

IMPLEMENTASI PROGRAM E-KIOS DI KECAMATAN SUKOLILO

Adrianus A. Alen

NBI: 1111408539

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas 17 Agustus 1945

beowellu@gmail.com

Abstrak

Pemerintah Kota Surabaya telah mengeluarkan terobosan baru yaitu program e-Kios. Program e-Kios merupakan salah satu perwujudan dari *electronic government*. E-Kios merupakan suatu terobosan program pemerintah Kota Surabaya di bidang administrasi kependudukan (*E-Lampid*), kesehatan (*E-Health*), pendidikan (E-Pendidikan), dan perizinan (*Surabaya Single Window*) yang berbasis teknologi dan internet yang menjadikan *e-Kios* sebagai salah satu upaya untuk peningkatan pelayanan terhadap masyarakat Kota Surabaya yang efisien. permasalahan yang terjadi pada program *e-Kios* di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Masalah ini timbul dikarenakan mesin *e-Kios* yang sering *trouble*, jaringan internet yang buruk, layar sentuhnya sering terganggu, tidak terbacanya data pemohon ketika memasukan data seperti NIK (Nomor Induk Kependudukan), dan masyarakat lebih memilih pelayanan publik secara manual.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Tehknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, oservasi, dokumentasi. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan program *e-Kios* dan faktor-faktor yang menyebabkan pelaksanaan program e-Kios di Kecamatan Sukolilo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penerapan program *e-Kios* di Kecamatan Sukolilo belum maksimal. Menurut George C. Edward III ada empat variabel yang menyebabkan implementasi dari suatu program, seperti komunikasi, sumber daya, infrastruktur birokrasi, dan disposisi.

Kata Kunci: Electronical government, E-Kios

I. Pendahuluan

Reformasi birokrasi diaplikasikan untuk menjadikan pemerintahan yang bagus (*good governance*) dengan aturan yang baik. Dengan kata lain, reformasi birokrasi merupakan salah satu opsi strategis dalam rangka membina pejabat pemerintah supaya mempunyai kredibilitas dan integritas dalam memegang amanah yang diberikan oleh rakyat untuk terwujudnya masyarakat yang sejahtera. Selain itu, dimana dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi dengan perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan supaya dirubah dan diharuskan fleksibel dengan dinamika kebutuhan rakyat. Maka dari itu diharuskan segera mengambil opsi-opsi yang bersifat mendasar, menyeluruh, dan sistematis, sehingga tujuan dan target yang sudah ditetapkan bisa dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi disini adalah langkah perubahan yang dilakukan secara sistematis dan *countinue*, sehingga tidak termasuk upaya dan tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner (Sumber: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi).

E-Kios merupakan salah satu perwujudan dari *electronic government*. Menurut pengertian *Electronic government* dari World Bank adalah “*use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*”. Holmes (2001:2) mengartikan *electronic government* sebagai berikut, dimana adanya pemanfaatan dari teknologi informasi, catatandengan internet, untuk memberi pelayanan publik. Indrajit (2002&2005) mendefinisikan *e-government* merupakan pengaplikasian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dari instansi pemerintah dan menerangkan juga bahwa *soul* dari *e-government* suatu upaya untuk menciptakan

suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goal*) dari beberapa golongan yang mempunyai kepentingan. Berdasarkan pengertian dan definisi dari *e-government* bisa dikatakan bahwa *e-government* pemanfaatan teknologi informasi seperti internet, WAN, *mobile computing* bisa memberikan pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan publik juga lebih nyaman dan efisien dalam hal biaya dan dapat mengubah relasi dengan masyarakat, sektor bisnis, dan semua pihak yang berhubungan dengan pemerintah.

Kota Surabaya meraih piala penghargaan Kota Cerdas Indonesia 2017. Wali Kota Surabaya Dr.(H.C) Ir. Tri Rismaharini, M.T secara langsung menerima penghargaan tersebut dari Wakil Presiden Jusuf Kalla di Istana Wakil Presiden, Jakarta Pusat, Senin (11/12). Dalam kesempatan itu, Risma membeberkan usaha di balik keberhasilan Pemkot Surabaya meraih penghargaan tersebut. Menurutnya, keberhasilan itu tak lain adalah inovasi layanan berbasis online untuk masyarakat. Mulai dari pelayanan akta kelahiran, kematian, akta nikah, hingga perizinan terintegrasi (sumber: <https://kumparan.com>). *E-Kios* menjadi salah satu program yang meraih penghargaan Inovasi dan Teknologi (Inotek) pada tahun 2015 yang diberikan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Provinsi Jawa Timur karena *e-Kios* merupakan satu-satunya inovasi percepatan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Pemkot Surabaya (sumber: www.surabaya.go.id)

Kehadiran *e-Kios* merupakan suatu terobosan program pemerintah Kota Surabaya di bidang administrasi kependudukan (*E-Lampid*), kesehatan (*E-Health*), pendidikan (*E-Pendidikan*), dan perizinan (*Surabaya Single Window*) yang berbasis teknologi dan internet yang menjadikan *e-Kios* sebagai salah satu upaya untuk peningkatan pelayanan terhadap

masyarakat Kota Surabaya yang efisien. Dalam program *e-Kios* ada *e-Lampid* digunakan untuk layanan akta kelahiran, akta kematian, dan pindah datang. *E-Health* dipakai untuk mendaftar antrean layanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit. *E-Pendidikan* dalam melayani proses pendaftaran peserta didik baru (PPDB). Sedangkan *SSW* untuk mendaftar perizinan secara online. Pada *e-Kios* ini pulah terdapat pilihan bahasa antara lain bahasa Indonseia, bahasa Jawa, bahasa Madura.

Dalam pelaksanaan program *e-Kios* yang mana program ini telah di laksanakan pada awal tahun 2015. Walaupun program ini telah berjalan dari awal tahun 2015, akan tetapi program ini belum dapat berjalan secara maksimal. Sering ditemukan kelemahan pada program pelayanan ini ketika masyarakat Kota Surabaya menggunakan layanan *e-Kios*. Harapan masyarakat agar mendapat pelayanan yang lebih efektif dan efisien harus dipendam dulu dikarenakan program *e-Kios* ini sering mendapat keluhan, seperti gangguan pada mesin *e-Kios*, internet belum terkoneksi dengan baik bahkan belum dapat tersambung, data pemohon yang salah alamat dan tidak terbaca dengan baik sehingga hal inilah dianggap belum dapat terpenuhnya kualitas pelayanan terhadap masyarakat, pada saat meng-*upload* data mein *e-kios* tiba-tiba lelet atau *error*. *Finalli*, pendaftaran pun tidak terlaksana. Pada akhirnya masyarakat diharuskan melakukan pelayanan secara manual ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya, *touch screennya* terganggu dan kecenderungan warga yang lebih memilih untuk mengurus layanan *e-Kios* secara manual (*sumber: www.jawapos.com*)

Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas, permasalahan ini sama persis yang terjadi pada program *e-Kios* di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Masalah ini timbul dikarenakan mesin *e-Kios*

yang sering *trouble*, jaringan internet yang buruk, layar sentuhnya sering terganggu, tidak terbacanya data pemohon ketika memasukan data seperti NIK (Nomor Induk Kependudukan), dan masyarakat lebih memilih pelayanan publik secara manual.

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah dijelaskan,oleh karena itu penulis dapat kemukakan perumusan masalah seperti berikut ini:

1. Bagaimana implementasi program *e-Kios* Kota Surabaya di Kecamatan Sukolilo ?
2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan implementasi program *e-Kios* Kota Surabaya di Kecamatan Sukolilo ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi program *e-Kios* Kota Surabaya di Kecamatan Sukolilo.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan implementasi program *e-Kios* Kota Surabaya di Kecamatan Sukolilo.

II. Kajian Pustaka

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Implementasi Kebijakan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) implementasi dijelaskan sbagai pelaksanaan dan pengaplikasian. Implementasi adalah sebuah langka yang penting pada kebijakan publik. Secara umum implementasi adalah sebuah tindakan dan pelaksanaan dari suatu perencanaan yang telah di buat dengan cermat dan rinci. Implementasi program atau kebijakan adalah tahapan dari proses kebijakan yang merupakan suatu bentuk perwujudan penetapan undang-undang. Pandangan Lester dengan Stewart pada (Winarno, 2007:144) dalam pengertian secara luas impelementasi diartikan sebagai bentuk pelaksanakan dari UU yang mana sejumlah toko, orrganisasi, tahap-tahap, dan tehknik berkerja bersama-sama dalam melaksanakan kebijakan supaya *goals* dari

kebijakan dan program yang telah dibuat dapat tercapai. Pandangan Charles O. Jones (Siti Erna Latifi Suryana, 2009: 28) terdapat 3 poin dalam menjalankan program adalah 1)Pengorganisaian, 2)Interpretasi, 3)Penerapan atau Aplikasi.

Implementasi merupakan pelaksanaan kebijakan dasar. Dalam hal ini, dapat berupa Undang-undang perintah-perintah atau juga keputusan eksekutif yang penting, maupun keputusan badan peradilan. Content and context di dalamnya, berupa identifikasi masalah yang hendak dicapai dengan melalui berbagai cara untuk menstruktur / mengatur proses implementasinya.

Adapun langkah-langka dalam proses implementasi yaitu:

- a. Kepatuhan dari kelompok target pada keputusan dimaksud;
- b. *Output* kebijakan (Keputusan-keputusan) dari institusi pelaksana;
- c. Dampak nyata keputusan-keputusan badan-badan pelaksana;
- d. Pandangan pada *impact* keputusan dimaksud;
- e. Evaluasi sistem politik pada UU yakni berupa perbaikan mendasar dalam contentnya.

Ahli kebijakan lebih fokus terhadap model implementasi kebijakan pada perspektif *bottomup* dari Adam Smith. Menurut Smith dalam Islamy (2007), “proses dan alur merupakan suatu tahap dalam implementasi kebijakan”. Model Smith ini berpandangan bahwa kegiatan implementasi kebijakan dari aspek dinamika sosial politik, yang mana kebijakan yang dibuat pemerintah supaya mengadakan perubahan pada masyarakat sebagai kelompok target. Menurut Smith dalam Islamy (2001), implementasi kebijakan dipengaruhi 4 faktor :

- a. *Environmental factor* merupakan unsur-unsur dalam lingkungan yang menyebabkan implementasi kebijakan seperti aspek budaya, social, ekonomi dan politik.

- b. *Idealized policy* merupakan cara komunikasi yang dibuat oleh implementor yang mana tujuannya supaya mendorong, mempengaruhi sasaran supaya melaksanakannya.
- c. *Target groups* merupakan dari *policy stakeholder* diharapkan untuk mengadopsi langkah-langka komunikasi sebagai mana yang diharapkan oleh pembuat kebijakan. Dikarenakan kelompok ini telah menjadi target dari implementasi kebijakan, maka dari itu diharapkan dapat menyesuaikan langkah-langka perilaku dengan kebijakan dimana telah dirumuskan..
- d. *Implementing organization* instansi-instansi pelaksana yang bertanggungjawab pada penerapan program yang telah ditetapkan.

2.2.1 Model Implementasi Kebijakan

Istilah model implementasi merupakan ada korelasi, hubungan atau ada bagian dari standar yang biasa ditetapkan pada model kebijakan publik, dipergunakan dalam memodelkan implementasi kebijakan. Pada kajian administrasi publik (Waldo, 1989), mensyaratkan berbagai model yaitu saran untuk mereduksi berbagai konsep mengenai sifat, kenyataan dan universal, dan berguna dalam mensesederhanakan pemahaman akan sesuatu atau mempergunakan ide, dimana dalam mengkonsep suatu yang belum diketahui didasarkan pada suatu yang telah diketahui, dan dengan menggunakan metafora supaya memperoleh kejelasan mengenai gejala-gejala.

Dalam model implementasi yang ditawarkan oleh Mazmanian dan Sabartier (1981) yakni implementasi sebagai manajemen kebijakan. Model ini mengakui dimana kelompok sasaran adalah tujuan penting kebijakan, kemampuan strategi manajerial dibutuhkan untuk support langkah dari perubahan sikap kelompok sasaran. Kemampuan manajerial meliputi pengembangan kecukupan pengawasan sebagai program secara *fiscal mismanagement*, tegaknya

moral para pelaksana dan manajemen konflik internal. Guna melcapai kemampuann manajer secara baik ada beberapa ciri factor krusial yangmanan seyogyanya dapat terpenuhi antara lain *technologt* (teknologi), *unambiguity of objectives* (kejelasan tujuan), *skill* (keahlian), *support* (dukungan) dan *consensas* (hasil kesepakatan). Adapun ciri-ciri model implementasi sebagai manajemen kebijakan adalah: 1)pada setiap kebijakan mengharuskan berdasar dari teori yang bagus, tujuan tidak merugikan kelompok target, 2)kebijakan itu harus didukung dengan objektif dan proaktif dari kelompok target, poltikus-politikus 3)pelaksana kebijakan harus mempehatikan elemen-elemen yang penting yang dapat mempengaruhi kebijakan.

Beberapa berikut ini beberapa model implementasi kebijakan:

A. Model yang dikembangkan oleh Brian W. Hogwood dan Lewis A.Gunn

Model ini seringkali dikatakan dengan *the top down approach*. Supaya bisa mengimplementasi kebijakan nasional secara ssempurna (*perfect implementation*) adapun persyaratannya, antara lain:

- 1) Dalam pelaksanaan kebijakan tersedianya waktu dan sumber-sumber yang baik.
- 2) Komunikasi dan koordiansi harus maksimal.
- 3) Kondisi external yang dihadapi para badan/instansi pelaksana jangan sampai membuat isu scrius.
- 4) Perpaduan sumber-sumber yang dibutuhkan harus ada.
- 5) Program yang diimplemetasikan didasari korelasi kausalitas yang bagus.
- 6) Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghungnya.
- 7) Korelasi dependesi diminimalisir.
- 8) Harus ada pemahaman yang baik dan kesepakatan pada *goals*.
- 9) Tugas-tugas terperinci dan menempatkan pada langkat yang sesuai.

- 10) Pihak yang mempunyai kewenangan bisa menuntut dalam memamthi kewenangan

B. Model yang dikembangkan oleh Van Meter dan Van Horn

Model ini seringkali dikatakan *a model of the policy implementation process* (model proses implementasi kebijakan). Pendapat yang diberikan yaitu bahawa perbedaan-perbedaan pada kegiatan penerapan kebijakan akan dipengaruhi oleh kebijakan bisa pengruhi dari kebijakan. Pendekatan ini berusaha mengkorelasikan antara masalah kebiujakan pada implementasi dengan salahsatu model konseptual kebijakan dan pretasi kerja bisa dihubungkan

Implementasi kebijakan bisa tercapai apabilah perubahn yangmana dikehendaki itu minim, akan tetapi kesepakatan pada *goals* terutama oleh orang-orang yang menjalankan kebijakan dilapangan relative besar.

Ada enam hal dalam menghubungkan antar kebijakan dengan *performance*. Keenam hal tersebut adalah:

- a) Ukuran dan Tujuan Kebijakan
- b) Sumbeer-sumber kebijakan
- c) Karakteristik Organisasi/instansi Pelaksanaan
- d) desposition implementor
- e) Interaksi antara badan pelaksana yang berhubungan dengan kegiatsn dari implemetor.
- f) Lingkungan ekonomi, social, dan politik

C. Model yang dikembangkan oleh Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier

Model ini dikatakan *a frame awork for implementation analysys* (kerangka analisis kebijakan). Peran penting analisa pelaksanaan program nasional adalah dengan mengidentifikasi unsur yang mempengaruhi tercapai tujuan vormal terhadap keeluruhan kegiatan penerapan program. Terdapat tiga unsur dalam model ini, antara lain:

- a) Mudah ataupun sulitnya masalah yangmana akan dikerjakan.

- b) Kemampuan keputusan supaya menstruktur denagn pas pada kegiatan implementasi.
- c) Pengaruh langsung brbagai unsurpolitik terhadap keseimbangan dukungan terhadap tujuan yang termuat pada keputusan program itu sendiri.

Sedangkan variabel tergnatung yaitu tahap-tahap implementasi yang harus dilaluiyaitu hasil program instansi-instansi plaksana, kesediaan target grup menaati hasil program, dampak nyata hasil kebijakan, dampak *output* kebijakan sebagaimana dipandangi dan perbakan dasar pada UU.

2.2.3 Tahap-Tahap Kebijakan Publik

Kegiatan dari pembuatan kebijakan publik adalah kegiatan universal dikarenakan melibatkan berbagai kegiatan ataupun unsur yang akan dkaji. Maka dari itu beberapa ahli politik yang sangat berminat untuk mengkaji kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakn publik pada tahapan-tahapan. Adapun tujuannya merupakan memudahkan kita untuk mengakaji kebijakan publik. Namundemikian, beberapa mungkin mmbagi langkah-langkah ini dengan urut yan tidak sama. Langka kebjakan publik menurut William Dunn dalam Budi Winarno (2007:32-34) yaitu sebagai berikut:

1. Tahap penyusunan agenda
Implemetor yag duduk dikursi kebijakan ditunjuk menempatkan maslah terhadap agenda publik. Sebelumnya isu harus ditelaah lebih dahulu supaya bisa ada padaagenda kebijakan dan dirumuskan oleh implementator. Pada tahap ini satu isu tidakan tersentuh dan berpusat dan foku pada masalah yan lain untuk dibahas, ataupun pulah isu disebabkan alas an-alasan tertentu di tunda pada tempo begitu lama.
2. Tahap formulasi kebijakan
Isu yang ada pada keagenda kebijakan dan akan dicermati oleh implementator. Isu-isu kemudian dikelompokan supaya dicari solusi yang baik dari isuh tersebut.

Pemecahan masalah aka nada banyak alternative ataupun putusan kebiijakan (*polcy alternatives/polici option*) yang ada. Pada rumusan masala kebijakan masing-masing alternative beradu agar bisa dipilih sebagaimana kebjakan untk solusi dari masalah yang ada. Pada langka ini masing-masing tokoh beradu agar dapat memberi solusi yang baik.

3. Tahap adopsi kebijakan
Dari beberapa pilihan kebijakan yangmana tawarkan ole implemetator, pda akhirnya dipilih salasatu dari sekian solusi yang telah dibuat oleh pembuat kebijakan. Sehingga kebijakan itu dipilih dari dukungn darimayoritas legislatife, consensus antardirektur instaansi dan putusan peradillan.
4. Tahap penerapan kebijakan
Suatuh program kebijakan hanya akan terpampang, apabila tidakk dilaksanakan dalam sebuah program kebijakan. Maka dari itu program kebijakan yag sudah dipilih sbagai alternatif soslusi dari masalah yang harus segera terapkan.
5. Tahap evaluasi kebijakan
Pada langka ini program yang sudah dilaksanakan aka dinilai atau dievaluasi untuk mengetahui apakah progam tersebut berhasil atau gagal dalam memberi solusi. Karena program pada dasarnya dibentuk untuk memecahkan masalah publik yang diahadapi ole masyarakat, maka dari itu harus ada ukuran-ukuran atau kriteria yang menjadi dasar untuk menilai kebijakan apakah kebijakan publik telah meraih dampak yang dinginkan.

1.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Menurut George C. Edward III (dalam subarsono 2005:90) terdapat 4 variabel yang berdampak pada berhasil atau gagalnya penerapan dari suatu program, yaitu komunikasi,

sumber daya, infrastruktur birokrasi, dan disposisi.

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan itu mengharuskan para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus dijalankan. Tujuan dan target program harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) agar dapat distorsi implementasi dimimalisir. Tujuan dan target tidak jelas dan bahkan tidak mengetahui apapun oleh kelompok target, maka akan sangat kemungkinan dapat terdistorsi oleh grup target. Secara universal Edward membahas 3 variabel penting pada langkah komunikasi kebijakan, yaitu:

a. Transmisi

Sebelum para pelaku kebijakan bisa mengimplementasi satu keputusan, dimana pelaku kebijakan diharuskan mengerti dimana suatu keputusan yang telah dibuat dan suatu perintah agar dilaksanakannya keputusan tersebut telah dikeluarkan. Dalam hal ini tidak selalu merupakan langkah yang langsung sebagaimana adanya. Beberapa ditemukan keputusan-keputusan diabaikan dan seringkali terjadi kesalahpahaman pada keputusan yang dikeluarkan.

b. Konsisten

Bila implementasi ingin efektif, sebuah perintah untuk pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Pada tahap ini biarpun pemerintah memiliki variabel kejelasan, tetapi apabila perintah tersebut betentangan maka para pelaksana kebijakan sangat sulit untuk dapat melakukan tugas dengan bagus.

c. Kejelasan

Edward mengidentifikasi 6 faktor yang menjadi ketidakjelasan komunikasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut antara lain kompleksitas kebijakan, keinginan untuk tidak mengganggu grup publik, kurangnya konsensus pada tujuan program, masalah-

masalah dalam memulai suatu program baru, menghindari pertanggungjawaban program dan sifat perbuatan kebijakan pengadilan.

2. Sumber daya

Sumber daya merupakan salah satu variabel yang paling penting dalam implementasi kebijakan yang jelas dan efektif. Sumber daya dapat berwujud sumber daya manusia, yaitu kompetensi atau *skill* implementator, dan sumber daya finansial. Tanpa adanya sumber daya, maka kebijakan akan menjadi khayalan dan menjadi mimpi yang tidak pernah terwujud.

3. Disposisi

Disposisi adalah sikap dan karakteristik dari implementor yang dimilikinya seperti komitmen, kejujuran dan sifat yang demokratis. Jika implementor dapat mempunyai sikap yang bagus, maka pelaku bisa melaksanakan program yang sesuai dengan kesepakatan bersama. Apabila implementor mempunyai pandangan tidak sama dengan implementor, maka kemungkinan langkah penerapan program tidak bisa efektif.

2.3 Program *E-Kios*

Program *e-Kios* merupakan suatu bentuk dalam meningkatkan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh PemKot Surabaya dengan dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebagai *leading sector* dari program tersebut. Program *e-Kios* dilaksanakan pada tahun 2014 dan telah berjalan selama 1 tahun hingga sekarang. Program ini memiliki tiga layanan, yaitu *E-health*, *E-Lampid*, dan *Surabaya Single Window (SSW)*. Bentuk *e-Kios* adalah mesin yang dilengkapi dengan *printer*, *scanner*, dan *keyboard*. Mesin tersebut berada di seluruh kantor kecamatan, kelurahan, rumah sakit pemerintah, beberapa puskesmas dan beberapa dinas kota Surabaya. Program Kios Pelayanan Publik Surabaya mengacu pada Peraturan Walikota Nmr 5 Thn 2013 mengenai Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan PerDa dan

UU Pelayanan Publik Nmr 25 Thn 2009. Pada Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2013, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan meliputi:

1. Pembangunan teknologi informasi dan komunikasi
2. Pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi
3. Monitoring dan evaluasi teknologi informasi dan komunikasi

Setiap SKPD di Surabaya yang melakukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi harus berkoordinasi dengan Dinas Komunikas dan Informatika. Tujuan adanya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan PemDa menurut Peraturan Walikota Nmr 5 thn 2013 adalah:

- Meningkatkan mutu pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam langka penyelenggaraan pemerintahan
- Meningkatkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif
- Sebagai sarana perbaikan organisasi, sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan

Program *e-Kios* Surabaya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi agar bisa mempermudah penggunaan layanan yang ada, terciptanya transparansi, keadilan, dan dapat dipertanggungjawabkan bagi para pengguna. Dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa program *e-Kios* adalah seperangkat kegiatan yang telah diorganisasikan dan memiliki standar, prosedur, anggaran, dan sumber daya agar bisa capai target dan tujuan yang telah ditetapkan dalam program *e-Kios*. Program *e-Kios* dibuatkan oleh pemerintah kota Surabaya dan mengintegrasikan tiga layanan (layanan kesehatan, layanan perijinan, dan layanan administratif) serta mengacu pada Peraturan

Walikota Nmr 5 Thn 2013 serta UU Pelayanan Publik Nmr 25 Thn 2009.

4. Hasil Penelitian

a. Deskripsi Objek

Kecamatan Sukolilo merupakan salah satu kecamatan dari 31 kecamatan yang ada di Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia yang terletak di Jl. Nginden Semolo 89, Surabaya, Indonesia, nomor telepon kantor yang bisa dihubungi: (031) 5924796. Kecamatan ini terdiri dari 7 Kelurahan diantaranya Nginden Jangkungan, KeKeputih, Gebang Putih, Semolowaru, Medokan Semampir, Menur Pumpungan, dan Kelampisngasem. Kecamatan Sukolilo terletak di Ujung Timur Kota Surabaya. Batas wilayah Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dimana sebelah utara Kecamatan Mulyorejo, sebelah selatan Kecamatan Rungkut, sebelah barat Kecamatan Gubeng dan sebelah timur Selat Madura.

b. Implementasi Pelaksanaan Program E-Kios di Kecamatan Sukolilo

Berdasarkan hasil dari penyajian data yang telah dipaparkan sebelumnya, dimana pelaksanaan program e-Kios ini sudah baik, dimana pada penerapannya melalui Kecamatan Sukolilo sudah sebagaimana warga mengetahui program ini. Dari pernyataan Camat, Sekretaris Camat, dan Kasi Pemerintah dimana program ini berjalan dengan lancar dan maksimal apalagi dalam program ini terdapat beberapa pelayanan seperti pelayan perijinan, pelayanan kesehatan, pelayanan kependudukan, dan pendidikan yang tujuan utamanya adalah untuk memudahkan masyarakat. Akan tetapi, terlepas dari memudahkan pelayanan warga, ada masalah yang menghambat program e-Kios ini seperti jaringan yang sering eror, warga yang belum paham dengan pelayanan yang *system online*. Dari pihak kecamatan juga tidak memenugkiri bahwa dalam penerapan program ini yang menjadi masalah utamanya adalah dari e-kios itu sendiri.

c. Faktor-faktor yang Menyebabkan Implementasi Program E-Kios

1. Faktor Komunikasi

Implementasi program e-Kios di Kecamatan Sukolilo bisa berjalan maksimal apabila tujuan-tujuan program dipahami oleh pihak kecamatan dan warga dalam tercapainya tujuan program e-Kios. Dalam komunikasi yang harus diperhatikan bagaimana pihak kecamatan memberikan atau mendampingi warga mengenai program ini. Dari fenomena yang terjadi dan berdasarkan hasil wawancara dari pihak kecamatan dengan warga dimana dalam memberikan petunjuk atau arahan, peran dari pihak kecamatan dalam memberikan petunjuk mengenai e-Kios serta memberikan kejelasan informasi mengenai program e-Kios sudah begitu baik. Ini berdasarkan dari pihak kecamatan yang mengundang RT dan RW dan penyampain langsung kepada masyarakat mengenai program ini. Adapun masyarakat yang mengetahui program ini dari pihak kebijakan dan juga dari media sosial atau internet. Terlepas dari semua ini warga mengelukan mesin e-kios ini sering mengalami gangguan pada jaringan dan mesin yang *trouble* serta tidak adanya sosialisasi yang berkelanjutan mengenai program ini

2. Faktor Sumber Daya

Adapun mengenai tingkat pendidikan dari pegawai yang disampaikan oleh Camat dan Sekretaris Camat bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh pada pelaksanaa program e-Kios, ini dikarenakan petugas atau operatornya ditraining atau dilatih. Akan tetapi berdasarkan data dari Kasi Pemerintahan dimana pendidikan suatu hal yang jelas dan perlu apalagi untuk operatornya juga didiklat. Hal yang sama disampaikan ole warga bahwa pendidikan itu sangat penting dalam pelaksanaan program e-Kios. Mengenai fasilitas, dimana fasilitas utama dalam program yang bersifat *online* ini adalah internet. Untuk finansialnya ternyata program ini ditanggung oleh dinas terkait entah itu tinta,

kertas atau lain sebagainya ada anggarannya. Pihak kecamatan hanya di drop dan hanya sebagai pelaksana. Jika ada suatu kebutuhan mengenai e-Kios ini maka pihak kecamatan wajib membuat laporan supaya kebutuhan akan e-Kios ini akan didistribusikan.

3. Disposisi

Dari data yang ada dilapangan teerkait sikap dari pelaksana program e-Kios ini dan warga sudah cukup baik. Berdasarkan data hasil dari warga, menyatakan pihak kecamatan sudah baik dimana adanya petugas yang mengarahkan warga dalam menggunakan/ mengarahkan program e-Kios ini. Walaupun sikap implementator sudah baik, adapun faktor penghambat dimana keebanyakan warga yang tergesa-gesa dalam menggunakan e-Kios ini walaupun sudah diketahui e-kiosnya mengalami masalah begitu juga warga yang belum paham mengenai IT dan masalah jaringan.

4. Faktor Struktur Birokrasi

Dari SOP program e-Kios ini tidak berubah-ubah hanya systemnya saja yang diganti, ini berdasarkan data yang diperoleh dari pihak kecamatan dan warga. SOP dari pelayanan e-Kios ini sudah jelas dalam menyampaikan program ini. Adapun pembagian tugas dalam pelayanan e-Kios ini dimana dengan menugaskan satu orang sebagai operator. Akan tetapi ada juga petugas lainnya yang membantu jika memang petugas operatornya kewalahan dalam memberikan pelayanan. Maka dari itu untuk SOP dan peran petugas/ pegawai sudah baik. Dan faktor keberhasilannya tergantung pada komunikasi yang terjalin antar petugas, sedangkan unruk penghambatnya itu adalah jika petugas tidak ada ditempat, mesin yang rusak dan untuk diperbaiki butuh beberapa hari.

5. 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 baik 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 kendala 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 melaporkan kepada dinas di Pemerintah Kota Surabaya agar pada program e-Kios ini tidak lagi ada hambatan.

1. Faktor Komunikasi

Dalam memberikan petunjuk sosialisasi kepada warga, Kecamatan 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 guna untuk menyempurnakan program e-Kios ini.

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 ditingkatkan lagi.

4. Faktor Struktur Birokrasi

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

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Graafindo Persada.
- Herfina Tedjo Harsito. Implementasi Program *E-Kios* sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Keberaon Kota Surabaya.
<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp91c35f67f7full.pdf>
(Akses pada tanggal 18 April 2018)
- Milles & Huberman. (1992) *Analisis Data Kualitatif (tentang metode-metode baru)*, Jakarta: UI-Press.
- Mudjia Rahardjo, *Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif*,
<http://mudjiarahardjo.com/artikel/270.html?task=view>
(diakses Pada tanggal 26 April 2018)
- Nur Mas Ammah dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP Penerapan Layanan *Electronic Health (e-health)* di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya.
<http://jurnalmahasswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/17121/15566>
(Akses pada tanggal 18 April 2018)
- Puji Ratna Dewi dan Indah Prabawati, S.Sos.,M.Si Implementasi di Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota *E-Lampid* Surabaya
<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/15005/13580>
(Akses pada tanggal 18 April 2018)
- Peraturan Wali Kota Surabaya nomor 5 tahun 2013
https://jdih.surabaya.go.id/pdfdoc/perwali_810.pdf
(Akses pada tanggal 20 April 2018)
- Sisilia Abdurrohman, Tjahjanulin Domai, Muhammad Shobaruddin, Implementasi Program *E-Filing* dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak PratamaBojonegoro).
[http://download.portalgaruda.org/article.php?article=326560&val=6469&title=Implementasi%20Program%20E-Filing%20Dalam%20Upaya%20Peningkatan%20Kepatuhan%20Wajib%20Pajak%20Orang%20Pribadi%20\(Studi%20Pada%20Kantor%20Pelayanan%20Pajak%20Pratama%20Bojonegoro\)](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=326560&val=6469&title=Implementasi%20Program%20E-Filing%20Dalam%20Upaya%20Peningkatan%20Kepatuhan%20Wajib%20Pajak%20Orang%20Pribadi%20(Studi%20Pada%20Kantor%20Pelayanan%20Pajak%20Pratama%20Bojonegoro))
(Akses pada tanggal 18 April 2018)
- Siti Erna Latifi Suryana. 2009. Implementasi Kebijakan tentang Pengujian Kendaraan Bermotor. Tesis pada Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara Medan.
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/7146/3/09E01880.pdf.txt>.
(Akses pada tanggal 18 April 2018)
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta : Bandung.
- Suaib, Muhammad, Ridha, 2016. "Pengantar Kebijakan Publik; Dari Administrasi Negara, Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, Goog Governance, Hingga Implementasi Kebijakan". Yogyakarta. Calpulis.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik :Teori dan Proses*. Yogyakarta :Med Press (Anggota IKAPI)
<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3647897/surabaya-kebut-pencocokan-jumlah-penduduk-hingga-akhir-tahun>
(Akses pada tgl 1 April 2018)
<https://kumparan.com/@kumparannews/surabaya-raih-penghargaan-kota-cerdas-2017>
<http://www.surabaya.go.id/berita/8644-surabaya-raih-penghargaan-inotek->

[2015-jawa-timur-bidang-inovasi-
teknologi-informasi](#)
(Akses pada tanggal 1 Apri 2018)