

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Untuk pelaksanaan implementasi program e-Kios masih belum maksimal ini ditandai dengan adanya belum sempurnanya konektivitas jaringan, mesin e-Kios. Kelemahan dari program ini tidak dipungkiri oleh pihak kecamatan. Dasar inilah yang menjadi kendala dalam pelaksanaan implementasi program e-Kios ini. Dan ini yang perlu diperhatikan oleh dinas terkait dengan program e-Kios.

Menurut George C. Edward III ada factor-faktor yang menyebabkan implementasi program.

1. Faktor Komunikasi

Pada pelaksanaan program e-Kios ini penyampaian informasi sudah baik dan memberikan pengetahuan kepada masyarakat secara langsung dan juga lewat RT dan RW. Masih ada juga warga yang tidak mengetahui program ini dari pihak terkait melainkan mengetahui dari social media dan hanya pemberitahuan lisan tanpa ada tertulis dan juga pemberitahuan mengenai program ini yang tidak berkelanjutan.

2. Faktor Sumber Daya

Sumber Daya dibagi menjadi tiga yaitu sumber daya manusia, sumber daya finansial dan sumber daya fasilitas. Pada sumber daya manusia sudah ditandai dengan operator yang dilatih/training untuk menunjang program ini dan kualitas dari staf pelayanan terkait pemahaman mengenai e-Kios. Sumber daya finansial hanya terbatas pada dinas terkait di Pemerintah Kota Surabaya dan Kecamatan Sukolilo tidak menerima dana apapun itu. Sumber daya fasilitas terkait dengan persoalan teknis dimana belum cukup baik, ini dikarenakan fasilitas mendasar seperti koneksi internet yang sering *error*, *touch screen* pada mesin e-Kios yang sering bermasalah.

3. Faktor Disposisi

Ini menyangkut sikap dan respons staf Kecamatan Sukolilo dalam melayani warga yang menggunakan e-Kios. Sikap yang cukup baik dilakukan oleh pihak Kecamatan kepada warga, walaupun masih ada

kendalah dimana warga yang menginginkan lebih cepat pada saat posisi e-Kios yang lagi masalah.

4. Faktor Birokrasi

Pada implementasi program sudah cukup baik ini disebabkan SOP yang jelas dan tidak berubah. Pembagian tugas dengan menugaskan satu orang sebagai operator dan pegawai pelayanan yang lain akan membantu jika petugas mengalami kewalahan.

5.2 Saran

Berdasarkan penarikan kesimpulan diatas, maka rekomendasi saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

Untuk masalah mengenai pelaksanaan program harus ada perbaikan terus menerus pada program e-Kios ini dengan cara melaporka kepada dinas di Pemerintah Kota Surabaya agar pada program e-Kios ini tidak lagi ada hambatan.

1. Faktor Komunikasi

Dalam memberikan petunjuk sosialisai kepada warga, Kelcamatan Sukolilo juga harus mengundang tokoh masyarakat tidak hanya pada RT dan RW sehingga terciptanya sosialisasi yang merata. Harus ada kelanjutan dalam mensosialisasikan program e-Kios terus sosialisasi tidak hanya lewat lisan tetapi ada baiknya lewat tulisan.

2. Faktor Sumber Daya

Terus ditingkatkan kualitas sumber daya manusianya, untuk operator jumlahnya harus ditambah guna saling mengisi jika ada salah satu staf ada halangan. Untuk fasilitasnya harus diperbaiki lagi gun untuk menyempurnakan program e-Kios ini terlebih pada persoalan teknis dari program e-Kios.

3. Faktor Disposisi

Adanya sikap dan respon staf yang terus diperhatikan. Walaupun secara teknis mereka sudah mengerti dalam menoperasikan e-Kios, tetapi untuk sikap harus ditingakkan lagi.

4. Faktor Struktur Birokrasi

Untuk SOP harus jelas dan tidak berubah-ubah agar serta pembagian tugas harus jelas agar dapat membingungkan warga.