

Kualitas Pelayanan E-Kios Dalam Program Perizinan Terpadu Kecamatan Wonocolo

Disusun Oleh:

Febry Ramadhan

(E-mail: febryramadhan077@gmail.com)

Dibimbing Oleh :

Dra, Indah Murti, M.Si

ABSTRACT

Through E-Kiosk, service to citizens can be easier. The application simplifies the stages for managing permissions for society through SSW (Surabaya Single Window). It also includes the management of Birth Certificate and / or Death (e-Lampid). With this innovation, applicants do not need to come directly to the counter service. Rather it is enough to come to the E-Kiosk located in the office of the Village / District. Interestingly, because it is in government offices, access to get this service is open for public. Including for poor families, disable, illiterate, and the elderly. Officers in the office are always ready to serve the people who want to use E-Kiosk Service Monitoring and E-Kiosk evaluation is carried out regularly with the supervision of the Office of Communications and Informatics. Both in the service aspect officers, as well as about internet bandwidth. Government also opened a complaint post in the Media Center. Including in complaints submitted to the Department of Population and Civil Registry, Kelurahan / Kecamatan related.

Problem Formulation in Research of How is Quality of E-Kiosk Service In Integrated Licensing Program District Wonocolo? This study aims to determine the Quality of Service E-kiosk In Integrated Licensing Program District Wonocolo. This research is descriptive research using qualitative approach. Technique of collecting data is done by observation, interview, and documentation.

The research informant in this research is the officer who give service of E-Kios and Society get service.

Based on the research results can be seen that Quality Service E-kiosk In Integrated Licensing Program District Wonocolo. For the facilities of E-Kios is good and as well as people's expectation although there are little bit trouble in the internet connection which is unstable for people accessing E-Kios in District Wonocolo which causes achieving good quality has not achieved yet.

Keywords: Quality, Public Service, Zeithaml Theory

I. Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Otonomi daerah yang berlaku saat ini diharapkan dapat meningkatkan pembangunan dan pemeliharaan sarana

dan prasarana publik. Hal ini perlu dilakukan untuk pemerataan pembangunan dan pelayanan masyarakat secara menyeluruh. Berlakunya otonomi daerah yang diiringi dengan perkembangan jaman mengakibatkan masyarakat lebih menyukai hal-hal khususnya dalam

pelayanan publik yang sifatnya cepat, terjangkau dan berkualitas. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat mengharuskan aparat Pemerintah Daerah / Kota mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas untuk masyarakat.

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang, Pemda sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut dan berkaitan dengan kualitas pelayanan E-Kios dalam program perizinan terpadu yang saat ini sedang dikembangkan pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, kami mengobservasi kantor pelayanan perizinan di Kecamatan Wonocolo Surabaya.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bagi kota kelas Surabaya adalah suatu keniscayaan. Maka itu, Pemerintah Kota (Pemkot) tak henti melakukan inovasi dengan berbasis optimalisasi aspek tersebut. Salah satu terobosan yang dilakukan eksekutif melalui Dinas Komunikasi dan Informatika adalah e-Kios.

Melalui E-Kios, pelayanan terhadap warga dapat lebih mudah. Aplikasi ini menyederhanakan tahapan yang dilakukan masyarakat saat ingin mengurus pendaftaran perizinan melalui SSW (Surabaya Single Window). Tak hanya itu, pengurusan Akta Kelahiran dan/atau Kematian (e-Lampid), dan pengambilan nomor antrian puskesmas atau rumah sakit (e-health) juga dapat dilaksanakan secara online.

Dengan inovasi ini, pemohon tidak perlu datang langsung ke loket pelayanan.

Melainkan cukup dengan datang ke E-Kios yang berada di kantor Kelurahan/Kecamatan serta puskesmas dan rumah sakit setempat. Proses validasi berkas bakal lebih efektif, efisien, dan lekas rampung. Menariknya, karena berada di kantor pemerintahan, akses untuk mendapat layanan ini pun terbuka bagi siapa saja. Termasuk, untuk mereka yang berasal dari keluarga kurang mampu, orang berkebutuhan khusus, buta huruf, maupun para lanjut usia. Petugas di kantor tersebut selalu siap melayani masyarakat yang ingin menggunakan layanan E-Kios

Secara prinsip, data masyarakat yang masuk melalui E-Kios, terekam dengan baik dan dapat diolah oleh masing-masing pemangku kepentingan. Artinya, informasi apapun yang masuk dalam satu titik, akan dijadikan bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan. Sinergitas yang terjalin, secara langsung ataupun tidak langsung, telah menggerus habis ego-sektoral yang mungkin saja ada. Kalau sudah begini, pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan terfokus.

Keberadaan E-Kios telah berhasil mendekatkan akses pelayanan publik kepada masyarakat hingga level terbawah. Volume antrian di sentra pelayanan kesehatan juga bisa berkurang. Sebab, warga bisa melakukan pendaftaran tanpa harus datang. Mereka lantas diberi informasi kapan tepatnya waktu memeriksakan diri. Selain itu, pengurusan Akta Kelahiran/Kematian pun dapat dilaksanakan dengan segera.

Di sisi lain, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya Antiek Sugiharti menjelaskan, pihaknya hanya menjadi penyedia aplikasi dan server. Setiap aplikasi pada E-Kios terhubung langsung dengan dinas terkait. "Misalnya, pelayanan kependudukan datanya masuk ke dispendukcapil. Mereka yang tahu hasil rekapnya," paparnya. Begitu pula halnya

dengan pelayanan perizinan, PPDB, maupun e-health.

Saat ditanya mengenai pelayanan yang jarang atau susah diakses, Antik membantah hal tersebut. Menurut dia, empat menu yang tersedia dapat diakses. "Kami sudah pastikan bahwa semuanya bisa digunakan. Kalau ada yang tidak terpakai, mungkin karena warga mengakses dari tempat lain," katanya. Misalnya, melalui smartphone, tablet pc, laptop, maupun komputer. (2015:06/Jawapos)

Tampaknya, E-Kios tidak kunjung merakyat. Mulai dari kendala alat dari E-kios itu sendiri tak berfungsi dengan baik, koneksi internya yang kurang stabil, aparatut pemerintah yang kurang memahami cara kerja E-kios dan masih banyak.

Rumusan Masalah

Berdasarkan yang telah dipaparkan di atas masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut : Bagaimana Kualitas Pelayanan E-kios Dalam Program Perizinan Terpadu Kecamatan Wonocolo.?

Tujuan Pelitian

Tujuan dari penelitian ini, adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan E-kios dalam program perizinan terpadu Kecamatan Wonocolo.

II. Kajian Pustaka

Penelien Terdahulu

N o.	Peneliti Dan Judul	Metode	Hasil
1.	Dwi Richa Farokha dan Achmad Syafi'i KUALITAS	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dimana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualias pelayanan dalam katagori baik hal ini

PELAYANAN PENGIRIMAN POS EXPRESS DI PT. POS INDONESIA CABANG BARAT AJAYA SURABAYA	penelitian ini menggunakan data deskriptif	ditunjukkan oleh kriteria berikut : 1) Prosedur pelayanan sudah sesuai dan mudah dipahami, pelanggan tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan jasa pengiriman paket pos express. 2) Waktu Penyelesaian Pengiriman Paket Pos Express Mengenai ketepatan waktu pelayanan,masyarakat dinilai sudah cukup memuaskan. 3) Biaya pelayanan yang dikenakan sudah wajar dan sesuai dengan ketentuan, tidak ada biaya tambahan yang dikeluarkan oleh pelanggan. 4) Produk pelayanan di PT. Pos Cabang
---	--	--

			<p>Baratajaya Surabaya sudah cukup memuaskan.</p> <p>5) Sarana dan prasarana cukup memadai, kenyamanan ruang pelayanan dan kebersihan gedung sudah cukup nyaman dan bersih.</p> <p>6) Kompetensi petugas dilihat dari kemampuan petugas, tanggung jawab petugas, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan sudah baik akan tetapi masih perlu peningkatan.</p>
2.	Andi Putra dan Chalid Sahuri KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TERPADU	Penelitian ini masuk dalam kategori deskriptif kualitatif	Penerapan kualitas pelayanan perizinan sudah dalam kategori baik dengan beberapa alasan antara lain: perihal kesederhanaan, kejelasan, kepastian

			<p>waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keamanan dan kenyamanan sudah menunjukkan kategori baik. Hal ini berarti kualitas pelayanan pada Kantor BPMP2T Kabupaten Siak sudah terselenggara dengan baik.</p>
3.	Ikra Rahardian Permadi Arsy KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI KANTOR PELAYANAN	Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, desain penelitian yang digunakan adalah dengan teknik analisa deskriptif	Hasil yang penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPPT Kota Cimahi yang dilihat dari kesederhanaan prosedur yang dikatakan belum baik,

	PERIZINAN TERPADU (KPPT) KOTA CIMAHI.		
4.	Krishnawan Panji Agastya, Eva Hany Fanida, S.AP.,M. AP. PENERAPAN LAYANAN E-HEALTH DI PUSKESMAS JAGIR KELURAHAN JAGIR KECAMATAN WONOKROMO KOTA SURABAYA	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Layanan E-Health di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik meskipun terdapat beberapa faktor kendala. Hal tersebut diketahui melalui implementasi elemen political environment yang bertipe TDP (Top down project). Elemen Leadership dalam penerapan layanan e-health di Puskesmas Jagir sudah

			cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan kemampuan pemimpin tiap dinas terkait serta dengan aparat kelurahan dan juga pegawai puskesmas yang lainnya saling koordinasi dan saling bekerjasama serta berkomitmen dalam melayani masyarakat.
5.	Delza Abdul Hafizh INOVASI PELAYANAN PUBLIK Studi Deskriptif tentang Penerapan Layanan e-Health dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas	Penelitian ini menggunakan tipe penelitian diskriptif kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi layanan e-Health di Puskesmas Pucangsewu, layanan ini sudah berjalan dengan baik, sarana dan prasarana sudah tersedia dan mudah untuk diakses masyarakat, tujuan dari layanan ini pun sangat baik guna peningkatan

	Pucangsewu Kota Surabaya		<p>kualitas pelayan bagi masyarakat, hanya saja sosialisasi terhadap layanan ini peneliti rasa masih kurang sehingga belum banyak masyarakat yang mengetahui dan menikmati layanan ini. Terkait pendaftaran pasien akan lebih baik dan mempercepat alur pelayanan apabila pengambilan nomor antrian tidak hanya untuk nomor antrian di loket depan puskesmas tetapi juga sampai pada pengambilan nomor antrian pada poli puskesmas.</p>
--	--------------------------	--	---

Secara sederhana, organisasi diartikan sebagai suatu wadah atau tempat untuk melakukan kerjasama oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan, sedangkan publik diartikan sebagai masyarakat umum. Menurut Sinambeladalam Fardhani (2010), organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Birokrasi merupakan suatu organisasi yang memiliki rantai komando dengan bentuk piramida di mana lebih banyak orang berada ditingkat bawah daripada tingkat atas, biasanya ditemui pada instansi yang sifatnya administratif maupun militer. (Wikipedia, 2016).

Pengertian Pelayanan

Menurut Zeithaml, (1990:21-22), seperti yang dikutip di buku Hardiyansyah

1. *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliable* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.

Landasan Teori

Organisasi Publik

- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan), terdiri atas indikator :
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008: 5) “mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan”.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), “setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan”.

Dari pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Standar Pelayanan Publik

Sementara itu kemudian menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Moenir (2005:197) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

Empat (4) syarat pokok petugas menurut Moenir

1. Tingkah laku yang sopan

Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

2. Cara menyampaikan

Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

3. Waktu penyampaian

Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.

4. Keramah tamahan

Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.

4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Kualitas Website

Dalam mengukur kualitas website pada penelitian ini, digunakan 3 dimensi kualitas website, antara lain : (Barnes & Vidgen, 2002).

a) *Usability* (Penggunaan), yaitu kualitas berkaitan dengan tampilan atau desain website dan kegunaannya dalam berinteraksi seperti pengoperasian yang mudah dan sistem navigasi yang mudah sehingga dapat menjadi suatu pengalaman tersendiri bagi pengguna website.

b) *Information quality* (Kualitas informasi), yaitu kualitas berkaitan dengan isi dari suatu website seperti akurasi, bentuk informasi, relevansi atau kesesuaian yang diberikan tentang produk dan jasa yang ditawarkan pada suatu website.

c) *Service interaction quality* (Kualitas interaksi layanan), yaitu kualitas berkaitan dengan pengalaman dari pengguna website itu sendiri yang dapat menimbulkan rasa percaya dan empati.

Menurut Lee (1999) website dibagi menjadi dua jenis website statik dan website dinamis:

a. Sebuah Website statik adalah salah satu bentuk website yang isi didalam website tersebut tidak dimaksudkan untuk di update secara berkala, dan biasanya di maintenance secara manual oleh beberapa orang yang menggunakan software editor.

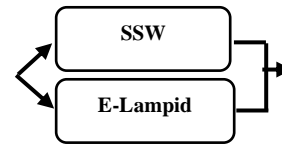
b. Sementara sebuah website dynamic adalah website yang secara berkala,

informasi didalamnya berubah, atau website ini bisa berhubungan dengan pengguna dengan berbagai macam cara atau metode (*HTTP* cookies atau Variabel Database, sejarah kunjungan, variabel sesi dan lain-lain) bisa juga dengan cara interaksi langsung menggunakan form dan pergerakan mouse. Ketika web server menerima permintaan dari pengguna untuk memberikan halaman tertentu, maka halaman tersebut akan secara otomatis di ambil dari media penyimpanan sebagai respon dari permintaan yang diminta oleh pengguna. Sebuah situs dapat menampilkan dialog yang sedang berlangsung diantara dua pengguna, memantau perubahan situasi, atau menyediakan informasi yang berkaitan dengan sang pengguna.

Menurut Hyejeong dan Niehm (2009:222) mengungkapkan bahwa para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas website menjadi lima yaitu:

- 1.) Informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
- 2.) Keamanan, meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan.
- 3.) Kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan.
- 4.) Kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
- 5.) Kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara online dan *customer service*.

Kerangka Pemikiran



III. METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yang lebih menekankan makna dan proses daripada aktivitas. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan atau fakta, keadaan, fenomena dan keadaan yang terjadi saat sedang berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi.

- Mengukur Kualitas Pelayanan
1. Tangible
 2. Realiability
 3. Responsiviness
 4. Assurance
 5. Empathy

Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam suatu masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, hubungan antar variable yang timbul, perbedaan antar fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi, dan sebagainya.

Penulis memilih Metode Deskriptif Kualitatif untuk melihat proses implementasi suatu kebijakan dalam ruang terbuka hijau.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah dalam melakukan penelitian. Pada penelitian ini

berlokasi di Kecamatan Wonocolo Surabaya.

Narasumber Penelitian

Pada penelitian ini, narasumber penelitian dipilih secara *accidental sampling*. Narasumber penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi selengkap-lengkapannya sesuai dengan tujuan penelitian. Informan penelitian yaitu 1 orang petugas (selaku pemberi pelayanan) 1 orang masyarakat (selaku penerima pelayanan).

Sumber Data Dan Jenis Pengumpulan

Data

1. Data primer

Dilakukan melalui studi lapangan, yaitu suatu pengumpulan data yang diteliti dengan melihat secara langsung terhadap objek yang diteliti dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain:

- a. Wawancara
- b. Survei

2. Data sekunder

Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu:

Dokumentasi

Keabsahan Data

Mengadakan membercheck

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

IV. Pembahasan

Diskripsi Objek

Gambaran Obyek

Tugas pokok dan fungsi Kecamatan Wonocolo, sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Surabaya Nomor : 08 Tahun 2008 dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2008, Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah. Dalam melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah Kepala Kecamatan telah ditetapkan pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Kepala Kecamatan (Camat) dengan Keputusan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Kecamatan mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah
2. Pengkoordinasian dan pelaksanaan terhadap jalannya Pemerintahan Daerah, Pembangunan dan Pembinaan masyarakat yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Pengkoordinasian kegiatan Cabang Dinas, Unit Pelaksana Teknis dan Instansi lain di wilayah kerjanya.
4. Penyusunan program, pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga.
Tugas-tugas Pemerintah yang dilimpahkan Kepala Daerah Kepala Camat adalah
5. Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan;
6. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah;

7. Pelaksanaan pelimpahan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah kepada Camat dilakukan secara bertahap dengan memperhatikan tata cara yang berlaku dan disertai pembiayaan sebanding dengan besarnya kewenangan yang dilimpahkan.
8. Struktur Organisasi Kecamatan Wonocolo berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah, telah ditetapkan pembentukan, susunan organisasi, kedudukan, tugas dan fungsi Organisasi Kecamatan yang terdiri dari :
1. Camat
 2. Sekretaris Kecamatan
 - a). Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b). Sub Bagian Keuangan
 3. Kepala Seksi Pemerintahan
 4. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
 5. Kepala Seksi Fisik dan Prasarana
 6. Kepala Seksi Perekonomian
 7. Kepala Seksi Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat
 8. Kelompok Jabatan Fungsional
- Bagan Organisasi Kecamatan adalah gambar struktur organisasi yang ditunjukkan dengan kotak-kotak atau garis-garis yang disusun menurut kedudukannya, yang masing-masing memuat fungsi tertentu satu sama lain dihubungkan dengan garis-garis saluran

Kondisi Aset dan Sumberdaya Manusia

Kondisi Wilayah Kecamatan Wonocolo merupakan bagian dari wilayah selatan dengan penduduk dari berbagai kalangan sehingga situasi dan kondisi Kecamatan Wonocolo sebagai berikut :

Luas Wilayah 612.883 Ha terdiri dari 5 Kelurahan yang berupa dataran rendah dan ketinggian 1,7 sampai 2,5 permukaan laut

Batas Wilayah :

Utara : Kecamatan Wonokromo

Timur : Kecamatan Tenggilis Mejoyo

Selatan : Kabupaten Sidoarjo

Barat : Kecamatan Gayungan

LUAS SELURUH WILAYAH KECAMATAN WONOCOLO

Kelurahan Siwalankerto :

Luas Wilayah : 197,483 Ha

Batas Utara : Kelurahan Jemurwonosari

Timur : Kelurahan Kutisari Kec. Tenggilis

Mejoyo

Selatan : Ds. Janti Kab. Sidoarjo dan Kel. Dukuh

Menanggal Kec.

Gayungan

Barat : Kelurahan Gayungan Kec. Gayungan

Kelurahan Jemurwonosari :

Luas Wilayah : 164.321 Ha

Batas Utara : Kelurahan Margorejo

Timur : Kelurahan Kendangsari Kec. Tenggilis

Mejoyo

Selatan : Kelurahan Siwalankerto

Barat : Kelurahan Ketintang
Kecamatan
Wonokromo

Kelurahan Margorejo :

Luas Wilayah : 65 Ha

Batas Utara : Kelurahan Jagir
Kec. Wonokromo

Timur : Kelurahan
Sidosermo

Selatan : Kelurahan
Jemurwonosari

Barat : Kelurahan
Kelurahan Ketintang

Kecamatan Wonokromo

Kelurahan Bendulmerisi :

Luas Wilayah : 77,430 Ha

Batas Utara : Kelurahan Jagir
Kec. Wonokromo

Timur : Kelurahan
Sidosermo

Selatan : Kelurahan Jagir
Kec. Wonokromo

Barat : Kelurahan
Margorejo

Kelurahan Sidosermo :

Luas Wilayah : 109.649 Ha

Batas Utara : Kelurahan Jagir
Kec. Wonokromo

Timur : Kelurahan
Panjang Jiwo Kec.
Tenggilis Mejoyo

Selatan : Kelurahan
kendangsari kecamatan

Tenggilis Mejoyo

Barat : Kelurahan
Bendulmerisi

Kecamatan Wonocolo :

Batas Utara : Kecamatan
Wonokromo

Timur : Kecamatan
Tenggilis Mejoyo

Selatan : Kabupaten
Sidoarjo

Barat : Kecamatan
Gayungan

Kecamatan terdiri dari 5 Kelurahan , 5 LKMK, 44 RW, dan 229 RT dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kelurahan	LKMK	RW	RT
1.	Sidosermo	1	8	34
2.	Bendulmerisi	1	12	58
3.	Margorejo	1	8	36
4.	Jemurwonosari	1	10	63
5.	Siwalankerto	1	6	38
	Jumlah	5	44	229

Sumber : Kecamatan Wonocolo, 2016

Keadaan sampai dengan 30 berdasarkan data Kependudukan di kecamatan Wonocolo Desember 2016 sebagai berikut :

No	Kelurahan	Jumla h (L)	Jumla h (P)	Jumla h
1	Sidosermo	6.543	6.392	12.935
2	Bendulmerisi	7.977	8.024	16.001
3	Margorejo	5.676	5.604	11.280
4	Jemurwonosari	10.998	10.975	21.973
5	Siwalankerto	8.181	8.137	16.318

	Jumlah	39.37	39.13	78.50
		5	2	7

Sumber : Kecamatan Wonocolo, 2016

Jumlah Pegawai PNS Kecamatan Wonocolo pada Tahun 2016 : 54 Orang
K2 8 Orang dan 12 Orang Pegawai harian lepas terdiri dari :

- a. Golongan IV : 2 Orang
- b. Golongan III : 29 Orang
- c. Golongan II : 21 Orang
- d. Golongan I : 2 Orang
- e. K2 : 8 Orang
- f. Harian Lepas : 12 Orang

Tingkat Pendidikan Pegawai kecamatan Wonocolo pada Tahun 2016 terdiri dari :

- a.. Strata II (S2) : 10 Orang
- b. Strata I (S1) : 10 Orang
- c. Diploma III/IV : 0 Orang
- d. SLTA : 48 Orang
- e. SLTP : 2 Orang
- f. SD : 4 Orang

Penyajian Data

Dari hasil penenelitian yang penulis lakukan, diperoleh data sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan E-Kios Dalam Program Perizinan Terpadu Kecamatan Wonocolo

Bukti langsung (*tangible*)

Untuk menciptakan kepuasan masyarakat maka PEMKOT (Pemerintah Kota) mampu memberikan fasilitas E-Kios dengan kondisi yang layak dan berfungsi dengan baik setiap di

Kelurahan/kecamatan khususnya Kota Surabaya.

Dari hasil wawancara kepada petugas E-Kios dan Masyarakat yang menggunakan E-Kios.

Apakah koneksi internet untuk mengakses E-Kios sudah sesuai harapan. Yang di katakan Bapak Harry (selaku penerima pelayanan)

“masih belum, untuk akses internetnya yang lebih di benahi. Kalau soal yang lainnya seperti kelengkapan E-Kios misal print out, scan. Touchscreen, sangat prima tanapa ada kendala sampai saat ini E-Kios belum ada kendala soal kerusakan. Cuman akses internetnya saja yang harus diperbaiki apalagi klu suah sorean. Jaringannya lambat sekali” (hasil, wawanara, 2 Agustus)

Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan E-Kios yaitu Bapak S.Andi Utomo

“memang koneksinya agak lemot kalau sorean kemungkinan banyak juga yang menggunakan E-kios tidak disini saja. Tapi seluruh surabaya mungkin server dari E-Kiosnya mungkin juga berpengaruh.”

Dari pernyataan tersebut Koneksi internetlah yang menghambat jalannya masyarakat. Bukan dari segi pegawai yang malas melayani. Melainkan dari kemampuan pegawai. Maka itu untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat. Mungkin untuk kedepannya Internet juga segera diperbaiki entah dari kecepatanya atau dari faktor yang lain. Agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas khususnya pengguna E-Kios.

Keandalan Pelayanan (*Reability*)

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat maka diperlukan keandalan dari petugas pelayanan dan alat dari E-Kios yang perberan melayani masyarakat. ini merupakan wujud tindakan nyata dalam

melayani kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui petugas menanggapi dengan cepat ketika terjadi kerusakan pada E-Kios dan pertanyaan masyarakat ketika mengalami kesulitan dalam pengguna jasa. Bapak Harry (selaku penerima pelayanan)

“selalu siap ketika masyarakat tidak mengetahui mengakses E-Kios dan petugasnya sangat ahli dalam mengoperasikan E-kios tanpa adanya kesalahan. Pernah ada kerusakan dari windowsnya petugas disini dapat menanggapi permasalahannya”

Petugas E-Kios S.Andi Utomo

“sebenarnya PEMKOT mengadakan E-Kios agar masyarakat secara mandiri untuk mengurus suatu pelayanan yang di butuhkan. Tapi di lapangan banyak juga yang tidak bisa menggunakan E-Kios meskipun begitu selalu ada petugas yang membantu masyarakat ketika masyarakat tidak mengerti ketika mengakses E-Kios”

Berdasarkan Hasil Wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas E-Kios di kecamatan Wonocolo sangatlah mengerti mengoperasikan E-Kios dan ketika masyarakat tidak memahami petugas selalu siap siaga untuk membantu masyarakat mengakses E-Kios.

Ketanggapan petugas (*Responsiveness*)

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Apakah prosedur pelayanan E-Kios cukup mudah dan jelas serta tidak berbelit-belit. Bapak Harry (selaku penerima pelayanan)

“sangat mudah, petugasnya juga ramah dan sopan. Saya pernah ketika mengurus saya lupa fotokopi KK. Petugas mengarahkan saya di E-Kios

untuk menscan KK dan di print. Dan petugas melayanin masyarakat sangat baik”

Petugas E-Kios S.Andy Utomo.

“ada ketika masyarakat mengurus suatu untuk data kependudukan, lupa mengfotokopi persyaratannya dari pada beliau bolak-balik dengan menggunakan E-Kios”dapat mudah teratasi untuk suatu persyaratannya karena sudah di arahkan secara online”

Berdasarkan Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan sangat baik dalam melayani masyarakat dan menanggapi secara sopan ketika masyarakat mengalami kendala dalam menerima jasa.

Jaminan Kepastian(*Assurance*)

Pandangan masyarakat tentang cara berfikir mengurus sesuatu di kecamatan mengalami proses yang lama dan harus bolak-balik dalam mengurus sesuatu. Maka dari itu cara berfikir masyarakat harus di hilangkan dengan pelayanan yang prima dan memudahkan masyarakat untuk mengurus kebutuhan yang di butuhkan. Apakah dengan mengikuti proses dan prosedur/arahan dari E-Kios, saudara yakin mendapatkan jaminan urusan ibu dapat terselesaikan. Bapak Harry(selaku penerima pelayanan)

“pasti dapat terselesaikan, sekrang pelayanan lebih baik. Dengan adanya E-Kios sangatlah membantu dalam mengurus akte kelahiran yang saya urus saat ini.dalam waktu berapa menit urusan saya sudah selesai. Cuman masih di diispendukcapil”

Petugas E-Kios S.Andy Utomo

“sekarang enak mas dengan mudah masyarakat mnggurus seperti data kependudukan dan SSW. Cukup dengan 1 alat yaitu E-Kios selesai pelayanan itu”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, dengan adanya E-Kios cara pandang masyarakat sekarang

berubah yang dulu susah mengurus suatu pelayanan. Dan sekarang sangatlah mudah dalam mengurus suatu kebutuhan masyarakat. Untuk jaminan prosedur pelayanan cukup baik.

Memahami Keinginan Pelanggan (Empaty)

Empati merupakan sikap petugas dalam melayani masyarakat. Sikap kepedulian, keramahan dan kesopanan kepada masyarakat. Untuk menciptakan kepuasan masyarakat maka petugas harus mampu melayani masyarakat dengan baik agar tercipta pelayanan publik yang baik. Yang berorientasi kepada masyarakat selaku penerima layanan.

Untuk melihat hal tersebut peneliti mewawancarai Bapak Harry (selaku penerima pelayanan)

“sangatlah puas mas, karena petugas disini menjelaskan secara baik dan sopan” (Hasil Wawancara

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak S.Andy. Utomo

“sebagai abdi negara, ya kita mau tidak mau kita harus siap dalam melayani dan juga membantu masyarakat seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam mengarahkan masyarakat mengurus data kependudukan dan SSW, jadi pegawai disini tidak ada yang tidak siap”

Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan E-Kios Dalam Program Perizinan Terpadu Kecamatan Wonocolo :

1. Bukti langsung (*tangible*)

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa E-Kios di Kecamatan Wonocolo dibagian Koneksi internetnya masih perlu adanya peningkatan/perbaikan utuk fasilitas serta kelengkapan dari E-Kios sudah prima tanpa ada eror baik itu printout, scan dan touchscreennya.

Jika dibuhungkan dengan menurut Zeithhaml, (1990:21-22) sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitupenampilan para pegawai, dan fasilitas – fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.. Jika di hubungkan fasilitas kelengkapan E-Kios terutama jaringan internetnya masih kurang baik.

2. Keandalan Pelayanan (*Reability*)

Dari hasil analisa wawancara keandalan pelayanan E-Kios serta petugas E-Kios ketika E-Kios mengalami kendalan Windowsnya petugas memahami secara dengan benar untuk memperbaiki kerusakan dari E-kios jadi untuk terhambat pelayanannya tidak terlalu membuang waktu

Jika dihubungkan dengan pendapat menurut Menurut Zeithhaml, (1990:21-22) kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Jika di kaitkan dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri.

3. Ketanggapan petugas (*Responsiveness*)

Berdasarkan analisis menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh Kecamatan Wonocolo sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh Kecamatan Wonocolo sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Jika dihubungkan dengan pendapat menurut Zeithaml (1990:21-22) kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. Jika dihubungkan menunjukkan respon/daya tanggap yang di berikan Kecamatan Wonocolo sesuai dengan apa yang di butukan oleh masyarakat.

4. Jaminan Kepastian(*Assurance*)

Berdasarkan analisis untuk masalah jaminan proses/prosedur pelayanan E-Kios tidak berbelit di Kecamatan Wonocolo tidak berbelit-belit karena disana sudah ada apa saja persyaratannya mengurus suatu pelayanan. Jadi masyarakat sangat puas dengan hasil jaminan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.

Jika dihubungkan dengan pendapat menurut Zeithaml (1990:21-22) jaminan mendapatkan pelayanan dengan prima sudah di dapatkan oleh masyarakat yang mengurus E-Kios di Kecamatan Wonocolo. Dengan alat yang begitu prima untuk di akses masyarakat maka masyarakat sangat puas.

5. Memahami Keinginan Pelanggan (*Empaty*)

Dari hasil tersebut masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Jika dihubungkan dengan pendapat menurut Zeithaml (1990:21-22) memberikan perhatian individu konsumen secara khusus. Dimensi empati ini memiliki ciri – cirikemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dalam usaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan parako

nsumen. Jika dihubungkan masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat.

Faktor-faktor yang menghambat pelayanan E-Kios di Kecamatan Wonocolo

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan, faktor-faktor yang menghambat pelayanan E-Kios adalah hanya koneksi internet yang kurang memuaskan sehingga masyarakat mengurus sedikit terganggu karena koneksi internet yang kurang stabil. Untuk alat dari E-Kios sampai saat ini masih dalam kondisi prima tidak ada kerusakan pada alat maupun erornya sitem dari E-Kios. Jikapun ada kerusakan diskominfo segera memperbaiki karena di E-Kios di jelaskan untuk menghubungi mungkin cuamn 1-2 hari E-Kios tidak berfungsi karena dalam keadaan perbaikan.

Dan sekarang sering 1 bulan ada pengecekan server E-Kios dan pembaruan desain berfungsi alatnya.

V. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik Khususnya E-Kios dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan E-Kios di kecamatan Wonocolo baik dan sesuai harapan masyarakat meskipun ada sedikit kendala soal koneksi internet yang kurang stabilnya untuk masyarakat mengakses E-Kios di Kecamatan Wonocolo. sehingga untuk pencapaian kualitas yang sangat baik belum sampai batasnya.

Peneliti berharap koneksi internet di perbaiki lebih baik agar

masyarakat mendapatkan pelayanan yang sempurna meskipun dalam batas pelayanan yang sempurna. Penyedia pelayanan selalu berusaha memberikan inovasi pelayanan yang prima dan untuk batas pelayanan E-Kios saat ini sudah sesuai harapan masyarakat khususnya di Wonocolo.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Pertahankan pelayanan yang di harapkan masyarakat saat ini dengan keahlian petugas yang sangat memahami E-Kios.
2. Cepat diperbaiki soal koneksi internetnya. Agar masyarakat tidak ada terkendala saat menggunakan E-Kios.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Barnes, S., & Vidgen, R (2002). *Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange*. Industrial Managemen & Data System.
- Herdiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall. Inc.

- Martini. (2012). *Birokrasi Dan Politik*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ridwan, Sudrajad. (2009). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa..
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (1995). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Winarsih, R. d. (2011). *Pelayanan Publik. Dalam Buku. Herdiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya (Hal 11)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Zeithaml, Valarie A., A. Pasuraman & Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- #### **Jurnal**
- Farrida, K. P. (2016). *Penerapan Layanan E-Health di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya:Surabaya*. Universitas Negri Surabaya

Hafizh, D. A. (2016). Inovasi Pelayanan Publik. *Studi Deskriptif tentang Penerapan Layanan e-Health Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya* :Surabaya. Universitas Airlangga

Wahyu, D. (2015). Evaluasi Pelaksanaan E-Kios Selama Enam Bulan.<<http://www2.jawapos.com/baca/artikel/18319/evaluasi-pelaksanaan-e-kios-selama-enam-bulan>>[04-06-2015]

Hyjejeong, Kim And Linda S. Niehm (2009). The Impact of Website Quality On Information Quality, Value, And Loyalty Intentions In Apparel Retailing. *Journal Of Interactive Marketing*.

Lau, Geok Then And Sook Han, Lee (1999). Customer's Trust In A Brand And The Link To Loyalty. *Journal Of Market Focussed Management*

Ramdhani, V. D. (2015). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondokkusuman*: Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta

Internet

Azizah, N. (2015). *Melihat E-Kios Mesin Layanan Publik Berbasis Teknologi*.<<http://www2.jawapos.com/baca/artikel/11963/melihat-ekios-mesin-layanan-publik-berbasis-teknologiinformasi>>[26-01-2015]

Skdi. (2015). *E-Kios meraih penghargaan inotek 2015 Jawa Timur bidang Inovasi Teknologi Informasi*. Diambil kembali dari http://dinkominfo.surabaya.go.id/index.php?pages=detail_berita&id_berita=279