas kebijakan ini juga diperlukan untuk mempercepat administrasi.

**e) Karakteristik Agen Pelaksana**

Implementasi kebijakan melibatkan organisasi formal serta informal. Fitur yang benar serta kompatibilitas dengan badan pelaksana mempengaruhi seberapa baik kebijakan organisasi diimplementasikan. Ini terkait dengan kebijakan yang akan datang. Beberapa peraturan membutuhkan pelaksana kebijakan yang tegas dan teliti. Pelaksana yang demokratis serta meyakinkan diperlukan dalam keadaan lain. Ukuran maupun ruang lingkup area kebijakan mempengaruhi keputusan lembaga mana yang akan menerapkan kebijakan tersebut.

**d) Hubungan antar Organisasi**

Badan pelaksana harus terus mengetahui kegiatan yang berkaitan dengan Standar Implementasi serta tujuan implementasi kebijakan. Sesuai dengan Donald Van Mater serta Carl Van Horn, “setiap pelaksana harus memahami apa itu standar objektif” (Widodo 2008).

**e) Disposisi Implementor**

Pemilihan agen pelaksana kebijakan “menghasilkan pelaksanaan kebijakan publik yang berhasil maupun tidak”. Karena penduduk setempat yang sangat menyadari kesulitan dan kekhawatiran yang mereka hadapi tidak menyusun undang-undang yang telah diterbitkan. Kebijakan publik seringkali bersifat top-down, dan pembuat keputusan tidak dapat memahami maupun memahami kebutuhan, keinginan, maupun masalah yang perlu ditangani. Sikap pelaksana dipengaruhi oleh bagaimana mereka melihat serta memahami bagaimana kebijakan mempengaruhi kepentingan mereka sendiri dan organisasi. Pada tahun 1974, Van Mater dan Van Horn.

**f) Kondisi ekonomi, sosial dan politik**

Faktor ini untuk diperiksa ketika mengevaluasi efektivitas pelaksanaan kebijakan adalah bagaimana kondisi lingkup eksternal mempengaruhi efektivitas kebijakan. Lingkup eksternal dapat meliputi yaitu sosial, ekonomi, bahkan politik. Kegagalan implementasi kebijakan dapat disebabkan oleh variabel lingkup eksternal yang tidak ada mendukungnya. Akibatnya, tindakan harus diambil untuk meningkatkan keadaan lingkungan eksternal agar implementasi kebijakan dapat berjalan tanpa hambatan.

### C. METODE

Bagian ini menjelaskan proses yang digunakan untuk memilih penulis, alat, situs, serta tanggal penelitian. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif selain analisis data. Peneliti bermaksud memberikan jawaban dengan cara mendeskripsikan maupun mengkarakterisasikan kondisi objek penelitian yang ada, yang didasarkan pada fakta-fakta yang diketahui serta dinyatakan dalam sebyaah kosa kata dan bahasa wawancara yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Esai kualitatif ini bertujuan untuk menjelaskan peristiwa maupun kejadian yang terjadi di dunia nyata, serta informasi yang dikumpulkan dari pernyataan tertulis maupun dari perilaku yang telah terlihat dalam kaitannya dengan implementasi kebijakan administrasi pelayanan berbasis aplikasi. belajar BMW Akan Berkembang.

### D. PEMBAHASAN

Perdebatan dalam penelitian ini berfungsi sebagai pembenaran dan interpretasi akhir dari pengujian data berdasarkan teori dan sudut pandang para ahli, yang memungkinkan mereka untuk menemukan teori baru untuk menggambarkan hasil data atau fakta di lapangan atau untuk menjelaskan apa pun berdasarkan teori. Dalam menganalisis implementasi Policy Application Service Policy (BMW) Mlaku Dewe di Kecamatan Sukodono, indikator yang digunakan yaitu Teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975) yang akan digunakan untuk menghubungkan temuan penelitian dengan temuan lapangan. Tujuh tanda akan diteliti dalam penelitian ini berdasarkan teori tersebut., yaitu:

#### **Standar dan Sasaran Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW)**

Standar dan Sasaran Kebijakan pada dasarnya adalah tujuan program atau kebijakan jangka panjang, menengah, dan pendek, baik yang konkret maupun yang abstrak. Agar pada akhir program dapat diputuskan apakah kebijakan atau program yang dijalankan berhasil atau tidak, kejelasan dan tujuan kebijakan harus menjadi pertimbangan yang tegas.

Menurut Van Meter dan Van Horn (1975), poin utama adalah kepuasan masyarakat yang ditentukan oleh standar keberhasilan dan tujuan kebijakan Aplikasi BMW, karena masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kecamatan, cukup memilih layanan melalui aplikasi BMW. Dengan adanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diusulkan, semoga dapat memberikan pengaruh positif bagi masyarakat maupun kemajuan aplikasi BMW itu sendiri, dengan tujuan menghilangkan kebutuhan masyarakat untuk pergi ke kecamatan, mengurangi jumlah perantara, dan mengurangi jumlah perantara.

Operator BMW dan petugas servis lainnya mengikuti alur SOP untuk standar kebijakan dalam layanan, khususnya aplikasi BMW.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tujuan program yang cukup spesifik serta terukur karena telah dilakukan secara langsung oleh staf Kecamatan Sukodono dan operator di Kantor Desa Kecamatan Sukodono dengan mewajibkan setiap warga yang memberikan pelayanan di Kecamatan atau di desa. Hal ini sesuai dengan penegasan Agustino (2017) bahwa tingkat pencapaian langkah serta tujuan kebijakan praktis di tingkat desa dapat digunakan untuk menilai efektivitas implementasi kebijakan. pelaksana kebijakan.

### **Sumber Daya Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW)**

Kuantitas sumber daya keuangan serta manusia yang diperlukan Sumber daya digunakan untuk menjalankan program atau kebijakan untuk mencapai kinerja yang baik, pelaksanaan kebijakan, dan memberikan nilai yang efisien.

Berdasarkan temuan di lapangan, sumber daya di Kecamatan Sukodono terbilang cukup baik, dibuktikan dengan survei kepuasan masyarakat dan kecamatan itu sendiri. Sumber Daya Manusia di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sudah memadai. Sebelum ditugaskan, seluruh staf mengikuti program pembinaan yang dibiayai oleh Pemkab Sidoarjo, antara lain pelatihan bimbingan teknologi.

Kantor Kecamatan Sukodono dengan SDM serta infrastruktur yang memadai juga memberikan fasilitas yang bermanfaat, seperti menyewa berbagai dinas, seperti Bank Jatim dan Dispendukcapil, untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan pelayanan. Aplikasi Berkas Mlaku Dewe juga diwujudkan melalui APBD yang diolah serta dikembangkan dengan benar, serta sarana melalui perasarana yang ada di Kecamatan juga sudah cukup memadai untuk menghasilkan kemudahan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

### **Komunikasi Antar Organisasi Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW)**

Hubungan Komunikasi organisasi dan komunikasi antar lembaga pelaksana merupakan alat prosedural yang digunakan untuk melaksanakan maksud dan tujuan program. Komunikasi ini harus dijadikan acuan untuk meningkatkan Komunikasi organisasi lintas departemen mengenai inisiatif dan kebijakan dengan populasi target yang dapat dipahami dan mempertanggungjawabkan program yang dijalankan, misalnya sering dilakukan pertemuan rutin di lokasi yang telah ditentukan. dan pimpinan RT/RW, atau pembagian pelayanan kepada masyarakat.

Temuan investigasi keterkaitan antar organisasi yang bergerak di bidang aplikasi Berkas Mlaku Dewe Application (BMW) menunjukkan bahwa

sosialisasi ke masyarakat harus lebih diaktifkan. Data ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan terhenti karena keterlambatan yang disebabkan oleh berbagai entitas yang salah informasi. Demokratisasi layanan Mlaku Dewe File Application (BMW) tidak meluas karena hanya dilakukan oleh operator BMW. Dalam hal bersosialisasi, gagasan dapat membantu komunikasi yang sangat penting dalam menghasilkan aktivitas yang menyenangkan. Manajemen komunikasi yang baik harus dibangun dan dikembangkan agar kebijakan publik dapat dilaksanakan secara efisien. Itu

### **Karakteristik Agen Pelaksana Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW)**

Ciri-ciri agen pelaksana menunjukkan sejauh mana daya dukung organisasi didukung oleh struktur organisasi (sumber daya), nilai-nilai yang muncul di dalamnya, serta koneksi dan interaksi komunikasi internalnya di dalam birokrasi.

Hasil analisis karakteristik aparat pelaksana kebijakan menunjukkan bahwa tanggung jawab dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan aplikasi Mlaku Dewe Berkas (BMW) Kecamatan Sukodono dapat dinilai cukup karena telah memberikan pelayanan yang baik, namun ada juga yang kendala jaringan, seperti saat server trouble down dan service terhenti, yang akan menghambat proses service. Selain ASN yang bertugas membantu pelayanan publik, sebagian besar aparatur Kecamatan Sukodono sudah menyandang status ASN.

Diterima atau ditolaknya pemangku pelaksana kebijakan salelau berpengaruh terhadap suatu berhasil atau tidaknya implementasi kebijakan publik. Kesimpulan yang dapat diambil sebagai konsekuensi dari kebijakan yang akan diterapkan bukanlah hasil dari rekomendasi yang dibuat dengan warga penduduk setempat yang benarpaham akan tantangan dan kekhawatiran rintangan yang selalu hadapi dengan layanan BMW app. Namun, yang embuat keputusan tidak dapat mengetahui kebutuhan dalam masalah yang perlu ditangani karena kebijakan publik seringkali bersifat top-down. Bergantung pada bagaimana suatu kebijakan memengaruhi karir dan tujuan pribadi mereka, hal itu mungkin berdampak pada perasaan mereka tentang hal itu.

### **Kondisi Ekonomi, sosial, dan Politik Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW)**

Pertimbangan sosial, ekonomi, dan politik adalah contoh variabel eksternal. Kondisi ini, yang memiliki kaitan erat dengan organisasi pelaksana, merupakan lingkungan dan domain implementasi yang dapat berdampak pada seberapa baik kebijakan tersebut diimplementasikan. kondisi yang melingkupi organisasi yang bertugas melaksanakan pelaksanaan kebijakan.

Temuan investigasi kondisi ekonomi, sosial, dan politik dari kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kecamatan Sukodono. (BMW) juga efektif karena permasalahan masyarakat terkait dengan jarak yang harus ditempuh menuju kantor Kecamatan yang berdampak pada mahalnya biaya transportasi terutama bagi masyarakat yang tinggal cukup jauh dari Kecamatan Kantor.

Dukungan dengan adanya keadilan dalam implementasi program-program yang dilakukan sangat diperlukan dalam implementasi kebijakan. Namun menurut temuan penelitian ini, layanan aplikasi BMW yang diimplementasikan menunjukkan adanya fairness yang diterima dengan baik oleh masyarakat Sukodono terkait implementasi. Karena tidak semua orang bisa memanfaatkan aplikasi tersebut, maka pelayanan Aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono dirasa tidak adil dan tidak merata. Konteks ekonomi, sosial, dan politik yang negatif dapat membuat implementasi kebijakan menjadi kurang efektif. Oleh karena itu, upaya untuk menjalankan aturan membutuhkan lingkungan eksternal yang mendukung.

#### **Disposisi Implementor Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW)**

Pelaksana (juga dikenal sebagai pelaksana) harus termotivasi selain menyadari apa yang harus dilakukan dan memiliki kemampuan yang sesuai untuk melakukannya (Edward III, 1980:11). Sebagian besar pelaksana (implementors) diperbolehkan untuk melaksanakan kebijakan sesuai keinginannya. Hal ini disebabkan oleh ketergantungan mereka pada individu berkaliber tinggi yang membuat kebijakan dan kerumitan kebijakan itu sendiri.

Terbukti dari beberapa permintaan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, disposisi pelaksana terhadap Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dari seluruh aparat Kecamatan Sukodono telah menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) service policy, namun pihak Kecamatan Sukodono tidak menghentikan aplikasi tersebut.

Berdasarkan temuan penelitian, pegawai di Kecamatan Sukodono telah melaksanakan kegiatan morning call dan secara konsisten melaporkan ketidakhadirannya melalui aplikasi eBuddy yang telah terdaftar di sistem kepegawaian BKD Sidoarjo, hal ini menunjukkan bahwa kinerja mereka cukup baik dalam menjalankan tugas, tugas dan fungsinya. Disiplin karyawan di tempat kerja telah meningkat secara signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pekerja yang memiliki etos kerja yang kuat dan termotivasi untuk mematuhi aturan yang telah ditetapkan.

### **Faktor Penghambat Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW)**

Faktor penghambat pelayanan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) dikumpulkan melalui wawancara. Ditemukan beberapa faktor penghambat, antara lain.

1. Jaringan berbasis internet  
proses yang mudah, cepat, mudah diterjangkau, sederhana, dan tepat adalah yang membuat pelayanan terhadap masyarakat berhasil dan efisien, menurut Crystalia (2015). Pelayanan publik online tidak dapat dipisahkan dari jaringan internet. Karena data yang diberikan ke layanan pusat di kecamatan ini dikumpulkan dari seluruh desa di kecamatan Sukodono, prosedur penyelesaian berkas memerlukan koneksi internet yang andal dan cepat. Jaringan internet yang tidak stabil yang dapat menghambat proses verifikasi dan pengiriman data selama pelayanan di lapangan menjadi masalah yang dapat memperlama waktu penyelesaian suatu pelayanan.lama.
2. Kurangnya Informasi oleh Kabupaten  
Pelayanan terhambat karena ketidaktahuan kabupaten tentang instalasi dan kebutuhan layanan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe. Masih ada kendala kekurangan atau kelengkapan berkas dalam membawa kriteria karena banyak orang yang tidak mengetahui adanya layanan aplikasi BMW ini. sehingga secara konsisten menghambat proses pembaharuan kualitas.berkelanjutan.
3. Kesadaran Lokal  
Meskipun pengetahuan tentang keberadaan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kecamatan Sukodono penting bagi masyarakat untuk mempermudah proses pengurusan pelayanan administrasi yang menjadi haknya, namun masih kurangnya kesadaran masyarakat mengenai cara memperolehnya. informasi.negara.

### **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan guna menjawab tujuan dalam penelitian, yaitu:

3. Kebijakan Layanan Administrasi Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe telah berhasil beroperasi secara keseluruhan; hanya ada dua indikator yang belum optimal, masih perlu diperbaiki; terlihat pada upaya sosialisasi pelayanan yang hanya diperkenankan untuk operator saja, sedangkan masyarakat hanya di beritahukan lewat brosur, banner, dan instagram dan banyak masyarakat yang kurang paham akan alur pelayanan yang dimaksud. Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) ini juga bisa terbilang efektif dalam hal sarana Karena mahalnnya biaya

transportasi, terutama bagi mereka yang lokasinya cukup jauh dari Kantor Camat, dan kendala yang dihadapi masyarakat berkaitan dengan jarak yang harus ditempuh menuju kantor Camat.

4. Hambatan Implementasi Kebijakan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) Dalam Upaya Peninggian Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan Hambatan Implementasi Kebijakan Implementasi Berkas Mlaku Dewe Layanan aplikasi (BMW) adalah kurangnya kesadaran masyarakat khususnya lansia, serta kesulitan mereka memahami sistem, aplikasi, dan ketidaklengkapan dalam membawa berkas.

## **SARAN**

Berdasarkan simpulan diatas dapat saran yang dapat meningkatkan dalam hasil penelitian ini. Beberapa saran adalah sebagai berikut :

3. Kelurahan dan desa di Sukodono harus benar-benar melakukan peningkatan sosialisasi persyaratan pelayanan. Misalnya, memasang pemberitahuan tentang persyaratan layanan di papan pengumuman dan di ruang layanan utama dalam bentuk x-banner atau dalam bentuk tertulis. Petugas kecamatan harus buat brosur maupun spanduk agar dipajang di depan Kantor Kecamatan Sukodono untuk informasi pelayanan seperti sosialisasi. Dengan membangun situs web atau profil media sosial, Anda juga dapat memanfaatkan kemajuan
4. Menyadarkan masyarakat luas akan pentingnya pelayanan administrasi untuk memperoleh hak kewarganegaraan. Komunikasikan pemahaman ini pada kesempatan-kesempatan biasa atau mungkin setiap kali kabupaten dan masyarakat berkumpul. Pengajuan dibuat semenarik dan semenarik mungkin untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam penyampaian layanan. Untuk mengurangi pemadaman dan meningkatkan sinyal sehingga batas jaringan yang tidak stabil dapat diatasi, perlu ditambahkan instrumen tenaga listrik tambahan, seperti genset dan menara. Selain itu, penting untuk memberikan informasi kontak layanan aplikasi File Mlaku Dewe (BMW) sehingga mereka dapat dihubungi jika ada masalah dengan komunikasi dan dapat menyiarkan pesan secara langsung.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2017). *Dasar - Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Anggraeni, A., & Rahaju, T. (2022). Evaluasi Program Berkas Mlaku Dewe (BMW) Pada Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika*, 9(5), 287–296.
- Balahmar, A. R. U. (2017). Berkas Mlaku Dhewe (BMW) untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 5(2), 201-216.
- Castelnovo, W., & Simonetta, M. (2008). A Public Value Evaluation Of e-Government Policies. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 11, 61–72. Retrieved from [www.ejise.com](http://www.ejise.com)
- Eko, R. F. J., Mardiyono, & Nurani, F. (2015). Implementasi Kebijakan Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan e -KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(11), 1–6.
- Gumilar, P. C. (2016). Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kota Sumenep Kabupaten Sumenep. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 2–11.
- Ma'rufah, K. D., & Sholichah, N. (2018). Implementasi Program BMW (Berkas Mlaku Dewe) Dalam Meningkatkan Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2), 237–254. <https://doi.org/https://doi.org/10.25139/JMNEGARA.V212.1360>
- Miles dan Huberman (1992:16) Analisis Penelitian Kualitatif
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 56 tahun 2015 tentang Pedoman Pengembangan Sistem Aplikasi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo
- Peraturan Bupati Sidoarjo No. 91 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

- PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2008 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- RAHMAD, B. T. (2020). Inovasi BMW (Berkas Mlaku Dhewe) Dalam Pelayanan Terpadu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.
- Subarsono, A. G. (2013). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik
- V. Wirawan (2020). Pengembangan E-Government dalam Revolusi Industri 4.0 Kontemporer Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum dan Hukum*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Teori Dan Proses*. Jakarta: PT. Buku Kita.

## Lampiran 13. LOA Jurnal



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA  
DEPARTEMEN PENERBITAN

**PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK**

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia

<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: [prajajurnal@gmail.com](mailto:prajajurnal@gmail.com)



**PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik**

**1/09/2023/#1036**

**L.o.A**

**31/05/2023**

Kepada

**LAILATUL NUR FIRDAUS**

[lailatulfirdaus00@gmail.com](mailto:lailatulfirdaus00@gmail.com);

**ARIF DARMAWAN**

[arif@untag-sby.ac.id](mailto:arif@untag-sby.ac.id);

**YUSUF HARIYOKO**

[yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id);

Di

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

**INDONESIA**

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS APLIKASI BERKAS MLAKU DEWE (BMW) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO**, yang diterbitkan pada bulan Nopember Tahun 2023: Volume 3, No. 06 (2023).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

**Kusnan**

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>

