

## Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Berkas Mlaku dheWe Tipe B di Kecamatan Sukodono

Riyanita Sukowati

Budi Rianto

Sasmito Jati Utama

Universitas Hang Tuah Surabaya

[riyanitasukowati4@gmail.com](mailto:riyanitasukowati4@gmail.com)

### Abstract

*Sukodono district is one of the sub-districts in Sidoarjo Regency that has first tried to become a pioneer of internet-based service providers through service innovations File Mlaku dheWe (BMW). The fact shows that the quality of application services is such an important issue given the technical aspects of its implementation. This study aims to analyze the quality of administrative services and the factors that influence the quality of administrative services based on E-Government, especially in the BMW type B application service in Sukodono District. This research uses descriptive quantitative research methods. The population of this study took 21 respondents. This analysis uses the e-GovQual dimensional approach. The analysis technique of this research uses the Importance Performance Analysis (IPA) method and data processing techniques. The results show (1) The analysis conducted by the researcher using Importance Performance Analysis (IPA) shows that of the 35 sub-indicators studied, the quadrant A variable consists of 11 sub-indicators, quadrant B consists of 7 sub-indicators, quadrant C consists of 9 sub-indicator, and quadrant D consists of 8 sub indicators. (2) The results of the analysis of the quality of administrative services based on E-Government on the Mlakau dheWe file application service type B in Sukodono District, Sidoarjo Regency are well implemented.*

**Keywords:** *Quality, Administrative Services, E-Government, Sukodono District.*

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan pendekatan dalam pelayanan publik mengacu pendapat Denhardt dan Denhardt (2000: 28-29) yang menunjukkan dari perpektif teoritik tentang pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administratiton*) ke model manajemen publik yang baru (*new pulic management*) dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*new public service*). Konsepsi pelayanan publik sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Muluk (2008:63) menyebutkan bahwa langkah teknologi informasi merupakan wujud inovasi sektor publik. Sehubungan dengan pelayanan publik yang berbasis elektronik pemerintah Indonesia merespon melalui Instruksi Presiden (Inpres) No 6 Tahun 2001. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerbitkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomer 56 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengembangan Sistem Aplikasi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Kecamatan Sukodono merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Sidoarjo yang telah lebih dahulu mencoba menjadi pioneer pemberi layanan berbasis internet yaitu dengan mengeluarkan inovasi pelayanannya yaitu Berkas Mlaku dheWe (BMW). Layanan

aplikasi BMW “Berkas Mlaku dheWe” atau berkas jalan sendiri. Istilah Berkas Mlaku dheWe itu bukan berarti berkas diantar oleh petugas ke rumah warga. Namun, dengan menggunakan jaringan internet, surat administrasi tersebut dikirim ke kelurahan. Layanan aplikasi BMW “Berkas Mlaku dheWe” atau berkas jalan sendiri merupakan aplikasi terapan dari program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sukodono) dengan memanfaatkan jaringan internet yang digunakan untuk menyederhanakan dan memudahkan pelayanan yang terintegrasi dengan 19 desa di Kecamatan Sukodono.

Pelaksanaan layanan aplikasi BMW di Kecamatan Sukodono masih ditemukan beberapa kendala yaitu sambungan internet speedy sering mengalami gangguan (lambat atau terputus) karena kapasitas *bandwidth* masih kecil dan tidak stabil, wifi dan router kecamatan mengalami gangguan, komputer client rusak, komputer server hang, dan spare-part untuk pemeliharaan komputer dan jaringan sulit didapat. Kenyataan menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi menjadi masalah yang demikian penting mengingat adanya kendala aspek teknis dalam pelaksanaannya. Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan website yaitu metode *E-GovQual*, *ServQual* dan *WebQual*. Penelitian dengan metode *E-Govqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* di bidang *E-Government* (Papadomichelaki and Mentzas, 2011).

*E-GovQual* mencakup enam dimensi (Papadomichelaki and Mentzas, 2011):

1. *Ease of use* (kemudahan pengguna) didefinisikan sebagaimana mudahnya situs web bagi balasan warga untuk berinteraksi dengan pemerintah.
2. *Trust* (kepercayaan) diartikan bagaimana kepercayaan atau keraguan selama proses layanan berlangsung secara online.
3. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan) diartikan bagaimana peran internal dari pihak pengelola menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.
4. *Reability* (keandalan) diartikan sebagai keyakinan kearah E- Government dengan benar dan layanan on time.
5. *Content and appreance of information* (isi dan tampilan informasi) diartikan bagaimana kualitas dari informasi yang disediakan. Kualitas informasi meliputi penggunaan warna, grafis dan ukuran halaman website yang tepat.
6. *Citizen support* (pendukung) diartikan mengenai fitur apa saja yang sudah disediakan dalam website untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka penelitian ini mencoba untuk melakukan kajian mengenai “Analisis Kualitas Layanan Administrasi Berbasis E-Government di Kecamatan (Studi Deskriptif pada Layanan Aplikasi Berkas Mlaku dheWe Tipe B di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo)”.

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendiskrisikan dan menganalisis kualitas layanan administrasi berbasis *E-Government* pada layanan aplikasi Berkas Mlaku dheWe Tipe B di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi berbasis *E-Government* pada layanan aplikasi Berkas Mlaku dheWe Tipe B di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Lokasi penelitian yang dipilih peneliti adalah Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur Indonesia. Menurut Sugiyono (dalam Kriyantono, 2008:151) populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh periset untuk dipelajari, kemudian ditarik suatu kesimpulan. Penelitian ini peneliti mengambil 21 populasi untuk dijadikan sampel dari 2 pegawai kecamatan dan 19 pegawai desa di Kecamatan Sukodono. Menurut Sugiyono (dalam Kriyantono, 2008:151) populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh periset untuk dipelajari, kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Jenis data dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner yang kemudian akan ditentukan prioritas untuk permasalahan yang ditemukan. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data layanan aplikasi BMW tipe B, objek penelitian yang terdiri dari sejarah instansi, struktur organisasi, kegiatan instansi, lokasi instansi, tujuan instansi, tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dan jasa yang dihasilkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan teknik pengolahan data berdasarkan rata-rata (*mean*) dari masing-masing variabel. *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dikutip dari Muluk (2008: 24). IPA adalah suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-masing atribut. Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh. Menurut Sugiyono (2013:206).

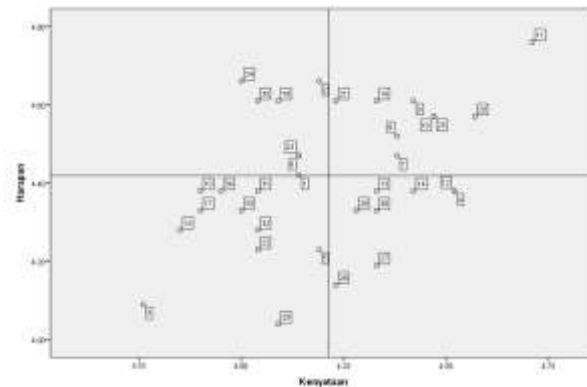
## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil Analisis kualitas pelayanan berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kualitas layanan yang ada di aplikasi BMW. Hasil kajian penulis 6 indikator dan 35 sub indikator diperoleh dari hasil penilaian harapan dan kenyataan dan diperoleh nilai rata-rata untuk penilaian harapan dan kinerja. Berikut merupakan hasil rata-rata dari penilaian harapan dan kenyataan tersebut.

Nilai rata-rata untuk penilaian dimensi kenyataan (X) diperoleh rata-rata total 4,21 sedangkan untuk penilaian dimensi harapan (Y) diperoleh rata-rata total 4,41 hal ini berarti pada sumbu X matrix IPA yang merupakan sumbu kenyataan dan sumbu Y matrix IPA merupakan sumbu harapan pada koordinat (4,21;4,41), sumbu tersebut merupakan garis yang membagi kuadran A (prioritas rendah), kuadran B (prioritas utama), kuadran C (pertahankan kinerja), kuadran D (berlebihan).

Adapun visualisasi sub indikator pada masing-masing kuadran dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Kuadran Analisis Kualitas Pelayanan berdasarkan Diagram *Importance Performance Matrix*

Sumber : (Diolah dari Program Windows Statistic Program for Social Science – SPSS Versi 20)

Hasil dari analisa tersebut diketahui bahwa kuadran A, prioritas rendah (*low priority*) terdiri dari :

- Peta situs (sub indikator 3)
- URL mudah diingat (sub indikator 5)
- Menyediakan persetujuan tertulis (sub indikator 10)
- Format respon yang memadai (sub indikator 15)
- Pengiriman informasi tepat waktu (sub indikator 17)
- Akurasi dan keringkasan data dan informasi (sub indikator 22)
- Animasi menarik (sub indikator 29)
- Pedoman yang *user friendly* (sub indikator 31)
- Terdapat halaman bantuan (*help page*) (sub indikator 32)
- Pertanyaan yang sering diajukan (sub indikator 33)
- Detail kontak informasi (sub indikator 34)

Hasil dari analisa tersebut diketahui bahwa kuadran B, prioritas utama (*concentrate here*) terdiri dari :

- Struktur *website* (sub indikator 1)
- Fungsi pencarian (sub indikator 2)
- Personalisasi informasi (sub indikator 6)
- Waktu *loading* (sub indikator 18)
- Informasi jelas (sub indikator 23)
- Informasi diperbarui secara berskala (sub indikator 24)
- Pertanyaan pengguna dijawab dengan cepat (sub indikator 35)

Hasil dari analisa tersebut diketahui bahwa kuadran C, pertahankan kinerja (*keep up the good work*) terdiri dari :

- Tidak membagi data pribadi dengan orang lain (sub indikator 7)
- Melindungi anonimitas (sub indikator 8)
- Mengamankan pengarsipan data pribadi (sub indikator 9)
- keamanan *username* dan *password* (sub indikator 11)
- Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu (sub indikator 16)
- Kecocokan sistem *browser* (sub indikator 19)

- Situs *website* mudah diakses (sub indikator 20)
- Kelengkapan data dan informasi (sub indikator 21)
- Semua link dapat bekerja dengan baik (sub indikator 25)

Hasil dari analisa tersebut diketahui bahwa kuadran D, berlebihan (*possible overkill*) terdiri dari :

- Pengaturan link dengan mesin pencari (sub indikator 4)
- Akses kontrol (sub indikator 12)
- Adanya bantuan online dalam formulir (sub indikator 13)
- Perhitungan otomatis formulir (sub indikator 14)
- Informasi mudah dimengerti (sub indikator 26)
- Warna menarik (sub indikator 27)
- Grafis menarik (sub indikator 28)
- Ukuran halaman web sesuai (sub indikator 30)

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa prioritas yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan ada di kuadran B dan pada kuadran C sedangkan pada kuadran A dan kuadran D perlu diperhatikan dalam mendukung kualitas pelayanan aplikasi BMW.

#### B. Analisis Kualitas Layanan Aplikasi BMW Tipe B

Hasil dari analisis diketahui bahwa kualitas layanan administrasi berbasis *E-Government* pada layanan aplikasi Berkas Mlakau dheWe tipe B di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yaitu sudah baik. Nilai rata-rata (*mean*) ini diperoleh sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Nilai Layanan Aplikasi BMW Tipe B  
variabel Kinerja/ Kenyataan

Nilai	Kriteria
35 – 63	Sangat belum baik
64 – 91	Belum baik
92 – 119	Cukup Baik
120 – 147	Baik
148 – 175	Sangat baik

Sumber : (Data primer, diolah penulis, 2019)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi berbasis *E-Government* pada layanan aplikasi Berkas Mlakau dheWe tipe B di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo berdasarkan masing-masing indikator adalah variabel X1 (kemudahan pengguna) yaitu sudah baik. Nilai rata-rata (*mean*) ini diperoleh sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Nilai Layanan Aplikasi BMW Tipe B  
variabel Kemudahan Pengguna

Nilai	Kriteria
6 - 10,8	Sangat belum baik
10,9 – 15,6	Belum baik
15,7 – 20,4	Cukup Baik
20,5 – 25,2	Baik
25,3 – 30	Sangat baik

Sumber : (Data primer, diolah penulis, 2019)

X2 (kepercayaan) yaitu sudah sangat baik. Nilai rata-rata (*mean*) ini diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Nilai Layanan Aplikasi BMW Tipe B variabel Kepercayaan

Nilai	Kriteria
6 - 10,8	Sangat belum baik
10,9 – 15,6	Belum baik
15,7 – 20,4	Cukup Baik
20,5 – 25,2	Baik
25,3 – 30	Sangat baik

Sumber : (Data primer, diolah penulis, 2019)

X3 (fungsionalitas dari interaksi lingkungan) yaitu sudah baik. Nilai rata-rata (*mean*) ini diperoleh sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Nilai Layanan Aplikasi BMW Tipe B variabel Fungsionalitas Dari Inetaksi Lingkungan

Nilai	Kriteria
3 – 5,4	Sangat belum baik
5,5 – 7,8	Belum baik
7,9 – 10,2	Cukup Baik
10,3 – 12,6	Baik
12,7 – 15	Sangat baik

Sumber : (Data primer, diolah penulis, 2019)

X4 (keandalan) yaitu sudah baik. Nilai rata-rata (*mean*) ini diperoleh sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Nilai Layanan Aplikasi BMW Tipe B variabel Keandalan

Nilai	Kriteria
5 – 9	Sangat belum baik
10 – 13	Belum baik
14 – 17	Cukup Baik
18 – 21	Baik
22 – 25	Sangat baik

Sumber : (Data primer, diolah penulis, 2019)

X5 (isi dan tampilan informasi) yaitu sudah baik. Nilai rata-rata (*mean*) ini diperoleh sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Nilai Layanan Aplikasi BMW Tipe B variabel Isi dan Tampilan Informasi

Nilai	Kriteria
10 – 18	Sangat belum baik
19 – 26	Belum baik
27 – 34	Cukup Baik
35 – 42	Baik
43 – 50	Sangat baik

Sumber : (Data primer, diolah penulis, 2019)

X6 (pendukung) yaitu sudah baik. Nilai rata-rata (*mean*) ini diperoleh sebagai berikut:



Tabel 8. Hasil Nilai Layanan Aplikasi BMW Tipe B variabel Pendukung

Nilai	Kriteria
5 – 9	Sangat belum baik
10 – 13	Belum baik
14 – 17	Cukup Baik
18 – 21	Baik
22 – 25	Sangat baik

Sumber : (Data primer, diolah penulis, 2019)

#### IV. KESIMPULAN

Analisis yang dilakukan peneliti menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa dari 35 sub indikator yang diteliti, variabel yang berada pada kuadran A, prioritas rendah (*low priority*) terdiri dari sub indikator 3, 5, 10, 15, 17, 22, 29, 31, 32, 33, 34. Kuadran B, prioritas utama (*concentrate here*) terdiri dari sub indikator 1, 2, 6, 18, 23, 24, 35. Kuadran C, pertahankan kinerja (*keep up the good work*) terdiri dari sub indikator 7, 8, 9, 11, 16, 19, 20, 21, 25. Kuadran D, berlebihan (*possible overkill*) terdiri dari sub indikator 4, 12, 13, 14, 26, 27, 28, 30.

Analisis yang dilakukan peneliti menggunakan pengolahan data menunjukkan hasil analisis kualitas layanan administrasi berbasis *E-Government* pada layanan aplikasi Berkas Mlaku dheWe (BMW) Tipe B di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yaitu sudah baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi berbasis *e-government* pada layanan aplikasi Berkas Mlaku dheWe (BMW) tipe B di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo berdasarkan masing-masing indikator adalah variabel X1 (kemudahan pengguna) yaitu sudah baik, X2 (kepercayaan) yaitu sudah sangat baik, X3 (fungsionalitas dari interaksi lingkungan) yaitu sudah baik, X4 (keandalan) yaitu sudah baik, X5 (isi dan tampilan informasi) yaitu sudah baik, dan X6 (pendukung) yaitu sudah baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2017). Berkas Mlaku Dewe (BMW). <https://inhil-sidoarjo.blogspot.com/2017/05/berkas-mlaku-dewe-bmw.html> tanggal 14 April.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2000. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing: Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Muluk, K. 2008. *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Papadomichelaki, X dan Mentzas, G. 2011. *E-GovQual: A multiple item scale for assessing E-Government Service Quality*. *Government Information Quarterly*, p. 5.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomer 56 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengembangan Sistem Aplikasi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.