

## IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI *E-kios*

### IMPLEMENTATION *E-GOVERNMENT* OF PUBLIC SERVICES ON *E-kios* APPLICATION

Yusuf Amrozi\*, Elfa Cornelia Devi, Laily Ainuriyah Rosida

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Ampel Surabaya

\*Korespondensi e-mail: [yusuf.amrozi@uinsby.ac.id](mailto:yusuf.amrozi@uinsby.ac.id)

#### ABSTRAK

Aplikasi *E-kios* merupakan suatu sistem layanan kebijakan publik pada sejumlah pemerintah daerah untuk mengintegrasikan layanan publiknya. Beberapa pemerintah daerah telah menggunakan termasuk pemerintah kota Surabaya. Meskipun sudah diterapkannya *E-kios* secara meluas di berbagai wilayah di kota Surabaya, dalam pengimplementasiannya masih belum ada temuan yang baku dalam konteks kendala implementasi yang dihadapi. Dengan demikian diperlukan suatu penelitian untuk memetakan dan mendeskripsikan implementasi *E-kios*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik review literatur. Data diambil dari sejumlah penelitian terdahulu yang relevan. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat sejumlah faktor kekurangan dan kelebihan dalam pengimplementasian *E-kios*. Hasil dari penelitian juga menunjukkan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hasil implementasi seperti; faktor komunikasi, faktor sumber daya, faktor disposisi, faktor struktur birokrasi, dan aktor sasaran pada program *E-kios*. Hasil penelitian perlu menjadi perhatian pada pemangku kepentingan terkait sebagai bahan perbaikan dalam hal layanan publik di daerah melalui aplikasi *E-kios*.

**Kata kunci:** *E-government*, pelayanan publik, *E-kios*

#### ABSTRACT

*E-kios application is a public policy service system on local governments to integrate their public services. Several local governments have used it including the Surabaya city government. Even though E-kios has been widely implemented in various areas in the city of Surabaya, in its implementation there are still no standard findings in the context of the implementation constraints faced. This research describes the implementation of E-kios. This study uses a qualitative descriptive approach with a literature review technique. The data are taken from a number of relevant previous studies. The results of the analysis show that there are a number of advantages and disadvantages to implementing E-kios. The results of the study also show that there are several factors that can affect the results of implementation such as; communication factors, resource factors, disposition factors, bureaucratic structure factors, and target actors in the E-kiosk program. The results of the research need to be a concern for relevant stakeholders as a material for improvement in terms of public services in the region through the E-kios application..*

**Keywords:** *E-government*, public services, *E-kios*

#### PENDAHULUAN

Demi mewujudkan pelayanan publik yang *good government*, pemerintahan Kota Surabaya menciptakan pelayanan publik yang berbasis elektronik untuk mempermudah pelayanan masyarakat yang sesuai dengan keputusan yang telah dikeluarkan Kepmenpan No. 63 pada tahun 2003 yang membahas mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik (Mariono, 2019). Pelayanan publik dari pemerintah untuk masyarakat dengan berbasis elektronik biasa disebut dengan *E-Government*. Masyarakat Kota Surabaya berharap bahwa dengan adanya *E-Government* pada pelayanan publik mampu memberikan hal-hal yang diperlukan dan dibutuhkan oleh masyarakat di setiap wilayah atau kecamatan

di Surabaya. Seperti halnya layanan pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Pemerintah dalam hal ini, memiliki peran yang penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkualitas karena pemerintah mampu memberikan layanan publik yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilakukan, jelas, adanya tempat untuk bertanya, adanya rincian biaya yang jelas, alur perjalanan dokumen yang jelas, kepastian waktu, akurasi atau ketepatan, petugas pemberi layanan yang kompeten, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan keramah-tamahan, keamanan, serta mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat (Riani, 2021).

Bentuk dari implementasi *E-Government* pada salah satu pelayanan publik di kota Surabaya adalah *E-kios*. *E-kios* di Surabaya sudah berjalan selama beberapa tahun (Pradina & Yuwono, 2019). Program *E-kios* diperuntukkan bagi layanan publik untuk melayani kepentingan masyarakat yang ingin mengurus layanan seperti kesehatan, pendidikan, serta kependudukan (Zulmanda & Meirinawati, 2018). Selain memberikan kepuasan pada masyarakat Kota Surabaya, *E-kios* juga memberikan sebuah penghargaan untuk Kota Surabaya yakni “*the best public service excellence*” yang menjadikan Surabaya sebagai role model nasional dalam mengelola pelayanan publik. Berita dirilis oleh Jawa Pos *Online* pada 31 Mei 2015 (Yudhiantara et al., 2019). Di Kota Surabaya, *E-kios* diresmikan sekitar bulan November 2014. Bentuk *E-kios* seperti mesin ATM yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengurus masalah kependudukan, kesehatan, pendidikan dan yang lain (Rahmawati, 2022). Dengan terbentuknya inovasi seperti *E-kios*, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung untuk mengantri di loket pelayanan, melainkan datang ke kantor kelurahan atau kecamatan dan puskesmas atau rumah sakit untuk dilakukannya validasi data atau berkas agar lebih efektif dan efisien (Suryanto, 2018). Akses yang diberikan pun sifatnya terbuka bagi siapa saja, termasuk masyarakat yang berasal dari ke-luarga kurang mampu, orang berkebutuhan khusus, buta huruf serta lansia. *E-kios* berhasil dalam mendekatkan akses pelayanan publik ke masyarakat hingga level terbawah. *E-kios* juga mampu mengurangi jumlah antrian di tempat pelayanan dikarenakan masyarakat mampu melakukan pendaftaran tanpa harus datang. Masyarakat hanya diberikan informasi mengenai kapan waktu untuk mereka datang (Laksmiana & Darujati, 2018).

Di Kota Surabaya, *E-kios* sudah diterapkan di banyak tempat atau di berbagai kelurahan. Meskipun sudah diterapkannya *E-kios* secara meluas di berbagai wilayah, dalam pengimplemen-tasiannya masih ditemukan kendala. Pada jurnal-jurnal terdahulu yang membahas mengenai *E-kios* di berbagai kelurahan di kota Surabaya masih ditemukan sebuah kendala dalam pengimplemen-tasiannya. Seperti *E-kios* yang tidak dapat berfungsi secara semestinya di beberapa wilayah dan kurangnya SDM yang unggul (Becker, 2018).

Dari penjelasan diatas, maka diperlukan sebuah penelitian untuk membandingkan setiap hasil penelitian *E-kios* pada sejumlah titik kecamatan di Kota Surabaya. Setelah ditemukannya hasil analisis, penulis menyimpulkan apa saja fak-

tor kekurangan dan kelebihan dalam pengimple-mentasian *E-kios*.

Dari hasil penelusuran pada *database* literatur, terdapat sejumlah artikel publikasi hasil penelitian diantaranya oleh Luis dan Moncayo, (2018) dengan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan *E-kios* Dalam Program Perizinan Terpadu Kecamatan Wonocolo”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan publik khususnya *E-kios* di kecamatan Wonocolo sudah baik dan sesuai harapan. Dari hasil penelitian pelayanan *E-kios* di kecamatan Wonocolo kualitas pelayanannya sudah baik dan sesuai dengan harapan masyarakat meskipun terdapat sebuah kendala soal koneksi internet yang kurang stabilnya untuk masyarakat mengakses *E-kios* di Kecamatan Wonocolo. Dari hasil analisis, penulis memberikan beberapa evaluasi yang mungkin dapat dipertimbangkan demi kemajuan *E-kios* di beberapa kecamatan di Kota Surabaya, seperti mempertahankan keahlian petugas yang memahami *E-kios* untuk pelayanan publik bagi masyarakat.

Selain itu penelitian oleh Alen, (2018) yang berjudul “Implementasi Program *E-kios* di Kecamatan Sukolilo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik pelayanan *E-kios* di Kecamatan Sukolilo. Penulis menyimpulkan bahwa implementasi program *E-kios* masih kurang maksimal, penyebabnya yakni jaringan internet pada *E-kios* masih lemah, sehingga kelemahan dari program ini tidak dipungkiri oleh pihak kecamatan. Penulis memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dipertimbangkan demi kemajuan *E-kios* di kecamatan Sukolilo, seperti faktor komunikasi yang memberikan petunjuk sosialisasi kepada warga. Kecamatan Sukolilo juga harus mengikutsertakan para tokoh masyarakat tidak hanya RT dan RW saja, sehingga akan terciptanya sosialisasi yang merata. Sedangkan dari faktor Sumber Daya, harus memiliki beberapa staff personalia atau karyawan untuk memonitor jika salah satunya ada yang berhalangan.

Penelitian terkait *E-kios* di Kota Surabaya yang lain oleh Warsito, (2018) yang berjudul “Implementasi Program *E-kios* sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya.” Dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik *E-kios* di Kecamatan Kebraon Kota Surabaya. Peneliti menyimpulkan bahwa Implementasi program *E-kios* di Kelurahan Kebraon masih kurang maksimal karena ada beberapa kekurangan yang harus segera ditangani oleh kelurahan Kebraon maupun SKPD terkait. Penulis

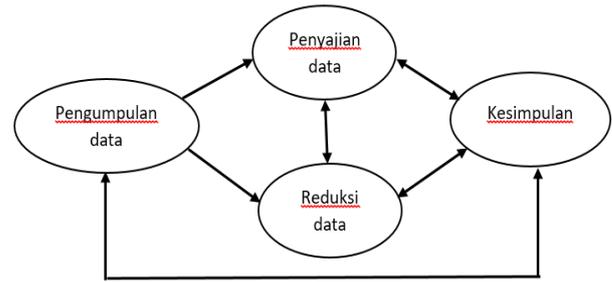
memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dipertimbangkan demi kemajuan *E-kios* di Kecamatan Kebraon, seperti memberikan arahan sosialisasi untuk masyarakat mengenai *E-kios* dan mengumpulkan beberapa perwakilan setiap RT dan RW. Dengan adanya insentif pelayanan di malam hari. Diharapkan mampu memotivasi ki-nerja para staf atau pegawai kelurahan untuk me-ningkatkan pelayanan.

**METODE PENELITIAN**

Teknik Pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan studi literatur. Menurut Danial dan Warsiah (2009), Menurut Danial dan Warsiah (2009) bahwa Studi literatur yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, atau majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Teknik analisis data-nya menggunakan pendekatan deskriptif, berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang bersifat umum penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan buku-buku atau jurnal terdahulu, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian (Dewi, 2019).

Adapun bahan pustaka diunduh / diakses dari sejumlah database elektronik misalnya dari *Google Scholar, academia*, maupun *researchgate*. Walaupun tidak tertutup kemungkinan berasal dari buku tercetak. Dari artikel penelitian yang relevan tersebut dilakukan analisis secara kualitatif. Analisis dengan menggali beberapa temuan terkait dan membandingkan untuk menghasilkan temuan penelitian. Sedangkan harapan penelitian ini agar implementasi aplikasi *E-Government* dalam pelayanan publik diharapkan mampu memberikan hal-hal yang diperlukan oleh masyarakat. Seperti halnya layanan pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Pemerintah sangatlah berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang efektif, efisien, dan berkualitas karena pemerintah mampu memberikan atau menyediakan layanan publik yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu sederhana (tidak berbelit-belit), mudah dipahami dan dilakukan, jelas (persyaratan), adanya tempat untuk bertanya, adanya rincian biaya yang jelas, alur perjalanan dokumen yang jelas, ketepatan waktu, petugas yang kompeten, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana yang lengkap, kemudahan dalam mengakses, sifat ke-disiplinan dan keramah tamahan, keamanan, serta

mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

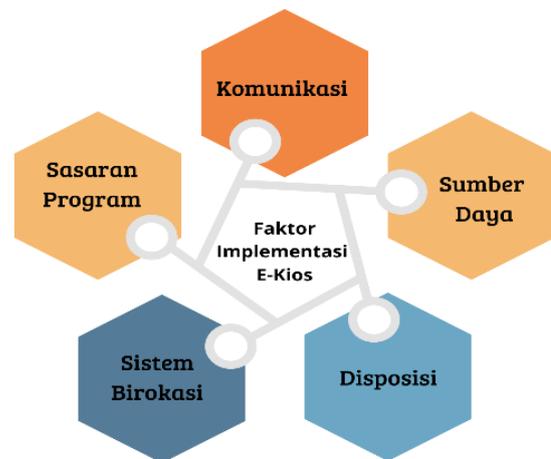


**Gambar 1.** Analisis data penelitian kualitatif

Penjelasan diagram diatas diawali dengan pengumpulan data yaitu proses dilakukan pengumpulan informasi dari sejumlah literatur terhadap aplikasi layanan *E-kios* di Kota Surabaya. Jika data telah terkumpul maka data disajikan untuk selanjutnya dilakukan analisis berupa reduksi data sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Setelah melakukan analisis studi literatur dari beberapa artikel terkait, dapat dipaparkan bahwa terdapat sejumlah faktor kendala implementasi layanan publik *E-kios* pada studi kasus di Kota Surabaya. Bahwa secara umum masyarakat di kota Surabaya sering mengakses layanan *E-kios*, utamanya layanan kependudukan (*E-Lampid*). Berdasarkan data-data yang diambil pada penelitian terdahulu, maka dapat ditegaskan ada lima faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program *E-kios*.



**Gambar 2.** Faktor Implementasi *E-kios*

Faktor pertama yaitu faktor Komunikasi, faktor ini terbagi menjadi dua kategori yaitu komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal meliputi staf atau pekerja yang berada di

setiap wilayah di Kota Surabaya. Sedangkan untuk komunikasi eksternal meliputi komunikasi pengguna *E-kios* atau masyarakat dengan staf di bidang *E-kios* di setiap wilayah Kota Surabaya. Peran penting dari faktor komunikasi internal akan sangat tergantung dengan model dan struktur organisasi dari organisasi pemerintah tersebut. Semakin ramping akan membawa pada dampak efektivitas komunikasi internal. Namun demikian terkadang kebutuhan dan tanggungjawab yang demikian luas memerlukan struktur organisasi yang lebih *complicated*.

Selain faktor struktur organisasi, komunikasi internal beririsan dengan budaya dan iklim internal organisasi. Semakin bagus iklim dan budaya organisasi, akan mendorong pola komunikasi internal organisasi yang baik yang pada ujungnya akan berdampak pada komunikasi eksternal dalam bentuk kualitas pelayanan publik baik oleh pegawai pemerintah dan secara umum kelembagaan instansi pemerintahan tersebut. Sedangkan komunikasi eksternal terkait dengan kualitas dan kuantitas interaksi agen agen pemerintah terhadap publik melalui *channel-channel* komunikasi yang ada, termasuk melalui aplikasi *E-kios* ini. Dengan demikian organisasi pemerintah dalam hal komunikasi dan layanan publik ini perlu memiliki sistem, keterampilan dan budaya *public relation* yang terstandart. Pelatihan dan pembinaan serta adanya SOP komunikasi publik sangat penting untuk menunjang keberhasilan komunikasi eksternal dalam menunjang pelayanan publik.

Menurut Tubbs dan Moss (2000), komunikasi yang efektif dapat menimbulkan lima hal, yang pertama pengertian yaitu penerimaan yang cermat dari isi stimuli seperti yang dimaksud oleh komunikator. Kedua kesenangan, tidak semua komunikasi ditujukan hanya untuk menyampaikan sebuah informasi dan membentuk pengertian, Tetapi juga bisa mengupayakan agar orang lain merasa apa yang disebut analisis transaksional, komunikasi ini biasa disebut komunikasi fatis. Komunikasi seperti ini yang dapat menjadikan hubungan hangat, akrab dan menyenangkan (Deni, 2022).

Berdasarkan hasil analisis dari beberapa laporan penelitian melalui jurnal komunikasi yang terkait menjelaskan bahwa jalinan antar pegawai atau antar pegawai dengan masyarakat atau publik acapkali mengalami komunikasi yang tidak efektif, sering terjadinya *miss* komunikasi. Hal ini dikarenakan faktor internal individu dari masing masing yang berkomunikasi tersebut mengalami perbedaan baik dari segi perbedaan budaya, pemikiran, tingkat pendidikan, status sosial maupun latar

belakang komunitas. Selain itu faktor infrastruktur teknis komunikasi itu juga menjadi faktor penentu efektivitas komunikasi tersebut. Dengan demikian dalam konteks penelitian *E-kios* ini, merujuk pada artikel penelitian terkait dapat dijelaskan dalam hal faktor komunikasi dapat disimpulkan kurang berjalan dengan baik. Setidaknya ada sejumlah kendala atau hal-hal yang perlu diperhatikan dalam konteks komunikasi.

Faktor kedua, yaitu Sumber daya. Menurut CIPD (The Chartered Institute of Personnel and Development) dalam Mullins (2005), sSuatu strategi perencanaan, pelaksanaan, pemeliharaan bertujuan agar bagaimana mengelola sumberdaya yang ada untuk menjadi optimal (Christina et al., 2018). Memang benar adanya faktor sumberdaya memiliki peran dan kapabilitas dalam mendorong suatu sistem manajemen untuk dapat berkinerja secara maksimal. Umumnya sumber daya terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu sumber daya manusia (SDM), sumber daya finansial serta sumberdaya fasilitas (Masram, 2018). Dalam kategori sumber daya manusia meliputi staf pegawai mulai pimpinan puncak hingga staf operasional. Dalam konteks sumberdaya manusia untuk menangani aplikasi *E-kios* ini tersebar pada setiap wilayah di titik-titik kantor pemerintah, mulai dari kantor dinas perijinan/dinas terkait, hingga kecamatan dan kelurahan yang bertugas dalam hal operasionalisasi *E-kios* sesuai dengan tingkatan kewenangan dan menu pada aplikasi tersebut. Sejumlah penelitian menyebutkan bahwa faktor sumberdaya manusia menempati peran yang paling strategis dalam menjalankan suatu implementasi dari adopsi teknologi informasi. secara umum adopsi teknologi memang terkait dengan tiga hal, yaitu kapabilitas infrastruktur teknologi, kapabilitas manajemen, dan kapabilitas sumberdaya manusia (Karimi, et al., 2007).

Sementara sumber daya finansial terkait dengan daya dukung keuangan dalam hal ini perencanaan anggaran, penyerapan dan penggunaan anggaran, serta evaluasi dan pengendaliannya. Pada organisasi pemerintah, kapabilitas keuangan biasanya bersumber dari anggaran dari pemerintah pusat dan daerah, ataupun dari 'jasa' organisasi pemerintah melalui PNB (penerimaan negara bukan pajak). Dengan sistem elektronik semacam *E-kios* seperti ini anggaran dan pengeluaran terhadap hal-hal teknis seperti operasional dari kertas dan kegiatan pendukungnya bisa dikurangi atau dipangkas melalui proses 'otomatisasi sistem'. Namun demikian, seiring dengan perubahan lingkungan dan pesatnya teknologi dan kebutuhan dari publik, maka investasi sarana teknologi informasi

dan komunikasi terkait layanan *E-kios* juga perlu diperhatikan.

Dalam konteks sumberdaya infrastruktur untuk mendukung aplikasi layana publik *E-kios*, Pemerintah Kota Surabaya di setiap kantor instansi yang menangani aplikasi ini telah memfasilitasi sarana hardware, software dan jaringan serta pendukung teknik yang lain (*laptop, scanner, printer, keyboard, pc, mouse, processor, dan sejenisnya*). Hal yang perlu diperhatikan adalah percepatan kebutuhan dan perubahan yang sedemikian cepat, maka kebutuhan teknis misalnya peningkatan *random acces memory* atau kemampuan prosesor dan spesifikasinya yang lebih tinggi atau lebih besar perlu dalam jangka waktu tertentu dilakukan *updating* sehingga perlu sinkronisasi dengan dukungan anggaran, selain maintain dari insfrastruktur teknologi informasi pada aplikasi *E-kios*.

Terkait dengan manajemen sumber daya manusia sebagai *actors* penting dalam menjalankan sistem layanan, setidaknya memiliki 4 fungsi, seperti perencanaan (*planning*), perorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*) dan pengendalian (*controlling*) (Nugroho, 2021). Faktor yang pertama yaitu perencanaan (*planning*) yaitu upaya dalam pengambilan keputusan baik dalam skala strategis, maupun teknis yang perlu diperhitungkan secara cermat untuk menghasilkan keputusan yang akurat. Faktor kedua adalah perorganisasian (*organizing*) yaitu membantu perusahaan untuk menetapkan pembagian dan hubungan kerja antar karyawan karena dapat meminimalisir adanya tumpang tindih dalam kewajiban setiap personalia yang terlibat.

Hal yang ketiga dalam konteks manajemen sumberdaya manusia adalah pengarahan (*directing*) yang biasa dilakukan seorang pimpinan kepada karyawannya agar dapat bekerja sama secara efektif untuk menyelesaikan kewajiban dan tugas mereka. Dan yang terakhir yaitu pengendalian (*controlling*) dilakukan agar karyawan mentaati peraturan perusahaan saat bekerja karena jika terjadi penyimpangan, maka harus segera ada tindakan yang dilakukan untuk memperbaiki perilaku karyawan tersebut.

Faktor yang ketiga dalam konteks implementasi *E-kios* adalah Disposisi. Disposisi dalam hal ini terkait dengan keputusan dan pendelegasian keputusan/arahan dari pengambil keputusan kepada pihak terkait baik internal atau eksternal (penerima layanan). Disposisi dikategorikan menjadi dua hal, yaitu sikap dan respon pelaksana terhadap program saat pengambilan keputusan apabila terdapat masalah di dalam program *E-kios*. Dari hasil penelitian dengan berbagai jurnal

terdahulu bahwa masih ada *E-kios* yang *off* di ruang pelayanan, dan dengan demikian bagaimana sikap petugas untuk memberi solusi atas kebutuhan layanan publik dari masyarakat jika hanya punya waktu longgar, misalnya. Jika hal itu terjadi layanan publik yang diberikan pasti akan berjalan tidak maksimal. Hal itu dapat diperparah manakala petugas di lapangan enggan untuk menjelaskan mengenai operasionalisasi teknis *E-kios* pada publik.

Merujuk pada argumen Edward III, disposisi atau sikap para pelaksana dapat menimbulkan hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan, apabila personil ada yang tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi (Aristin & Azizah, 2018). Oleh karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan lebih khusus bagi pada kepentingan warga. Kualitas keputusan disposisi dengan demikian juga akan tergantung dari faktor sumberdaya manusia yang telah diuraikan pada penjelasan sebelumnya, yaitu terkait dengan kemampuan atau kapabilitas pimpinan dan staf terkait dalam hal memberikan keputusan disposisi, baik untuk perijinan atau hal lain sebagaimana yang dimohonkan oleh publik melalui aplikasi *E-kios*. Selain hal itu, dalam kaitannya dengan disposisi, juga terkait dengan sistem birokrasi organisasi pemerintah.

Faktor yang keempat yaitu sistem birokrasi. Ada dua kategori mengenai sistem birokrasi pada program *E-kios* yaitu bagaimana mekanisme *Standard Operating Procedures* (SOP) pada pelaksanaan *E-kios* dan struktur birokrasi dalam pelaksanaan program *E-kios* tersebut. Mekanisme SOP pada ketiga layanan program *E-kios* yang ada sebenarnya telah divisualisasikan dengan cukup jelas. Secara hierarkis pada struktur birokrasi pada pelaksanaan program *E-kios* tersebut sudah cukup ringkas, jelas, dan tidak berbelit-belit. Dalam konteks *E-kios* di Surabaya, Dinkominfo, Dispendukcapil, Dinkes, dan Unit pelaksana teknis yang terkait lainnya telah saling berkoordinasi dan berkontribusi dalam memberikan arahan pada staf yang bertanggung jawab untuk mengoperasikan *E-kios* di setiap wilayah di Kota Surabaya.

Dalam kaitan ini sebuah artikel yang dimuat pada Jurnal Manajemen Strategis Birokrasi dalam Era “disruption” (2018) karya Risnawan menerangkan bahwa Weber mendefinisikan birokrasi sebagai bentuk organisasi yang penerapannya sesuai atau berhubungan dengan tujuan bersama yang ingin dicapai. Artinya bahwa birokrasi digunakan untuk mengorganisasikan pekerjaan

secara teratur (Edi, 2019). Dengan demikian konsep birokrasi yang pada hakikatnya pendelegasian tugas dan wewenang secara bertingkat tersebut diharapkan untuk efektivitas dan efisiensi sistem birokrasi yang ada, termasuk untuk menunjang kualitas layanan aplikasi *E-kios*.

Faktor kelima yaitu sasaran program. Sasaran program dalam hal ini adalah titik temunya kebutuhan layanan publik masyarakat dengan program *E-Government* Pemerintah Kota Surabaya. Sasaran program *E-kios* dalam hal ini dibagi menjadi dua, yaitu; sikap serta respon masyarakat pada program *E-kios* dan akses serta partisipasi masyarakat pada program *E-Kios* (Haqi, 2019). Dari penelitian terkait, banyaknya informan atau narasumber penelitian, hanya beberapa informan yang paham mengenai *E-kios*. Informan lain memiliki beberapa respon, seperti ada yang tidak mengetahui *E-kios*, serta ada juga yang mengetahui *E-kios* tapi tidak menggunakan layanan tersebut. Masih ada informan yang mengeluh tentang mesin *E-kios* yang mati di ruang pelayanan kelurahan sehingga pelaksanaan program *E-kios* dirasa masih kurang maksimal. Artinya sejumlah pengguna layanan publik di kota surabaya atau warga surabaya tidak sepenuhnya mengetahui aplikasi ini, serta keluhan infrastruktur pendukung *E-kios* yang lain. Dengan demikian peran sosialisasi dipandang masing perlu digalakkan selain perawatan dan perbaikan dari sistem itu sendiri.

## KESIMPULAN

Dari beberapa faktor dari implementasi *E-kios* di Kota Surabaya, yaitu faktor Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, Birokrasi dan Sasaran pada program *E-kios*. Faktor komunikasi yang kurang efektif antara pegawai dengan masyarakat maka sering terjadi *miss* komunikasi yang akhirnya berdampak pada kinerja *E-kios* yang belum sepenuhnya optimal. Dalam hal faktor sumber daya, dari rujukan penelitian yang dikutip menemukan masih kurangnya tenaga ahli dan tenaga teknis sesuai kompetensi di bidangnya. Sedangkan dari faktor disposisi pelayanan yang diberikan ada kendala terkait dengan kemampuan petugas dalam memberikan keputusan disposisi yang akurat. Lebih lanjut, kualitas disposisi juga bergantung dengan sistem birokrasi yang ada. Sistem birokrasi yang hirarkial yang tepat akan membantu dan mendukung efektivitas pelaksanaan aplikasi *E-kios*. Memang pada pelaksanaan program *E-kios* yang ada sudah cukup ringkas, jelas, dan tidak berbelit-belit. Sementara faktor yang kelima tentang sasaran pada program *e-government*, yaitu bagaimana mempertemukan sasaran program *egov* ini dengan

kebutuhan layanan publik masyarakat. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan atau lebih digalakkan adalah sosialisasi *E-kios* dan layanannya, prosedur pemanfaatan dan kebutuhan data/dokumen yang diperlukan.

Hasil penelitian ini memberi dampak secara akademik dan implikasi manajerial. Dampak akademik bahwa kelima faktor; komunikasi, sumber daya, disposisi, sistem birokrasi, dan program meneguhkan bahwa dalam konteks kebijakan dan layanan publik kelima faktor tersebut perlu mendapat kajian lebih jauh. Selain itu adopsi sistem teknologi informasi untuk layanan publik, yang dalam hal ini *E-kios* juga perlu mendapat perhatian, mengingat layanan pemerintah yang berbasis elektronik (*e-government*) tidak dapat dinafikkan. Hasil penelitian ini memberi rekomendasi kepada pemangku kepentingan, dalam hal ini instansi pemerintah bahwa kelima faktor tersebut menjadi kata kunci untuk perbaikan layanan publik yang berbasis elektronik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alen, A. A. (2018). *Implementasi Program E-kios di Kecamatan Sukolilo*. <http://repository.untag-sby.ac.id/1103/>
- Aristin, R., & Azizah, R. N. (2018). Implementasi Kebijakan Wajib Belajar Sembilan Tahun di Desa Kadura Timur Sumenep Madura. *Jurnal Reformasi*, 8(2), 120–135.
- Becker, J. (2018). Electronic government. *Sistem Informasi*, 47(5), 324. <https://doi.org/10.1007/BF03251472>
- Christina, M., Kusuma Negara, I. M., & Suardana, I. W. (2018). Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Reservasi Terhadap Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Cv. Can Tour & Travel. *Jurnal IPTA*, 3(1), 39. <https://doi.org>
- Deni. (2022). *Model Komunikasi Tubbs - Konsep - Elemen - PakarKomunikasi.com*. <https://pakarkomunikasi.com/model-komunikasi-tubbs>
- Dewi. (2019). *Studi Lieratur: Peran Teknologi Pendidikan Dalam Pendidikan 4.0 | Surani | Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP*. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/psnp/articel/view/5797>
- Edi. (2019). *Birokrasi: Definisi Para Ahli, Karakteristik, Jenis, dan Contohnya Halaman all - Kompas.com*. <https://www.kompas.com/skola/read/2021/07/12/150000969/birokrasi--definisi-para-ahli-karakteristik-jenis-dan->

- contohnya?page=all
- Haqi, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik E-Health Di Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Digital Digital Repository Repository Universitas Jember*, 1–73. <https://repository.unej.ac.id>
- Karimi, J. Somers, T.M. & Bhattacharjee, A. (2007) The Role of Information Systems Resources in ERP Capability Building and Business Process Outcomes, *Journal of Management Information Systems*, 24:2, 221-260, DOI: 10.2753/MIS0742-1222240209
- Laksmiana, H. A., & Darujati, C. (2018). *Rancang Bangun Sistem Antrian Online Kecamatan Dengan Pemanfaatan QR-Code Sebagai Media Pembatalan Nomor Antrian (Studi Kasus: Kecamatan Sukolilo Surabaya)*.
- Luis, F., & Moncayo, G. (2018). *Kualitas Pelayanan E-kios Dalam Program Perizinan Terpadu Kecamatan Wonocolo*. 1–11.
- Mariono, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Masram, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Implementasi dalam Organisasi*. <http://www.stiekhad.ac.id/wp-content/uploads/2018/02/BUKU-MSDM.pdf>
- Nugroho, A. (2021). *4 Fungsi Manajemen, Unsur & Pembahasan Lengkapnya*. <https://qwords.com/blog/fungsi-manajemen/>
- Pradina, indah putri, & Yuwono, T. (2019). Surabaya Single Window. *Pradhina, Indah Putri*, 1–17. <https://ssw.surabaya.go.id/>
- Rahmawati. (2022). Peranan Finansial Technology Dalam Pemberdayaan UMKM di Masa Pandemi COVID-19 di Kota Parepare (Analisi Ekonomi Syariah). *Ekonomi*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Riani, N. K. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. 1(11), 6.
- Suryanto, A. (2018). *Pengukuran Dampak Inovasi*. <http://ppid.lan.go.id/wp-content/uploads/2019/08/INTAN-Pengukuran-Dampak-Inovasi.pdf>
- Warsito, H. T. (2018). Implementasi Program E-kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 8–17. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp91c35f67f7full.pdf>
- Yudhiantara, I., Hakim, A., Muluk, M. R. K., & Noor, I. (2019). *Transformasi E-Government Menuju E-Governance Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Media Centre Pemerintahan Kota Surabaya*. <http://repository.ub.ac.id/188500/>
- Zulmanda, C. A., & Meirinawati. (2018). Kualitas Pelayanan E-LAMPID (Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian). *Jurnal Mahasiswa Unesa*, 6, 1–7.