

Implementasi E-Kios Dalam Mempercepat Pelayanan Publik Sebagai Inovasi Pemerintah Di Kelurahan Pradah Kalikendal Kota Surabaya

Diffa Adristii Efelian Feblianto , Djoko Widodo

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Jl Semolowaru 45 Surabaya, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60118. Indonesia

Email : diffafeblianto18160@gmail.com, jokowidodo@untag-sby.ac.id

Abstract. : *The application of E-Kios as a form of population administration service innovation which aims to make it easier for the public to carry out population administration requests is still not optimal due to problems with internal and external factors, for internal factors this service is carried out directly on the service destination website, not through the E-Kios website and in the environment. External E-Kios communication is still not running well because it only relies on poster stand displays in sub-districts, sub-district health centers and RW halls. The implementation of E-Kios uses Edward III's Implementation theory, namely: communication, resources, disposition and bureaucratic structure so that services using E-kiosks can be easily noticed and used effectively.*

Keywords: *Service, E-Kiosk, Innovation*

Abstrak. Penerapan E-Kios sebagai bentuk inovasi layanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonan administrasi kependudukan masih belum optimal karena permasalahan faktor internal dan eksternal, pada faktor internal pelayanan ini dilakukan langsung pada website pelayanan tidak melalui website E-Kios dan pada lingkungan eksternal komunikasi E-Kios masih belum berjalan dengan baik karena hanya mengandalkan display stand poster yang berada di kelurahan, puskesmas kecamatan dan balai RW. Dari penerapan E-Kios menggunakan teori Implementasi Edward III yaitu : komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi sehingga pelayanan menggunakan E-kios dapat dengan mudah diperhatikan dan digunakan dengan efektif.

Kata kunci: Pelayanan, E-Kios, inovasi

LATAR BELAKANG

Komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia merupakan Upaya yang harus terus diperbarui dalam hal kualitas dan inovasinya untuk mempermudah masyarakat Indonesia melakukan pengurusan dokumen kependudukan. pelayanan sendiri diartikan sebagai perlakuan atau aktivitas yang direkomendasikan dari salah satu bagian kepada bagian lain yang dasarnya tidak memiliki wujud dan tidak memiliki kewenangan Kotler (2008:83). Menurut Moenir (2002:6) pelayanan merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh suatu badan atau perseorangan terhadap pengguna yang memiliki sifat nyata dan tidak dapat dimiliki, konsumen sendiri memiliki arti mendapat manfaat dan kegiatan yang dilaksanakan kepada badan organisasi yang menyerahkan layanan . Menurut Dwiyanto (2005:141) berpendapat mengenai pelayanan publik merupakan sekumpulan kegiatan yang diteruskan kepada birokrasi publik guna memuaskan kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela (2006:5) merupakan pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat kepada pemerintahan sekumpulan kegiatan yang

diperuntukkan kepada birokrasi public guna memenuhi kebutuhan Masyarakat dalam hal ini negara yang didirikan oleh publik, sedangkan pendapat Kurniawan (2005:4) layanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki keperluan atau kebutuhan pada organisasi sesuai dengan peraturan yang dituliskan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mengedepankan kebutuhan publik, efisiensi kepentingan publik, meminimalisir waktu pelayanan urusan publik, serta memberikan kepuasan kepada publik (Duhita, 2018)

Layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan terhadap permohonan kependudukan . Tuntutan masyarakat yang semakin menekankan kepada kepuasan masyarakat menimbulkan kewajiban pemerintah untuk memfasilitasi permohonan Masyarakat dengan efisiensi waktu, prosedur yang jelas, dan gratis yang diimbangi dengan kesadaran Masyarakat mengenai administrasi kependudukan (Kurniawan, n.d.). Pemerintah dalam hal ini sebenarnya tidak tinggal diam dalam upaya peningkatan pelayanan publik, salah satu pelayanan kepada Masyarakat yang telah dilakukan yaitu inovasi administrasi kependudukan. Munculnya inovasi layanan kependudukan merupakan salah satu pertanggungjawaban pemerintah terhadap slogan layanan yang diharuskan tepat, cepat dan tanggap juga Upaya pemerintah guna meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.

Pemerintah Kota Surabaya tidak lagi memakai E-Kios yang berbentuk mesin anjungan dalam pelayanan di kelurahan, kantor kecamatan maupun Puskesmas. Sejak Januari 2023 lalu mesin E-Kios diganti dengan stand poster barcode penggunaan E-Kios hanya dengan menggunakan handphone sebagai saran penunjang pelayanan. Penambahan internet juga dilakukan untuk menunjang pelayanan publik yang lebih baik, penambahan jaringan internet dilakukan diseluruh tempat pelayanan publik, tujuannya adalah untuk mengubah system pelayanan yang lebih mudah dan simpel. Jaringan internet ini gratis dan bisa langsung terkoneksi melalui ponsel pemohon, di era digital ini Upaya pemerintah pelayanan diharapkan cukup dalam satu genggam (Redaksi, n.d.)



Sumber doc. pribadi

Gambar 1.1 QR CODE E-Kios

Program adalah instrumen dari gabungan aktivitas yang dikumpulkan guna mencapai target tertentu, seperti program bantuan masyarakat, program stunting, program bantuan permukiman, dan sebagainya (Kunarjo, 2002). Program E-Kios merupakan Upaya pemerintah dalam hal efektivitas layanan administrasi kependudukan .awal kemunculan program E-Kios pada tahun 2014 hingga sekarang sudah 9 tahun . Program ini berkembang yang awalnya memiliki 3 layanan menjadi 7 layanan yaitu E-health, E-Lampid, JDIH, layanan perpajakan, antrian mall pelayanan publik, antrian layanan kecamatan dan kelurahan serta SSW Alva. Tampilan E-Kios dahulu berbentuk mesin yang berdiri sendiri tetapi sekarang digantikan dengan barcode yang terhubung dengan web E-Kios. (Warsito, 2016) Sama seperti mesin yang dipakai dahulu. Inovasi E-Kios layanan administrasi kependudukan mengacu pada Perwali No. 5 Tahun 2013 mengenai Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Perda dan UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009. Dalam Perwali No. 5 Tahun 2013, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan asas :

1. Memudahkan bagi masyarakat pengguna untuk permohonan dokumen pelayanan public
2. Lebih dekat dengan Masyarakat dengan ini pemerintah dapat mengetahui permasalahan di lapangan yang dihadapi oleh masyarakat
3. Keterbukaan akan jauh lebih transparansi dengan pemerintah memberikan akses kepada Masyarakat untuk bisa membuat administrasi kependudukannya sendiri, mengubah pandangan Masyarakat bahwa mengurus dokumentasi kependudukan tidak serumit yang dibayangkan.
4. Pemanfaatan teknologi dapat menimbulkan perlakuan yang adil serta sesuai dengan peraturan atau persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah untuk membuat suatu dokumen kependudukan.
5. Standarisasi layanan dokumen kependudukan

Tujuan pemanfaatan teknologi dalam diselenggarakannya layanan E-Kios dalam pemerintah daerah menurut Perwali No. 5 tahun 2013 yaitu menambah kualitas layanan, meningkatkan pemerintah yang bersih, meningkatkan sarana. Jadi bisa diambil kesimpulan bahwa inovasi E-Kios merupakan program kegiatan yang telah dibentuk yang memiliki standar, prosedur, dan sumber daya untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam program E-Kios.(Wicaksono, 2014)Program E-Kios inovasi pemerintah kota Surabaya dan mengintegrasikan berbagai layanan serta mengacu pada Perwali No. 5 Tahun 2013 serta UU Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009. Dengan semakin berkembangnya era digital saat ini

program E-Kios bisa dilakukan dengan hanya mengakses dari handphone, masyarakat tidak perlu lagi ke kelurahan untuk dapat menggunakannya (Ramadhani, 2018).



Sumber doc pribadi

Gambar 1.2 QR CODE berada di Balai RW

KAJIAN TEORITIS

Implementasi merupakan aktivitas yang dirembuk secara detail guna mencapai tujuan yang disepakati bersama. Implementasi dilaksanakan jika semua yang bertanggung jawab sudah merasa perencanaan yang dibuat telah sempurna. Implementasi menurut teori nurdin dalam bukunya menjelaskan implementasi berawal dari aksi, aktivasi, Tindakan atau adanya mekanisme suatu system. Implementasi merupakan kegiatan yang sistematis guna mencapai tujuan yang telah disepakati. Sedangkan menurut Guntur Setiawan beliau mengutarakan implementasi merupakan penyebaran kegiatan yang membutuhkan proses pendekatan antara tujuan dan Tindakan guna mencapai jaringan pelaksanaan. Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan diatas kesimpulan dari implementasi merupakan rangkaian kegiatan yang tersusun, bukan hanya sebuah aktivitas biasa melainkan kegiatan yang dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma-norma tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang disepakati bersama.

Dalam pandangan Edward III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 variabel, yaitu:

1. Komunikasi.

Komunikasi adalah factor yang penting karena komunikasi berkesinambungan dengan penyampaian ide, gagasan, inovasi, birokrasi, keahlian dan lain sebagainya menggunakan sarana tertentu kepada pihak yang dapat menerimanya (Anwar Arifin, 2000:5). Implementasi kebijakan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan apabila pelaku melaksanakan secara rinci apa yang sudah dibentuk dari awal. Komunikasi harus bisa digunakan semaksimal mungkin secara jelas sebagaimana harus tepat, rinci dan detail yang paling utama harus bisa dimengerti oleh pihak lain yang bergabung. Komunikasi juga tolak ukur yang digunakan untuk

mengetahui sejauh mana birokrasi kebijakan dalam bentuk peraturan sudah disampaikan dengan jelas dengan presentasi yang sama dapat dilaksanakan dengan teratur dengan para pelaku yang terlibat. Ada tiga hal yang harus diperhatikan secara penting dalam proses komunikasi kebijakan yaitu konsistensi, kejelasan, transmisi.

2. Sumberdaya

Intruksi implementasi kemungkinan diteruskan dengan cermat dan jelas, namun Ketika sumber yang didapat memiliki kekurangan maka implementasi yang berjalan tidak dapat secara efektif sesuai yang telah disusun di awal. Oleh karena itu perlu kita ketahui sumber-sumber penting meliputi :

1. Kecukupan dan kualifikasi

Sumber daya harus memiliki kualifikasi yang cukup dan memenuhi untuk melakukan suatu kebijakan yang telah tersusun dengan cermat. Sumber daya manusia yang dimaksud tersebut memiliki kualifikasi jumlah yang cukup dimana kemampuan, keahlian yang digunakan untuk kepentingan kebijakan. Jumlah sumber daya manusia yang banyak tidak efisien jika tidak diiringi dengan kemampuan personal guna mendukung keberhasilan implementasi, disisi lain minimnya sumber daya dapat menghambat implementasi kebijakan yang telah disusun secara sistematis.

2. Kewenangan

Kewenangan dalam sumber daya adalah kekuasaan sumber daya manusia yang dimiliki untuk melaksanakan kebijakan yang telah dilaksanakan. Kekuasaan yang dimiliki sumber daya manusia merupakan kewenangan yang dimiliki pelaksana yang memiliki tujuan melakukan hal berkaitan dengan apa yang telah ditetapkan dalam kebijakan.

3. Informasi

Informasi merupakan sumber utama untuk implementasi kebijakan. Informasi digunakan untuk menggait sumber daya manusia guna melaksanakan implementasi kebijakan yang telah tersusun. Informasi dibutuhkan untuk pelaksanaan kebijakan yang telah dibuat.

4. Sarana prasarana

Sarana prasarana dalam sumber daya manusia merupakan keseluruhan yang tersedia guna melaksanakan kebijakan. Sarana dan prasarana yang telah siap untuk dipergunakan dalam pelaksanaan suatu kebijakan harus digunakan sebagaimana mestinya guna mendukung secara langsung terkait dengan tupoksi yang telah ditetapkan.

5. Disposisi

Disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dijelaskan bahwa kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan suatu kebijakan

secara menyeluruh sehingga menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Factor factor yang menjadi perhatian Edward III dalam agustinus (2006:159-160) terdiri dari :

1. Pengangkatan birokrasi

Disposisi atau sikap pelaksana tidak bisa dilaksanakan tanpa adanya kerjasama dari pejabat dan Masyarakat yang bersangkutan untuk melaksanakan kebijakan birokrasi.

2. Insentif

Merupakan Teknik yang direkomendasikan guna mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan. Cara ini digunakan untuk meminimalisir kepentingan diri sendiri dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu akan menjadi solusi guna menjalankan kebijakan dengan baik.

3. struktur birokrasi.

Birokrasi adalah unsur dalam suatu implementasi kebijakan. Biokrasi memilih bentuk organisasinya untuk kesepakatan untuk mencari solusi atas masalah social dalam kehidupan Masyarakat yang dibantu untuk menaati kebijakan yang ada. Menurut Edward III, terdapat dua karakteristik dalam birokrasi yaitu SOP dan fragmentasi. SOP terkadang menghalangi suatu kebijakan yang membutuhkan cara kerja baru untuk memulai kebijakan. Semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan SOP yang tepat guna melaksanakan kebijakan atau program yang sedang dijalankan. Dari keterangan tersebut dianggap adanya SOP tidak menghalangi kebijakan meskipun SOP tersebut dibuat secara sederhana dinilai tidak akan menyulitkan jalannya kebijakan. Keempat variabel tersebut juga saing berhubungan satu sama lainnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian penulis termasuk kedalam penelitian kualitatif deskriptif yang mengeksplorasi suatu kejadian, bukan memaparkan penyebab atau mekanisme suatu kejadian. Lokasi penelitian berada di Kantor Kelurahan Pradah Kalikendal Kecamatan Dukuh Pakis Kota Surabaya. Data primer di dapat melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Infroman penelitian ini didapatkan melalui petugas kelurahan Pradah Kalikendal serta masyarakat. Sedangkan data sekunder diperoleh dengan mengakses website E-Kios serta artikel media masa. Data penulis dirangkai dengan metode studi kepustakaan, dengan cara membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian untuk merampungkan masalah (Nazir, 2013).dari metode tersebut penulis mengumpulkan dokumen, jurnal, artikel atau kokumen yang berhubungan dengan penelitian penulis beserta dengan laporan-laporan yang berkesinambungan yang memiliki data asli dan konkret terkait topik yang dipilih oleh penulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian khususnya pelaksanaan program E-Kios di Kelurahan Pradah Kalikendal menunjukkan bahwa warga Kelurahan Pradah Kalikendal cenderung mengakses layanan kependudukan langsung dari website Klampid New Generation dan SSW Alfa Surabaya. website, dan tidak melalui website E-Kios, layanan kesehatan, layanan antrian kecamatan dan kelurahan, layanan antrian di pusat perbelanjaan layanan umum, dan layanan antrian di pusat perbelanjaan layanan umum tidak pernah digunakan oleh warga Pradah Kalikendal. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program E-Kios ada lima, antara lain sebagai berikut

1. Komunikasi

Komunikasi mencakup dua jenis, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Untuk komunikasi internal khususnya bagi Perangkat kelurahan Pradah Kalikendal memberikan layanan di luar website E-Kios. Terkait hubungan luar, perlu diketahui bahwa komunikasi program E-Kios antara masyarakat Kelurahan Pradah Kalikendal dengan masyarakat masih belum maksimal karena layanan yang paling banyak digunakan adalah pengelolaan kependudukan, sehingga Klampid Generasi hanya perlu membuat satu gerakan dan SSW Alva sudah cukup.

2. Sumber Daya

Sumber daya ada tiga jenis: sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan sumber daya material. Sumber daya manusianya meliputi petugas kelurahan Pradah Kalikendal dan petugas operasional lapangan. Selain itu, Pemkot Surabaya tidak menerima dana tersendiri untuk Kelurahan Pradah Kalikendal. Sumber daya yang tersedia untuk melaksanakan program E-Kios adalah mesin E-Kios serta scanner, printer, mouse dan keyboard yang saat ini hanya digantikan oleh stand poster.

3. Penanganan

Parameter program E-Kios diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu sikap dan reaksi penanggung jawab pelaksanaan program terhadap program atau kebijakan dan pengambilan keputusan jika ada permasalahan atau apa saja hambatan program tersebut Program kios elektronik. Pertama, sikap dan reaksi penanggung jawab pelaksanaan program E-Kios yang ditunjukkan melalui hasil observasi peneliti yaitu mesin E-Kios sudah tidak digunakan lagi di ruang pelayanan dan sikap Pelayanan Personal membantu warga dalam menggunakannya. Situs tidak lagi menggunakan mesin secara langsung secara mandiri.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi pelaksanaan inovasi E-Kios meliputi dua jenis, yaitu mekanisme standar operasional prosedur (SOP) dan struktur birokrasi pelaksanaan program E-Kios. Mekanisme SOP ketiga layanan program pada E-Kios sudah cukup jelas. Hierarki birokrasi dalam pelaksanaan program E-Kios cukup ringkas, jelas dan sederhana. Dinkominfo, Dispendukcapil, Dinkes dan UPTSA mengkoordinasikan dan bertindak sebagai pelaksana senior, serta membimbing bawahan dan junior sebagai pelaksana junior.

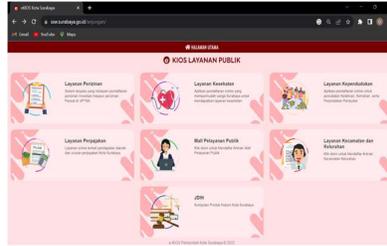
5. Tujuan Program E-Kios

Tujuan dari program E-Kios dikategorikan meliputi sikap dan respon masyarakat terhadap program E-Kios serta sosialisasi dan partisipasi masyarakat dalam proses inovasi E-Kios. Diantara 10 narasumber, 2 orang mengetahui tentang program E-Kios.

Delapan penanggung jawab menjelaskan E-Kios dengan penjelasan yang berbeda-beda: ada warga yang mengetahui program E-Kios, dan ada pula warga yang hanya mengetahuinya namun belum mencoba memberikan layanan pada E-Kios.

Program kios elektronik sebagai inovasi pelayanan publik Di sektor publik, inovasi dapat diklasifikasikan menurut jenis inovasi, kategori inovasi dan tingkat inovasi (Muluk, 2008). Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti di kelurahan Pradah Kalikendal, peneliti mampu mengklasifikasikan kios elektronik ke dalam jenis, tingkatan, dan kategori inovasi. Program E-Kios yang merupakan inovasi terbaru Pemerintah Kota Surabaya ini merupakan program yang lahir dari refleksi atau pertimbangan instansi terkait. Dilihat dari jenis inovasinya, E-Kios merupakan suatu inovasi produk atau jasa karena E-Kios disebar dalam bentuk standing poster berupa barcode yang disebar di kantor bawahan dan atasan. SKPD di Kota Surabaya mendukung proses pelayanan administrasi bagi warga Kota Surabaya.

Inovasi E-Kios berfungsi untuk pelayanan perizinan, kependudukan, kesehatan dan antrian. Dari segi proses, E-Kios masuk dalam kategori inovasi, dimana E-Kios menghadirkan perubahan teknologi baru dalam pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk website yang mudah diakses melalui telepon genggam masyarakat. Dari sudut pandang inovasi, E-Kios merupakan sebuah inovasi inkremental yang membawa perubahan pada sistem organisasi yang ada sedikit demi sedikit, meskipun perubahan tersebut terjadi secara perlahan namun pasti. Inovasi E-Kios diterapkan dengan lancar untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dan menjadikan layanan pengelolaan pendidikan semakin maju.

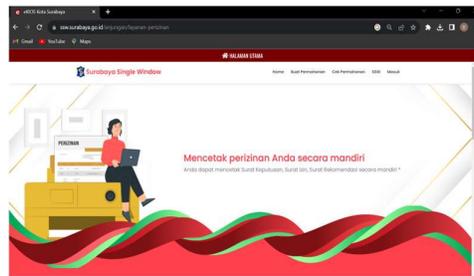


Sumber website E-Kios

Gambar 1.4 Tampilan awal website-Kios

Website E-Kios memiliki tampilan Ketika sudah di scan akan muncul tampilan dashboard dilengkapi 7 layanan yaitu

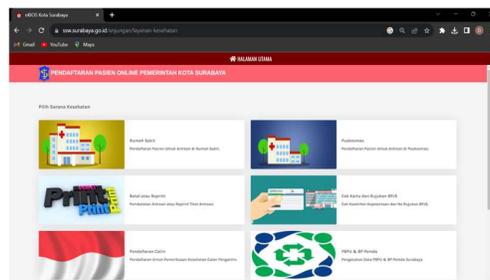
1. layanan perizinan system terpadu yang melayani pendaftaran perizinan investasi maupun perizinan parsian di UPTSA yang didalamnya terkoneksi dengan website SSW Alva Surabaya



Sumber website E-Kios

Gambar 1.5 Tampilan memilih layanan perizinan

2. layanan kesehatan aplikasi pendaftaran online yang mempermudah warga surabaya untuk, mendapatkan layanan kesehatan sehingga tidak perlu dari awal datang ke puskesmas untuk mendapatkan antrian awal cukup di rumah dan membuka website E-Kios

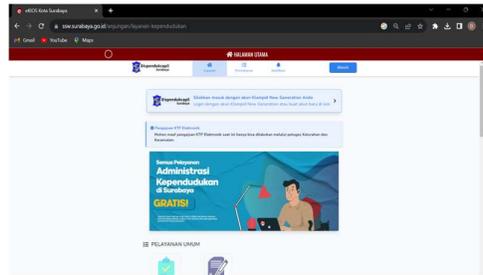


Sumber website E-Kios

Gambar 1.6 Tampilan memilih layanan kesehatan

3. layanan kependudukan yang langsung terhubung dengan website Klampid New Generation yang berupa pendaftaran online untuk pencatatan kelahiran, kematian, serta perpindahan

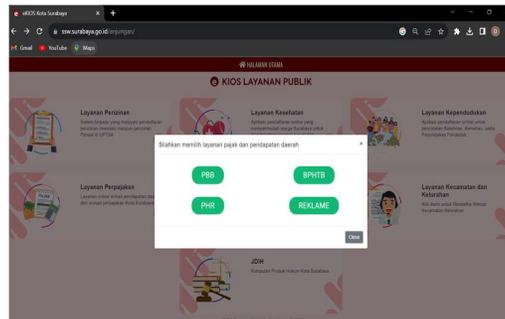
penduduk. Jika warga tidak memiliki akun dianjurkan terlebih dahulu membuat akun sehingga bisa menggunakan layanan secara mandiri.



Sumber website E-Kios

Gambar 1.7 Tampilan memilih layanan kependudukan

- layanan perpajakan layanan online terkait pendapatan daerah dan urusan perpajakan dan pendapatan daerah di dalamnya terdapat layanan PBB, PHR, BPHTB, REKLAME yang digunakan untuk kepengurusan perpajakan dan pendapatan daerah secara online



Sumber website E-Kios

Gambar 1.8 Tampilan memilih layanan perpajakan

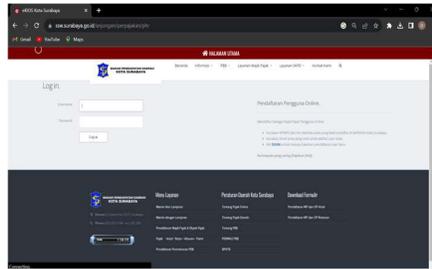
Ketika memilih layanan PBB tampilan yang akan muncul pada halaman E-Kios seperti ini



Sumber website E-Kios

Gambar 1.9 layanan PBB

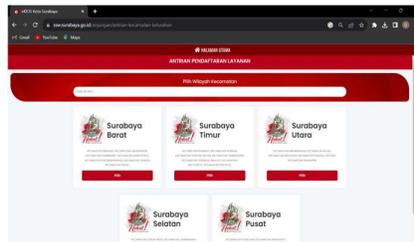
Ketika memilih layanan PHR, BPHTB, REKLAME tampilan yang muncul seperti ini sehingga Masyarakat dianjurkan untuk mendaftarkan akun terlebih dahulu kemudian log in.



Sumber website E-Kios

Gambar 1.10 layanan PHR,BPHTB, REKLAME

5. Mall pelayanan publik digunakan untuk mendaftar antrian di mall pelayanan publik yang berada di Siola.
6. Layanan kecamatan dan kelurahan digunakan sebagai mendaftar antrian kecamatan kelurahan



Gambar website E-Kios

Gambar 1.11 layanan antrian kecamatan kelurahan

7. JDIH yaitu berupa Kumpulan produk hukum Kota Surabaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan para peneliti, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Implementasi program kios elektronik di Kelurahan Pradah Kalikendal belum optimal dan masih terdapat kesenjangan yang perlu diisi. Kasubag Pradah Kalikendal dan SKPD terkait telah memperhatikan dan menyelesaikan masalah tersebut. Implementasi program E-Kios bisa dibidang kurang maksimal karena implementasi unsur penataan ruang dan komunikasi dinilai belum maksimal oleh aparat Pradah Kalikendal. Faktor perencanaan dalam pelaksanaan program E-Kios di sub kawasan Pradah Kalikendal belum optimal karena sikap dan reaksi petugas pelayanan di sub kawasan Pradah Kalikendal masih kurang baik dalam melaksanakan program E-Kios. Sikap pejabat Pradah Kalikendal terhadap penggunaan website E-Kios adalah kurang memberikan informasi kepada masyarakat. Unsur-unsur komunikasi terbagi menjadi dua bidang, yaitu komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal program E-Kios di

Kecamatan Pradah Kalikendal hanya sebatas Dinas Kependudukan dan Kependudukan Sipil (Dispendukcapil) dengan Dinas Informasi dan Komunikasi (Dinkominfo), sedangkan Dinas Program E-Kios, Selain pelayanan masyarakat, kesehatan juga disertakan. dan izin pelayanan bagi SKPD terkait lainnya untuk ikut mengkomunikasikan program pelayanan yang dikelolanya. Komunikasi mengenai program E-Kiosk di kalangan perangkat Desa Pradah Kalikendal masih kurang optimal. Saat itu, kerja komunikasi eksternal program E-Kios khususnya sosialisasi program E-Kios Subwilayah Pradah Kalikendal kepada masyarakat masih belum maksimal karena hanya mengandalkan pengumuman lisan dari RT dan RW. tanpa pengawasan khusus. Hal ini terbukti dengan banyaknya respon warga yang belum mengetahui keberadaan program E-Kios saat menyelenggarakan pelayanan terkait di Pradah Kalikendal. Salah satu warga mengatakan butuh waktu hingga dua minggu untuk mengurus akta kematian. Memang dengan E-Kios, warga bisa mempersingkat waktu proses pelayanan menjadi 3 hari, hal ini membuktikan bahwa E-Kios belum cukup dimanfaatkan untuk pengelolaan arsip kependudukan. Kemudian pada tahap sosialisasi program E-Kios, masih banyak masyarakat yang belum banyak mengetahui tentang program E-Kios, terbukti dengan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi QR Code E-Kios.

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program E-Kios pada penelitian ini adalah

1. Faktor Komunikasi selama pelaksanaan program E-Kios terbagi menjadi dua jenis, yaitu internal dan eksternal. Sosialisasi internal meliputi penghubung dengan SKPD terkait Program E-Kios (Layanan Informasi dan Komunikasi, Pelayanan Kependudukan dan Kependudukan, Pelayanan Kesehatan, Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu) ke Pradah Kalikendal dan penghubung antar wilayah Pradah Kalikendal. Staf External Scope bertugas mengkomunikasikan program E-Kios Pradah Kalikendal kepada masyarakat.
2. Faktor sumber daya dibedakan menjadi tiga faktor yaitu sumber daya manusia, sumber daya keuangan (modal) dan sumber daya fisik. terkait pemberian dana keuangan atau modal anggaran hanya pada lingkup pusat, daerah tidak menerima dana anggaran apapun. Sumber daya fasilitas pada inovasi E-Kios sudah baik fasilitas tersebut kini digantikan dengan stand poster yang bergambar barcode. Mengenai sumber daya manusia di kelurahan Pradah Kalikendal sudah mencapai kualitas yang baik para petugas mendapatkan pelatihan untuk penggunaan system E-Kios .
3. Faktor tata letak. Faktor pengaturan berhubungan dengan sikap dan reaksi aparatur Kelurahan Pradah Kalikendal terhadap pelaksanaan program E-Kios, proses pengambilan

keputusan apabila timbul permasalahan mesin saat menggunakan E-Kios. penanggung jawab pelaksanaan inovasi E-Kios di Pradah Kalikendal

4. Struktur Birokrasi Implementasi program E-Kios sudah cukup baik karena struktur birokrasinya cukup ringkas, jelas dan sederhana. Mekanisme pembagian kerja dan tanggung jawab masing-masing instansi dan individu dipahami dengan jelas oleh semua orang. Standar operasional prosedur (SOP) 3 layanan program E-Kios sudah cukup jelas.
5. Tujuan dari program E-Kios Kenyataan praktis menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang program E-Kios dan tidak menggunakan layanan ini, padahal layanan yang diperlukan bagi penyedia informasi dapat dikelola secara mandiri dengan bantuan E-Kios dan masyarakat masih cenderung untuk menggunakan layanan tersebut. pemerintah bertanggung jawab untuk mengelola layanan bagi warga negara. Mentalitas masyarakat cenderung mengandalkan pemerintah, kurangnya teknologi di masyarakat membuat mereka tidak bisa mengelola proses pelayanan dengan E-Kios secara mandiri, Pradah Kalikendal terkadang pasif. dan kurangnya pemahaman dalam mengenalkan program E-Kios kepada masyarakat peserta sehingga menghambat pelaksanaan program E-Kios.

Rekomendasi kesimpulan yang didapatkan peneliti dapat diberikan usulan kesimpulan berikut ini:

1. Dengan memberi sosialisasi mengenai program inovasi E-Kios kepada Masyarakat. Petugas dapat memberi informasi yang penting guna tercapainya Masyarakat yang sadar mengenai administrasi kependudukan serta petugas terkait juga harus mendampingi hingga keberhasilan penggunaan E-Kios ini dapat terealisasi.
2. Sikap dan masukan dari staf kelurahan harus dipertimbangkan dan didorong. Sekalipun mereka secara teknis memahami cara kerja E-Kios, tidak ada gunanya jika mereka tetap acuh tak acuh.
3. Bagi kelompok sasaran mengubah pandangan Masyarakat dengan blusukan atau jemput bole ke rumah rumah warga yang memiliki permasalahan kependudukan, dengan ini warga dapat mencoba untuk menggunakan inovasi sehingga dapat merasakan kemudahan dalam kepengurusan administrasi kependudukan.
4. Saran untuk penelitian selanjutnya, peneliti dapat mempelajari program E-Kios lebih mendalam dengan fokus yang berbeda, yang lebih fokus pada aspek inovasi serta hambatan dan tantangan yang dihadapi inovasi ini.

DAFTAR REFERENSI

- Duhita, A. S. (2018). Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–11. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1430c8e0b0full.pdf>
- Kurniawan, A. D. (n.d.). *Adln-perpustakaan universitas airlangga*. 1–47.
- Ramadhani, P. A. (2018). Pengaruh Kualitas Website Dalam Layanan E-Kios Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Nginden Jangkungan Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 712–726. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1278>
- Redaksi. (n.d.). *Mulai Januari 2023, Pemkot Surabaya tak lagi gunakan e-Kios untuk layanan publik*. <https://cakrawalanews.co/mulai-januari-2023-pemkot-surabaya-tak-lagi-gunakan-e-kios-untuk-layanan-publik/#>
- Warsito, H. T. (2016). 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>
- Wicaksono, A. (2014). *Ringkasan Singkat Stilistika*.