Kualitas Pelayanan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (Bmw) Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Anindita Fitrianti [1], Dr. Lukman Arif, M. Si [2]
[1]Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
[2]Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Alamat e-mail : aninditafitrianti3527@gmail.com
**Corresponding author :* ariflukman208@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini didasarkan oleh fenomena penggunaan layanan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe atau yang disingkat BMW, sebagaimana implementasi layanan aplikasi ini telah di prakarsai oleh Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sejak tahun 2015. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini mengacu pada pembaruan informasi yang diperoleh dari situasi di lapangan dengan berpedoman pada teori lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman. Dalam hal ini terdapat lima sasaran kajian yaitu : (1) Tangibles (bukti fisik); (2) Reliability (kehandalan); (3) Responsiveness (Ketanggapan); (4) Assurance (jaminan dan kepastian); (5) Empathy (empati). Hasil penelitian yang diperoleh adalah : 1) Dari sisi tangibles (bukti fisik) dapat dinyatakan sudah cukup baik; 2) Dari sisi reliability (kehandalan) sudah sesuai prosedur pelayanan; 3) Dari sisi responsiveness (ketanggapan) sudah dilakukan dengan baik dan merespon cepat; 4) Dari sisi assurance (jaminan dan kepastian) sudah menunjukkan hasil yang cukup; 5) Dari sisi empathy (empati) sudah di katakan cukup baik dan jelas.

Kata Kunci: *Berkas Mlaku Dewe, Kualias Pelayanan, Layanan Publik*

Abstract

This research was based on the application service usage of Berkas Mlaku Dewe or BMW, the implementation of this application service had been established by Sub-District Sukodono Office, Sidoarjo Regency since 2015. BMW owned by Sukodono Sub-District Office Sidoarjo Regency. Based on the purpose of this study is to examine the quality of Service Based Application Berkas Mlaku Dewe (BMW) at Sukodono Sub-District office Sidoarjo Regency. This is a descriptive qualitative study using the technique of data collection namely, observation, interview, and documentation. The location of this research was conducted at Sukodono Sub-District office Sidoarjo Regency. The focus of this research is based on five-dimensional theory about service quality by Parasuraman. In this case, there are 5 research points being used, they are: (1) Tangibles; (2) Reliability; (3) Responsiveness; (4) Assurance; (5) Empathy. The study found out that, 1) The tangible point is considered as good enough; 2) The reliability has been conducted in accordance to the service procedure; 3) The responsiveness has been good; 4) The assurance has been constantly getting better according to the observation; 5) The empathy also could be concluded as good enough and clear in delivering information.

Keywords: *Berkas Mlaku Dewe, Quality Service, Public Service*

Pendahuluan

Salah satu upaya dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari segala bentuk upaya kejahatan yang manipulatif, diperlukan kesediaan untuk membangun tatanan birokrasi yang memiliki tujuan awal dalam memperbaiki patologi (penyakit) birokasi dari pemerintahan sebelumnya hingga untuk masa kepemimpinan pemerintahan saat ini maupun di masa kepemimpinan pemerintahan yang akan datang. Dibutuhkan perbaikan dan komitmen yang kuat dalam mengatasi permasalahan patologi (penyakit) birokrasi dari masa pemerintahan sebelumnya. Perbaikan dan komitmen tersebut harus dilandasi dengan kesadaran diri dari berbagai pihak maupun perbaikan fasilitas yang kurang memadai ataupun adanya keterbatasan sarana dari fasilitas tersebut.

Pemerintah ataupun yang biasa disebut dengan birokrat ini, sebagai pemangku jabatan dan memiliki fungsi utama dalam menjalankan ataupun mengimplementasikan serta membuat berbagai terobosan peraturan ataupun hukum yang ada, selayaknya wajib mengevaluasi dari hasil implementasi program-program yang sudah dibuat sesuai visi dan misi yang sudah ditetapkan dan disepakati sejak awal. Hasil evaluasi tersebut bisa menjadi indikator dalam memperbaiki tatanan dari hasil kinerja yang telah dilaksanakan ataupun yang telah di implementasikan terhadap masyarakat sebagai adanya bentuk dari reformasi birokrasi, khususnya dalam masalah pelayanan publik. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas (Mulyadi,Gedeona,dan Afandi,2018:43).

Ketika berbicara tentang pelayanan publik jelas bahwa hal yang perlu di siapkan oleh aparat pemerintah adalah bagaimana tercipta pelayanan yang prima. Dalam mengembangkan pelayanan prima, pemerintah harus mempunyai standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik sendiri merupakan suatu tolak ukur yang dapat digunakan sebagai rujukan mutu pelayanan yang akan diberikan atau dijanjikan kepada pelanggan atau orang lain atau masyarakat. Hal tersebut dapat menaruh perhatian tentang bagaimana mekanisme pelayanan yang baik harus dilakukan dan merupakan yang terbaik diberikan kepada pelanggan-pelanggan (Sellang, Jamaluddin, Mustanir: 2019: 42-43).

Salah satu tujuan implementasi E-Government adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemerintah kabupaten Sidoarjo berupaya meningkatkan mutu dan kualitas layanan dengan cara memanfaatkan perkembangan teknologi. Dengan adanya Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo, pada ketentuan ini pengembangan TIK bertujuan untuk menjamin terlaksananya mutu pelayanan publik. Atas dasar ini Kecamatan Sukodono mengembangkan inovasi layanan publik berbasis e-government dalam bidang pelayanan administrasi melalui implementasi program BMW sejak 2015. Dengan diprakarsai nya BMW yang ada di Kecamatan Sukodono, menjadi awal mula adanya Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) yang ada di seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Ini menjadi awal sejarah berkembangnya layanan publik e-government yang di implementasikan pada layanan publik di seluruh instansi kecamatan kabupaten Sidoarjo saat ini.

Salah satu bentuk pelayanan publik berbasis e-government di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo adalah aplikasi Berkas Mlaku Dewe atau yang di singkat BMW. Merupakan suatu sistem aplikasi pelayanan masyarakat Kecamatan Sukodono berbasis web yang dapat diakses oleh semua masyarakat dan perangkat desa yang telah terintegrasi dengan Kecamatan melalui jaringan intranet dan internet. Pelayanan dengan aplikasi BMW dilakukan dengan metode pengiriman berkas pemohon ke Kecamatan menggunakan sistem elektronik melalui website yang memanfaatkan fasilitas alat peminda berkas (scanner) atau kamera (http//:sukodono.sidoarjo.go.id, diakses tanggal 5 Oktober 2022). Aplikasi BMW awalnya dikembangkan di Kecamatan Sukodono Sidoarjo. Berdasarkan hasil dari data yang peneliti dapatkan aplikasi ini merupakan terapan dari Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sukodono) yang

memberikan prestasi bagi Kecamatan Sukodono sebagai Kecamatan Terbaik se-Jawa Timur tahun 2015 silam, menjadi peringkat kedua penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kabupaten Sidoarjo tahun 2021, dan menjadi peringkat pertama penilaian mandiri pelaksanaan reformasi tahun 2021. Aplikasi BMW ini memanfaatkan jaringan internet untuk menyederhanakan dan memudahkan pelayanan yang terintregasi dengan 19 desa di Kecamatan Sukodono. Desa tersebut diantaranya Wilayut, Kebonagung, Anggaswangi, Jumputrejo, Suruh, Pekarungan, Pademonegoro, Cangkringsari, Jogosatru, Ngaresrejo, Sambungrejo, Plumbungan, Sukodono, Kloposepuluh, Masangan Wetan, Suko, Masangan Kulon, Panjunan dan Bangsri.

Jenis layanan yang ada di Kantor Kecamatan Sukodono antara lain meliputi pembuatan e-KTP, layanan e-KTP hilang, penambahan dan perubahan KK, layanan pindah datang dan keluar, layanan kartu pencari kerja, pengurusan surat induk kesenian, permohonan legalisir, layanan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), layanan KIA (Kartu Identitas Anak), pengurusan surat keterangan ahli waris, layanan dispensasi nikah, layanan akta capil, layanan rekom akta kawin, serta pengaduan langsung dan pengaduan online (http//:sukodono.sidoarjokab.go.id) diakses pada tanggal 6 Oktober 2022.

Adapun tata cara atau metode layanan BMW dari informasi yang peneliti dapatkan di Kecamatan Sukodono secara online yaitu:

1. Mengambil nomor antrian H-1 secara online melalui link *http://antriansukodono.sidoarjokab.go.id/pesannomor*
2. Mengisi biodata diri di website pengambilan nomor antrian.
3. Memilih instansi tujuan (Kecamatan Sukodono)
4. Datang ke MMPP Kecamatan Sukodono sesuai tanggal di nomor antrian
5. Menunjukkan Nomor antrian ke petugas. Petugas akan men scan barcode yang terdapat di nomor antrian
6. Pemohon menunggu dan nomor antrian akan dipanggil
7. Proses pengajuan berkas telah dilakukan
8. Mendapat tanda terima pengambilan

Sedangkan tata cara layanan BMW secara offline yaitu:

1. Langsung datang dan mengambil nomor antrian secara langsung yang akan dibantu oleh petugas
2. Menunggu nomor antrian dipanggil
3. Proses pengajuan berkas telah dilakukan
4. Mendapat tanda terima pengambilan

Berdasarkan keunggulan aplikasi layanan BMW dikatakan sangat efektif dan efisien dikarenakan pelayanannya yang cepat, mudah dan transparan terbukti dengan program BMW berhasil mendapatkan penghargaan saat pertama kali diterapkan. Pada kriteria kecukupan, aplikasi BMW terbukti telah memuaskan masyarakat serta mendapatkan respon yang baik dari masyarakat (Anggraeni, Rahaju, 2022:287). Keunggulan lain dari observasi yang peneliti dapatkan mengenai layanan BMW ini adalah layanan BMW ini ber slogan MANTAP (Mobile, Keamanan Data, Transparansi, Hemat, dan Kepastian). Mobile artinya bahwa pelayanan dapat dilakukan secara mobile, keamanan data yaitu pelayanan berbasis NIK serta tersimpan terpusat di server Kecamatan, transparansi yang bertujuan agar masyarakat dapat memonitor berkas secara real time, hemat yaitu dapat memangkas waktu, tenaga serta biaya, dan kepastian memiliki maksud pemberitahuan pengambilan hasil layanan dikirim langsung via SMS ke HP pemohon. Hal itulah yang menarik peneliti untuk melakukan penelitian tentang "Kualitas Pelayanan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo".

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan, menganalisa dan mengklarifikasi penelitian dengan teknik wawancara atau interview maupun secara observasi di tempat

atau lokus penelitian. Pelaksanaan pendekatan deskriptif tidak hanya sebatas pada pengumpulan data dan penyusunan data saja, melainkan juga pada proses analisa data serta interpretasi data tersebut.

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terhadap objek yang akan diteliti guna memperoleh data yang akurat. Agar memperoleh data yang akurat atau mendekati kebenaran sesuai dengan fokus penelitian, maka peneliti memilih dan menetapkan lokasi penelitian ini di Kecamatan Sukodono.

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data, sehingga tidak akan terjadi bias terhadap data yang diambil, serta untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap penulisan dalam penelitian ini. Menurut Spradley sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2018:209) dalam buku Metode Penenlitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, mengatakan bahwa fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam fokus penelitian ini mengacu pada pembaruan informasi yang diperoleh dari situasi sosial di lapangan. Adapun fokus penelitian ini mengacu pada lima dimensi kualitas elayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan ini terdiri dari:

1. Tangibles (bukti fisik);
2. Reliability (kehandalan);
3. Responsiveness (ketanggapan);
4. Assurance (jaminan dan kepastian);
5. Empathy (empati);

Sumber data menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2017:157), bahwasanya penelitian kualitatif merupakan kata-kata dan tindakannya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data yang diperoleh peneliti dalam melakukan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Informan Kunci (Key Person)
2. Tempat dan Peristiwa
3. Dokumen

Jenis data dalam suatu penelitian sangat berguan dan penting untuk dilakukan dengan
suatu pemilihan, sehingga nantinya dapat mengetahui langkah-langkah selanjutnya yang akan ditetapkan dengan berbagai pertimbangan-pertimbangan yang ada. Jenis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Data primer
2. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2018:224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilihat dengan berbagai cara, yakni sebagai berikut:

1. Wawancara atau interview
2. Pengamatan atau observasi
3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2019:330) dengan tahapan analisis data tersebut sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection)*
2. Kondensasi Data (*Data Condensation)*
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan Dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verifying)*

Dalam pengujian keabsahan data, diperlukan adanya teknik pemeriksaan. Teknik pemeriksaan tersebut didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2018:270), meliputi :

1. *Credibility* (Derajat Kepercayaan)
2. *Transferability* (Keteralihan)
3. *Dependability* (Standar Ketergantungan)
4. *Confirmability* (Kepastian)

Hasil

a. *Tangibles* (bukti fisik seperti komputer, jaringan internet/wifi, ruang tunggu layanan)

Komputer menjadi salah satu item penting atau media alat dalam proses unggah berkas dokumen dalam layanan online (daring) berbasis aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil dari pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan, melihat fasilitas komputer yang ada di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dalam proses unggah dokumen layanan Berkas Mlaku Dewe (BMW) masih layak digunakan dan tidak ada kendala sama sekali.

Wifi atau jaringan internet menjadi salah satu akses jaringan dalam proses unggah dokumen dalam layanan online (daring) berbasis aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW). Kecepatan jaringan wifi atau internet berdasarkan pengamatan atau observasi peneliti melalui wawancara dengan pegawai atau petugas yang sama Ibu Zuel Fatun Nikmah, SE tidak ada masalah dan sejauh ini masih lancar. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil wawancara berikut:
"... Kita ada jaringan dari diskominfo, juga kita menggunakan indihome. Karena memang kita di wajibkan untuk diskominfo itu nge link sama pemda (tersambung dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo). Kalau indihome untuk internet kita sendiri. Kalau seandainya ada trouble kan (jika seandainya terdapat masalah) mungkin bisa, hmm mungkin kalau yang trouble diskominfo (seandainya yang bermasalah diskominfo) dialihkan ke indihome begitupun sebaliknya. Jaringannya juga lancar dan besar. Karena kapasitasnya besar mbak. Karena dulu itu (karena sebelumnya pada saat itu) BMW itu nge link (terkoneksi/terhubung) dengan desa. Kalau ibarat hp itu menggunakan hotspot (area yang terjangkau wifi). Jadi dari sembilan belas desa menggunakan wifi yang tersambung ke kecamatan ... " (hasil wawancara 20 Oktober 2022).

Bukti fisik lain yang menjadi indikator dalam kualitas pelayanan berbasis aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) adalah ruang tunggu pelayanannya untuk warga yang mengambil hasil pengurusan dokumen yang telah selesai dikerjakan oleh petugas atau pegawai di Kecamatan Sukodono. Peneliti juga mengamati dan memberikan kesimpulan bahwa ruang tunggu pelayanan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo ini sudah baik, dan dari segi fasilitasnya pun cukup nyaman serta tertib dalam melihat warga yang mengantri mengurus karena terdapat AC, beberapa kursi yang memadai dengan kapasitas cukup banyak, serta nomor antrian sesuai urutan panggilan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan petugas atau pegawai instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan sasaran fokus dari reliability (kehandalan) yang peneliti tulis di bab tiga, terdapat dua sasaran kehandalan yaitu sebagai berikut:

1. Sesuai dengan prosedur masing-masing pelayanan dengan berbasis aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dewe).

Terdapat beberapa jenis layanan BMW (Berkas Mlaku Dewe) diantaranya meliputi pembuatan e-KTP, layanan e-KTP hilang, penambahan dan perubahan KK, layanan pindah datang dan keluar, layanan kartu

pencari kerja, pengurusan surat induk kesenian, permohonan legalisir, layanan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), layanan KIA (Kartu Identitas Anak), pengurusan surat keterangan ahli waris, layanan dispensasi nikah, layanan akta capil, layanan rekom akta kawin, serta pengaduan langsung dan online. Peneliti melakukan observasi bahwa layanan tersebut sudah dilakukan oleh warga serta petugas sesuai dengan masing-masing syarat prosedur layanan yang ditampilkan di website Kecamatan Sukodono yaitu http//:sukodono.sidoarjokab.go.id. Bagi warga yang tidak mengerti persyaratannya, warga bisa melakukan pengurusan dengan datang langsung (secara offline) ke Kecamatan lalu bertanya dengan pegawai disana, pegawai akan memberikan penjelasan sampai warga atau pemohon paham dan terdapat pula brosur yang bisa dibaca oleh warga atau pemohon agar tidak lupa dengan penjelasan dari pegawai.

2. Bapak Camat dan para Kasi (Kepala Seksi) selalu memonitoring dan memberikan arahan untuk pelayanan administrasi kependudukan di MMPP (Mini Mall Pelayanan Publik) Kecamatan Sukodono agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Sebagai ASN (Aparatur Sipil Negara) camat merupakan pemimpin di Kecamatan yang mempunyai tugas salah satunya memonitoring dan memberikan arahan serta di ikuti oleh para Kasi (Kepala Seksi) yang membantu untuk melaksanakan tugasnya. Seperti di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, tugas camat dan para kasi selalu memonitoring dan memberikan arahan untuk pelayanan administrasi kependudukan di MMPP (Mini Mall Pelayanan Publik) agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya untuk layanan BMW (Berkas Mlaku Dewe). Berikut hasil interview atau wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu pegawai Kecamatan Sukodono, Ibu Zuel Fatun Nikmah SE sebagai berikut :
"…Sudah hampir setiap hari dilakukan mbak, ngga hanya di aplikasi tersebut. Pak camat pun juga melihat kondisi layanan disini, dan memang itu harus setiap hari dilakukan untuk mengevaluasi layanan, bukan hanya di aplikasinya aja. Kalau di aplikasinya mungkin kayak gimana ngga ada masalah? ngga ada masalah. Kalaupun ada masalah tentang jaringan dan sebagainya. Kita punya petugas IT yang ada disini, jadi ga perlu panggil orang luar. Dan kalau layanan BMW sendiri, sampai saat ini tidak ada masalah. Serta yang menjadi fokus dalam pantauan pak camat dalam layanan BMW sendiri adalah kecepatannya…" (hasil wawancara 20 Oktober 2022).

Hal tersebut juga didukung oleh salah satu pegawai Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yang bernama Mas Wahyudi sebagai staff pelayanan di Kecamatan Sukodono. Berikut pernyataannya:
"…Camat pasti memonitoring mbak. Setiap hari itu dilakukan, cek operator BMW yang ada disini untuk memastikan ada kendala atau tidak. Itu kan juga bagian dari memonitoring…" (hasil wawancara, 16 Desember 2022).

c. *Responsiveness* (tanggapan)

Responsiveness (tanggapan) merupakan kemauan pegawai atau petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dalam hal ini yang dimaksud adalah warga atau masyarakat yang mengurus layanan BMW (Berkas Mlaku Dewe) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, dengan penyampaian informasi yang jelas dari petugas atau pegawai Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Dalam fokus atau sasaran penelitian ini terdapat beberapa elemen yang menjadi unsur fokus indikator responsiveness atau tanggapan dari kinerja pegawai atau petugas Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo terhadap warga yang mengurus layanan BMW (Berkas Mlaku Dewe). Peneliti juga melakukan observasi melalui interview atau wawancara dengan salah satu pegawai Kecamatan Sukodono dan warga yang mengurus layanan BMW (Berkas Mlaku Dewe). Berikut hasil wawancara peneliti dengan salah satu pegawai Kecamatan Sukodono, Ibu Zuel Fatun Nikmah SE sebagai berikut:
"… Jika terjadi kendala dalam layanan BMW, semisal pemohon terkendala atau menunggu lama di desa (dalam arti kepengurusan di kantor desa), kita sarankan mengurus dengan manual (datang langsung ke Kecamatan). Jika terjadi kendala biasanya dari internetnya mbak, tetapi dalam sebulan ini alhamdulilah

tidak pernah, lancar-lancar saja. Untuk sosialisasinya sendiri, pada awal layanan BMW (Berkas Mlaku Dewe) ini dibuat, sosialisasinya dilakukan hanya kepada perangkat desa di kantor desa mbak tidak langsung kepada masyarakat. Jadi tugas dari perangkat desa menyampaikan ini kepada warga atau masyarakat. Nah, tetapi jika ada warga yang masih belum mengerti, biasanya mereka datang langsung ke kecamatan. Kami juga menyediakan beberapa brosur yang sama seperti SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada di website kecamatan Sukodono. Ya engga banyak sih mbak, atau biasanya kami arahkan melalui website saja agar lebih jelas…" (hasil wawancara 20 Oktober 2022).

Pernyataan diatas juga dibenarkan oleh salah satu warga desa Klopo Sepuluh, Ibu Sulis yaitu:
"… Selama saya mengurus layanan BMW (Berkas Mlaku Dewe) disini tidak pernah ada masalah ya mbak. Kalau ada yang saya ngga mengerti, saya biasanya langsung tanya ke salah satu pegawainya dan langsung di tanggapin sih. Langsung fast respon (merespon cepat). Penjelasannya itu juga mudah dipahami sih, baik kok pelayanannya yang saya lihat sejauh ini…" (hasil wawancara 24 Oktober 2022).

Berdasarkan hasil interview atau wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu pegawai Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dengan salah satu warga desa Klopo Sepuluh Kecamatan Sukodono menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dari sisi responsiveness (tanggapan) yang telah dilakukan dari pegawai atau petugas Kecamatan Sukodono dapat dikatakan baik karena penilaian salah satu warga yang sudah merasakan layanan yang dibantu oleh pegawai atau petugas Kecamatan Sukodono dalam layanan BMW (Berkas Mlaku Dewe). Begitupun berdasarkan pengamatan atau observasi peneliti yang mudah mendapatkan informasi dari penyampaian informasi oleh salah satu pegawai atau petugas Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

d. *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) merupakan bentuk untuk mengetahui adanya rasa aman serta kepercayaan maupun kepastian yang diharapkan dari masyarakat terhadap pegawai tersebut dalam melayani. Dalam fokus penelitian ini, terdapat beberapa elemen atau sasaran yang menjadi indikator assurance (jaminan). Yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan petugas untuk memberikan layanan terhadap warga dalam penggunaan BMW (Berkas Mlaku Dewe)

Kemampuan petugas atau pegawai Kecamatan diharapkan dapat memberikan layanan dengan kualitas pelayanan yang baik (good services) terhadap warga dengan jaminan serta rasa aman yang dapat dipercaya atau amanah. Hal ini disampaikan oleh salah satu petugas atau pegawai Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yang bernama Ibu Zuel Fatun Nikmah SE, berikut hasil interview atau wawancaranya:
"… SDM (Sumber Daya Manusia) disini cukup memadai dengan kualitas SDM yang baik sih mbak. Makanya kita merekrut pegawai yang masih muda, karena tingkat kemampuan IT (Informasi dan Teknologi) nya sudah pintar. Otomatis ketika mengoperasikan aplikasi layanan tersebut, menjadi mudah dalam melayani warga atau masyarakat semisal ada warga atau masyarakat yang melakukan complain terhadap layanan aplikasi tersebut…" (hasil wawancara 20 Oktober 2022).

Peneliti juga melakukan interview atau wawancara dengan salah satu warga desa Klopo Sepuluh yaitu Ibu Cahya mengenai kemampuan petugas dalam memberikan layanan terhadap warga dalam penggunaan BMW (Berkas Mlaku Dewe). Berikut hasil wawancaranya:
"… Saya melihat kemampuan petugasnya menurut saya ya baik sih mbak sejauh ini, ya memang ada kelebihan dan kekurangannya. Ya cepat di tanggapi, mudah di mengerti penjelasannya. Kan saya disini mengurus surat pindah datang, ya sudah di layani sesuai prosedur gitu. Tapi saya ngurusnya langsung mbak, maksudnya menyerahkan berkas berkasnya yang dibutuhkan. Kalau secara online (daring) itu petugasnya yang nge upload (mengunggah) data datanya gitu.." (hasil wawancara 23 Oktober 2022).

2. Menjaga data warga dengan baik

Setiap instansi layanan publik, wajib untuk memberikan jaminan rasa aman pada setiap warga yang mengurus. Khususnya untuk data yang dijadikan syarat kepengurusan agar tidak terjadinya kebocoran data yang tidak di inginkan. Tidak hanya itu, petugas atau pegawai juga wajib memberikan rasa kepercayaan untuk warga agar kualitas pelayanan tersebut dapat terjaga dengan baik. Peneliti melakukan observasi melalui interview atau wawancara dengan salah satu warga desa Klopo Sepuluh, Ibu Sulis mengenai hal tersebut, sebagai berikut pernyataannya:

"... Untuk masalah keamanan datanya sendiri, saya ga tau ya mbak (kurang mengerti). Insya allah sih aman aman saja mbak. Soalnya (karena) ya kalau semisal terjadi hal yang tidak di inginkan, ya tinggal lapor aja ke Kecamatannya kok bisa gini gitu. Tapi, ya saya yakin sih mbak petugasnya tidak mungkin seperti itu. Pasti akan menjaga lah mbak, kalau engga bisa di laporkan itu mbak. Tapi, sejauh ini saya ga ada masalah tentang hal itu sih mbak..." (hasil wawancara 24 Oktober).

Peneliti juga mewawancarai salah satu pegawai Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yang bernama Ibu Zuel Fatun Nikmah mengenai hal tersebut, berikut pernyataannya:

"... Data warga sudah tersimpan dengan baik, sudah terarsip juga. Sudah tersimpan di gudang arsip mbak. Kita cara menjaganya selalu kita arsipkan setiap hari. Setiap hari, kita handle (tangani) dalam satu bulan. Jadi kita tata gitu,agar mudah di cari. Semisal mungkin ada kendala seperti kebocoran data, itu tidak mungkin dari kita (pihak kecamatan), itu pasti oknum dari luar mbak. Tapi sejauh ini sih tidak ada masalah mbak ..." (hasil wawancara 20 Oktober).

Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan dari tiga pegawai perangkat desa di masing-masing kantor desa Masangan Kulon, Klopo Sepuluh, dan Masangan Wetan. Berikut *pernyataannya:*

"... Untuk masalah keamanan data, ngga pernah ada kebocoran data sih mbak disini. Sudah terarsip aman disini mbak..." (hasil wawancara dengan Bapak Deddy Effendi, Kepala Seksi Desa Masangan Kulon, 15 Desember 2022).

"... Untuk masalah keamanan data layanan BMW ini aman mbak, sudah kita arsipkan, dan karena sudah tersambung dengan diskominfo Sidoarjo juga. Jadi yang jelas web nya sudah aman karena tersambung dengan diskominfo sidoarjo. Karena BMW ini kan sudah ada tampilan web nya yang operator bmw sidarjokab.go.id itu jadi agar lebih aman tidak sembarangan orang bisa mengakses kecuali yang ada keperluannya pakai layanan BMW itu saja..." (hasil wawancara dengan mas Ahmad Haris, Keuangan dan Staf Pelayanan Desa Klopo Sepuluh, 16 Desember 2022).

"... Untuk masalah keamanan data tidak ada masalah. Karena kita langsung arsip- kan di gudang arsip setelah kita link (sambungkan) ke Kecamatan. Jadi dalam mengurus BMW ini warga mempunyai pegangan asli dan arsip untuk di desa..." (hasil wawancara dengan pegawai Kepala Dusun sekaligus staf layanan yang ada di Desa Masangan Wetan, 19 Desember 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa untuk saat ini tidak pernah terjadi masalah kebocoran data untuk layanan BMW (Berkas Mlaku Dewe) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo baik itu dari pernyataan salah satu warga yang mengurus ataupun dari pernyataan salah satu pegawai di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

3. Memberikan solusi jika sewaktu waktu layanan aplikasi BMW terkendala

Terkadang, layanan secara online (daring) tidak selalu dapat berjalan dengan lancar. Faktornya bisa karena jaringan atau wifi, masalah teknis dan sebagainya. Dibutuhkan solusi yang dapat mencegah atau menyelesaikan hal tersebut. Peneliti juga melakukan interview atau wawancara dengan salah satu pegawai Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yang bernama Ibu Zuel Fatun Nikmah, berikut pernyataannya:

"... Sejauh ini tidak pernah ada masalah sih mbak. Ya seperti yang sudah saya sampaikan sebelumnya, kalaupun terjadi kendala pada aplikasi layanan BMW (Berkas Mlaku Dewe) kita ada teknisi sendiri yang langsung menangani hal tersebut..." (hasil wawancara 20 Oktober).

Berdasarkan observasi peneliti melalui hasil wawancara tersebut, jika terjadi kendala atau masalah dengan layanan aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dewe) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, petugas atau pegawai Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo langsung menanggapi dengan masalah yang terjadi.

e. *Empathy* (empati)

Empathy (empati) merupakan bentuk kepedulian serta kepuasan dalam melayani masyarakat atau warga yang mengurus. Berkaitan hal tersebut peneliti melakukan interview atau wawancara dengan salah satu warga desa Klopo Sepuluh, Ibu Sulis mengenai kepedulian petugas atau pegawai Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dalam bentuk empatinya melayani warga, berikut pernyataannya:
"… Pelayanan di Kecamatan Sukodono menurut saya sudah cukup baik sih mbak. Informasi yang disampaikan dari petugasnya juga sudah cukup jelas menurut saya. Tapi mungkin di setiap pelayanan pasti ada kekurangannya ya mbak. Ya tapi sejauh ini menurut saya sih baik aja pelayanannya, ga ada yang bermasalah. Selalu ada pemberitahuan dari pihak kecamatan kalau (jika) sudah jadi, misal mengurus kayak (seperti) surat pindah datang gitu…" (hasil wawancara 24 Oktober).

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh salah satu warga desa Masangan
Kulon, Bapak Tri, berikut pernyataannya :
"… Ya selama ini menurut saya tentang petugasnya atau pegawainya ngga ada masalah. Misal saya mau ngurus e-KTP disini ya saya datang langsung, saya bawa berkas berkas persyaratan yang di minta dari surat pengantar RT, RW lalu di desa setelah itu ke Kecamatan. Ya tetap di layani dengan baik oleh petugasnya mbak…" (hasil wawancara 22 Oktober)

Peneliti juga melakukan interview atau wawancara dengan salah satu pegawai Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, Ibu Zuel Fatun Nikmah mengenai hal tersebut. Berikut pernyataannya:
"… Dari sisi waktu, kita berusaha untuk memberikan layanan cepat dan tepat ya mbak. Masing-masing pemohon itu beda beda ya mbak. Jadi kita harus menjelaskan dengan detail kadang-kadang, karena ada yang sudah paham dan masih belum paham. Itu tahap dimana kita memberikan pemahaman dalam menyampaikan informasi sampai mereka benar benar mengerti mbak. Dari sisi waktu, kita juga berusaha melayani sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada di Kecamatan. Jadi, sejak ada layanan BMW (Berkas Mlaku Dewe) ini mbak, semisal mau ngurus untuk bikin KK (Kartu Keluarga) sekarang bisa di cetak mandiri karena sudah bisa dikirim online (daring) kalau sudah jadi, tidak seperti dulu yang harus ambil dulu di Kecamatan sekarang engga kecuali kalau untuk e-KTP ya karena blanko kan, jadi harus diambil langsung di Kecamatan biasanya warga itu. Dan dari sisi ketertiban antrian disini, saya rasa sudah tertib sih karena mengambil nomor antrian dulu sesuai warga mau mengurus layanan BMW (Berkas Mlaku Dewe) apa gitu…" (hasil wawancara 20 Oktober).

Berdasarkan hasil wawancara diatas serta observasi peneliti bahwa dari sisi empati petugas atau pegawai Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo terhadap warga sudah terlihat baik dan menjalankan sesuai prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dan warga yang mengantri layanan pun juga tertib.

Diskusi

Dalam penelitian ini, sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang sudah di paparkan sebelumnya yaitu untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo maka peneliti menggunakan teori dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dikutip oleh Hasnih, Gunawan, dan Hasmin (2016:432) yaitu antara lain sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Menurut Parasuraman dikutip oleh Hasnih, Gunawan, dan Hasmin (2016:432) *tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Suatu perusahaan yang dimaksud disini adalah instansi terkait, yaitu Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Sarana dan prasarana bukti fisik menjadi faktor penting sebagai penunjang layanan *online* (daring) yang ada di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo seperti komputer, *wifi*/jaringan internet serta ruang tunggu pelayanan. Aspek tangibles (bukti fisik) juga menjadi salah satu aspek utama untuk memadai adanya fasilitas layanan publik dan sebagai tolak ukur terhadap kualitas pelayanan. Masyarakat akan menggunakan indera penglihatannya dalam menilai bagaimana kualitas layanan publik di suatu instansi apakah baik atau buruk. Oleh karenanya, penting bagi suatu perusahaan atau instansi mengetahui seberapa besar pengaruh dari aspek *tangibles* (bukti fisik) yang ada pada indikator kualitas layanan publik.

Salah satu dimensi ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada layanan aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sebagai bukti nyata fisik atau penunjang dari fasilitas layanan *online* yang dikerjakan oleh petugas atau pegawai di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Bukti fisik dalam kualitas layanan yang digunakan dalam layanan berbasis aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dewe) berdasarkan data dari aspek-aspek kajian yang digunakan serta di uraikan dari hasil observasi atau pengamatan peneliti pada fokus sasaran penelitian ini dapat dinyatakan sudah cukup berkualitas dan memenuhi aspek-aspek dari dimensi teori *tangibles*. Karena dibuktikan dengan adanya pelayanan publik terhadap masyarakat yaitu kondisi komputer, jaringan wifi serta ruang tunggu yang memadai.

2. *Reliability* (kehandalan)

Menurut Parasuraman dikutip oleh Hasnih, Gunawan, dan Hasmin (2016:432) *reliabilty* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Dalam dimensi reliability (kehandalan) kemampuan petugas atau pegawai sebagai salah satu SDM (Sumber Daya Manusia) sudah cukup berkualitas karena berdasarkan pengamatan peneliti, pelayanan dari staf pegawai sudah mengarahkan masyarakat atau warga ke bagian yang di tuju lalu pembuktian lainnya bisa dibuktikan dengan adanya pelayanan yang tanggap dan aktif saat situasi sedang ramai atau penuh antrian. Staf dan pegawai yang bekerja di Kecamatan Sukodono ini mampu mengatasi lonjakan dari antrian tersebut. Dari SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada di Kecamatan Sukodono sudah berperan sesuai dengan peran masing-masing. Pelayanan di loket tergolong bekerja cepat namun tetap ketentuan yang berlaku.

3. *Responsiveness* (tanggapan)

Menurut Parasuraman dikutip oleh Hasnih, Gunawan, dan Hasmin (2016:432) *responsiveness* (tanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dilihat dari beberapa aspek yang ada di dalam dimensi *responsiveness* (tanggapan) yaitu kemampuan petugas atau pegawai di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberikan respon pelayanan yang dapat memuaskan keinginan warga yang mengurus dengan layanan *online* (daring) BMW (Berkas Mlaku Dewe).

Berdasarkan hasil dari pengamatan atau observasi peneliti bahwa aspek *responsiveness* (tanggapan) sudah dinyatakan berkualitas dan mendapatkan tanggapan yang positif oleh warga yang mengurus. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti.

4. *Assurance* (jaminan)

Menurut Parasuraman dikutip oleh Hasnih, Gunawan, dan Hasmin (2016:432) *assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya dan pelanggan kepada perusahaan. Dilihat aspek dari *assurance* (jaminan) dalam layanan online BMW (Berkas Mlaku Dewe) ini adalah kemampuan petugas untuk memberikan layanan terhadap warga dalam penggunaan BMW (Berkas Mlaku Dewe), keamanan data warga serta solusi yang diberikan dari pihak instansi jika sewaktu waktu layanan aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dewe) terjadi kendala.

Berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) pelayanan berbasis aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dewe) yang ada di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, keamanan data warga sudah terjamin dan terjaga dengan baik karena sudah terarsip dengan baik oleh pegawai Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo di gudang arsip.

5. *Empathy* (empati)

Menurut Parasuraman dikutip oleh Hasnih, Gunawan, dan Hasmin (2016:432) *empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Merupakan bentuk kepedulian terhadap keinginan serta kepuasan dalam melayani masyarakat yang mengurus. Dimensi empati adalah salah satu bentuk dimensi kepekaan petugas atau pegawai dalam memahami keinginan masyarakat atau warga. Dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat "*surprise*" sesuatu yang tidak diharapkan masyarakat ternyata diberikan oleh pernyedia layanan. Pelayanan yang berempati akan mudah diciptakan jikalau setiap pegawai mengerti kebutuhan spesifik penerima layanannya.

Dari segi empati, para pegawai di Kecamatan Sukodono memiliki tingkat kepedulian yang luar biasa. Hal tersebut dapat ditinjau dari perlakuan pegawai terhadap masyarakat yang tidak memahami informasi dan dapat mengarahkan, menjelaskan dengan pemahaman yang mudah di mengerti oleh masyarakat umum.

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan temuan data di lapangan yang telah di jelaskan atau di paparkan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini dapat diuraikan serta disimpulkan mengenai kualitas pelayanan berbasis aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dewe) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui teori lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasurahman yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) bahwa :

1) Dari sisi *tangibles* (bukti fisik), dalam kualitas layanan yang digunakan dalam layanan berbasis aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dewe) berdasarkan data dari aspek-aspek kajian yang digunakan serta di uraikan dari hasil observasi atau pengamatan peneliti pada fokus sasaran penelitian ini dapat dinyatakan sudah cukup berkualitas dan memenuhi aspek-aspek dari dimensi teori *tangibles*. Karena dibuktikan dengan adanya pelayanan publik terhadap masyarakat yaitu kondisi komputer, jaringan wifi serta ruang tunggu yang memadai.

2) Dari sisi *reliability* (kehandalan), kemampuan petugas atau pegawai sebagai salah satu SDM (Sumber Daya Manusia) sudah cukup berkualitas karena berdasarkan pengamatan peneliti, pelayanan dari staf pegawai sudah mengarahkan masyarakat atau warga ke bagian yang di tuju lalu pembuktian lainnya bisa dibuktikan dengan adanya pelayanan yang tanggap dan aktif saat situasi sedang ramai atau penuh antrian. Staf dan pegawai yang bekerja di Kecamatan Sukodono ini mampu mengatasi lonjakan dari antrian tersebut. Dari SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada di Kecamatan Sukodono sudah berperan sesuai dengan peran masing-masing. Pelayanan di loket tergolong bekerja cepat namun tetap ketentuan yang berlaku.

3) Dari sisi *responsiveness* (tanggapan), berdasarkan hasil dari pengamatan atau observasi peneliti bahwa aspek *responsiveness* (tanggapan) sudah dinyatakan berkualitas dan mendapatkan tanggapan yang positif oleh warga yang mengurus. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti.

4) Dari sisi *assurance* (jaminan), pelayanan berbasis aplikasi BMW (Berkas Mlaku Dewe) yang ada di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, keamanan data warga sudah terjamin dan terjaga dengan baik karena sudah terarsip dengan baik oleh pegawai Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo di gudang arsip.

5) Dari sisi *emphaty* (empati), para pegawai di Kecamatan Sukodono memiliki tingkat kepedulian yang luar biasa. Hal tersebut dapat ditinjau dari perlakuan pegawai terhadap masyarakat yang tidak memahami informasi dan dapat mengarahkan, menjelaskan dengan pemahaman yang mudah di mengerti oleh masyarakat umum.

Daftar Pustaka

Anggara, S. 2012. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance.* CV Pustaka Setia.

Aspiani. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar." *Kualitas Pelayanan* (Kualitas Pelayanan) 399–404.

Conny, S. R. t.thn. "Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya." https://books.google.co.id/books?id=dSpAlXuGUCUC&lpg=PP1&hl=id&pg=PP1#v=onepage&q&f=false.

Deddy, Mulyadi, Gedeona Hendrikus T., dan Afandi Muhammad Nur. t.thn. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (J. Edah & Y. Eris (eds.).* ALFABETA.

Erik, L. J. 2002. *NPM-New Public Management- CRITICAL REVIEW.*

Gambaran Umum Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Ustiawaty, R. A. F. J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Ria Rahmatul Istiqomah. 2015. *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif.* Pustaka Ilmu (Issue March).

Hasanah, D. I. 2019. "Moral dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik." *Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 48–58.

http://simpeg.bkd.sidoarjokab.go.id/simpeg/cari?q=satker%3A5L01

https://operatorbmw.sukodono.sidoarjokab.go.id/

Khulasotul, Wafiyah. 2018. "Kualitas Pelayanan Satu Pintu Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya (Vol. 10, Issue 2)."

Lati Praja, Delmana. 2019. "PENGARUH PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM E-PURCHASING UNTUK MENCEGAH KORUPSI." *Ilmu Pemerintahan* 45, 48.

M. Darwin. 2021. Kecamatan Sukodono Dalam Angka 2021

Moleong, L. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif.* PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Murtini, S. t.thn. "Tingkat Partisipasi Masyarakat Lokal Di Kawasan Ekowisata Mangrove Wonorejo Kota Surabaya." *Jurnal Geografi* 31-37.

Nugraha. 2018. "E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG ELEMEN SUKSES PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAHAN KABUPATEN SLEMAN)."

Paparan ZI Perjalanan WBK Menuju WBBM Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Prabandari, A. 2018. "KUALITAS PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (HO) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman)." *In Ekp (Vol. 13, Issue 3).*

Prasanti, D. 2018. "Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan." *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi* 6(1), 13–21.