

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM E-KIOS SEBAGAI  
INOVASI SEKTOR PUBLIK  
(Studi Kasus Kelurahan Dukuh Kupang Kota Surabaya)**

Muhammad Yanuar, Lutfia Nurul Hidayati

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra

[yayan020198@gmail.com](mailto:yayan020198@gmail.com)<sup>1</sup>, [lutfianurulhidayati@uwp.ac.id](mailto:lutfianurulhidayati@uwp.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak**

Melalui E-Kios, pelayanan terhadap warga dapat lebih mudah. E-Kios merupakan mesin pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya yang merangkum fungsi dari E-Lampid, E-Health, SSW yang telah disebarkan disetiap kelurahan dan kecamatan guna untuk memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam hal pemberkasan.. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan program E-Kios di Kelurahan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan program E-Kios di Kelurahan Dukuh Kupang Kota Surabaya

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif jenis deskriptif dengan fokus penelitian yakni untuk mengetahui kualitas pelayanan program E-Kios di Kelurahan Dukuh Kupang Surabaya dengan menggunakan instrumen E-GovQual yang terdiri dari dimensi ease of use, trust, functionality of the interaction environment, realibility, content and appreance of information, citizen support.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan program E-Kios di Kelurahan dukuh Kupang Surabaya yang diukur menggunakan indikator indikator kemudahan pengguna, kepercayaan, fungsi dari interaksi lingkungan, keandalan, isi tampilan informasi, dukungan dari masyarakat termasuk sudah baik. Perlu peningkatan pada indikator functionality of the interaction environment, realibility dan citizen support. Pada indikator functionality of the interaction environment, perlu penambahan formulir tanggapan pada program E-Kios. Sementara itu, pada indikator realibility dan citizen support, sebaiknya E-Kios sudah mempersiapkan dan memastikan bahwa mesin yang digunakan di pelayanan program E-Kios berfungsi dengan baik setiap harinya serta perlu penambahan informasi kontak dan halaman bantuan pada program E-Kios. Namun daripada itu pada indikator ease of use, trust, dan content and appreance of information, Program E-Kios sudah sangat baik.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, E-Kios, E-Government

## Abstract

Through E-Kios, services to residents can be easier. E-Kiosk is an information technology-based public service machine created by the Surabaya City Government that summarizes the functions of E-Lampid, E-Health, SSW which have been distributed in every village and sub-district in order to make it easier for the community to meet their needs in terms of filing. The formulation of the problem in this study is how is the service quality of the E-Kios program in the Kelurahan. This study aims to determine the service quality of the E-Kios program in the Dukuh Kupang Village, Surabaya City.

This research was conducted using a descriptive qualitative method with a research focus that is to determine the service quality of the E-Kios program in Dukuh Kupang Surabaya using the E-GovQual instrument which consists of the dimensions of ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, content and appreciation of information, citizen support.

The results of this study explain that the service quality of the E-Kios program in the hamlet of Kupang Surabaya is measured using indicators of user convenience, trust, function of environmental interaction, reliability, information display content, support from the community including good. Need to improve the indicators of functionality of the interaction environment, reliability and citizen support. In the indicator of the functionality of the interaction environment, it is necessary to add a response form to the E-Kios program. Meanwhile, on the indicators of reliability and citizen support, it is better if the E-Kiosk has prepared and ensured that the machines used in the E-Kios program service function properly every day and it is necessary to add contact information and a help page to the E-Kios program. However, on the indicators of ease of use, trust, and content and appearance of information, the E-Kios program is already very good.

Keywords: Quality of service, E-Kios, E-Government

## **Pendahuluan**

Maraknya tanggapan mengenai pelayanan publik yang dapat kita temui melalui media massa seperti televisi, Koran, Internet dan lain-lain yakni tentang citra negatif maupun rendahnya kualitas pelayanan publik. Misal dikoran, tercetus cibiran dan keluhan mengenai pelayanan publik. Yang sering dikeluhkan masyarakat dalam pelayanan publik yakni terjadinya peristiwa pungli atau penarikan dana diluar aturan atau ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah, kualitas layanan, terjadinya korupsi, petugas yang kurang tangkas, banyaknya meja yang harus dilewati dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan suatu tugas penting yang kehadirannya tidak bisa diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab hampir dipastikan semua sektor akan terjadi dampak kemacetan jika terjadi stagnasi pada komponen pelayanan, oleh karena itu perlu ada percanaan dan formulasi untuk standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan wewenang pemerintah pusat yang diberikan kepada pemerintah daerah. Sinambela (dalam Attahara, 2018) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah Pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Dalam hal memberikan layanan publik yang berkualitas merupakan bagian penting dari pemerintah, baik pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah. Bahkan tentang cara pemerintah memberikan layanan publik menjadi cermin dari clean dan good governance. Itu berarti garda depan dari citra bangsa yaitu peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu isu yang sangat penting. Hal tersebut terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sedangkan praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang bermakna. Setiap waktu masyarakat senantiasa menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut senantiasa tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih lambat, berbelit, belit, mahal dan merepotkan. Perlunya perbaikan untuk menciptakan pelayanan publik yang prima demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Seiring perkembangannya, teknologi informasi dan komunikasi memberikan sumbangan penting dalam membantu membuat perencanaan dan melakukan pengawasan serta membuat keputusan secara efektif dan efisien. Terlebih lagi, Teknologi informasi merupakan enabler dalam sebuah organisasi, yaitu dapat menjadi model pelayanan yang berbasis Teknologi informasi dan komunikasi sehingga tercipta dapat menciptakan budaya kerja yang berpengetahuan dan maju khususnya dalam hal layanan publik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan pelayanan publik yang saat ini lebih berbasis pada good governance. Maka dari itu pemerintah akhirnya menggunakan *Electronik Government* untuk menunjang teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk pelayanan publik.

E-Government merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi yang baik antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. E-Government mengacu pada penggunaan informasi oleh lembaga pemerintah teknologi yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan badan pemerintahan lainnya. Teknologi ini dapat melayani berbagai tujuan yang berbeda: penyampaian layanan pemerintah yang lebih baik kepada warga negara, interaksi yang lebih baik dengan bisnis dan industri, pemberdayaan warga negara melalui akses informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Manfaat yang dihasilkan bisa berupa lebih sedikit korupsi, peningkatan transparansi, lebih besar kenyamanan, pertumbuhan pendapatan, dan atau pengurangan biaya. (World Bank, 2004).

Dalam rangka mengoptimalkan berbagai pelayanan publik yang ada di Kota Pahlawan ini, Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya mengimbau masyarakat agar memanfaatkan layanan berbasis online. Selain menghemat biaya dan waktu tempuh dari rumah menuju lokasi pengurusan, langkah ini juga dapat meminimalisir kontak atau hubungan langsung untuk mencegah penyebaran Virus Corona atau COVID-19. Berbagai optimalisasi pelayanan yang dilakukan Pemkot Surabaya ini diantaranya, layanan perpajakan, perizinan, administrasi kependudukan (adminduk), hingga

kesehatan. Untuk itu, Pemkot Surabaya mengimbau masyarakat agar memanfaatkan berbagai layanan yang telah tersedia tersebut. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya Yusron Sumartono mengatakan bahwa layanan perpajakan daerah sudah tersedia melalui online sistem. Bahkan, layanan berbasis online tersebut juga sudah dimanfaatkan oleh masyarakat (DPM & PTSP, 2020). Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kota Surabaya telah mengembangkan E-Kios.

E-Kios merupakan mesin pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya yang merangkum fungsi dari E-Lampid, E-Health, SSW yang telah disebarkan disetiap kelurahan dan kecamatan guna untuk memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam hal pemberkasan. Di dalamnya yang mana telah diketahui bahwa Surabaya Single Window merupakan inovasi pelayanan publik yang masuk dalam Top 33 Inovasi Pelayanan Publik pada tahun 2014 (Kemenpan RB, 2014: 59). Kemudian E-health juga masuk dalam jajaran Top 25 Inovasi Pelayanan Publik Surabaya pada tahun 2015 (Mira, 2015). Kemudian E-Kios juga telah 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 pemerintah Kota Surabaya (Diskominfo Surabaya, 2015).

Dalam prinsipnya, 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 egosektoral yang mungkin saja ada. Kalau sudah begini, pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan terfokus. Karena adanya 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 (Ramadhan, 2017). Namun

ditemukan banyak keluhan dari masyarakat mengenai program E-Kios ini. Berikut ini beberapa keluhan dari masyarakat mengenai program E-Kios di beberapa kelurahan:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Keluhan Program *E-Kios***  
**di Kelurahan Kota Surabaya Tahun 2015 berdasarkan *Internal Media Center***

No	Nama Kelurahan	Jumlah Keluhan
1.	Kelurahan Mojo	1 keluhan
2	Kelurahan Kebraon	4 keluhan
3	Kelurahan Bratajaya	3 keluhan
4	Kelurahan Dukuh Kupang	1 keluhan
5	Kelurahan Gubeng	3 keluhan
6	Kelurahan Sidodadi	1 keluhan
7	Kelurahan Kendangsari	2 keluhan
8	Kelurahan Kupang Krajan	1 keluhan
9	Kelurahan Dukuh Pakis	1 keluhan
10	Kelurahan Dukuh Kupang	2 keluhan

*Sumber: Internal Media Center (2015) dalam (Warsito, 2016)*

Dari table tersebut di ketahui bahwa terdapat keluhan dari masyarakat mengenai pelaksanaan program *E-Kios* di kota Surabaya khususnya yang tersebar d lingkup kelurahan dan kecamatan. Terdapat sepuluh kelurahan yang memiliki beberapa keluhan dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang puas terhadap *E-Kios*. Pemerintah perlu melakukan upaya agar masyarakat bisa mengenal pelayanan berbasis online tersebut secara merata. Sementara itu, untuk permasalahan *E-Kios* juga masih banyak terjadi di Kota Surabaya khususnya di lingkup kelurahan dan kecamatan. Hal tersebut dapat disimak sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Masalah *E-Kios***

<b>Masalah <i>E-Kios</i></b>	<b>Lokasi</b>
<i>E-Kios</i> tidak berfungsi normal di beberapa kelurahan, scanner tidak berfungsi, dan akses internet yang masih minim	Kelurahan Kedung Baruk Kelurahan Panjang Jiwo
Petugas tidak bisa mengoperasikan mesin <i>E-Kios</i>	Kelurahan Dukuh Kupang
Kecenderungan warga untuk mengurus registrasi secara manual pada layanan kesehatan dan perijinan; petugas yang memasukkan data sehingga terkesan kurang efektif	Kelurahan Margorejo
Warga lebih memilih mengurus layanan kependudukan secara manual ke dinas terkait karena adanya gangguan pada mesin <i>E-Kios</i>	Kelurahan Karang Pilang

Sumber: *Korannusantara.com* dan *Jawa Pos* (dalam Warsito, 2016)

Dari kedua tabel yang telah dipaparkan diatas, dapat diketahui bahwa Program *E-Kios* memiliki beberapa keluhan dari masyarakat dan pelaksanaannya memiliki beberapa kendala. Beberapa keluhan dari masyarakat menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap *E-Kios* sedangkan Beberapa kendala yang terjadi pada program *E-Kios* menyebabkan pelaksanaan program tersebut menjadi terhambat, khususnya di lingkup kelurahan yang memiliki beberapa permasalahan. Dengan demikian, dari kedua tabel diatas ditemukan beberapa permasalahan mengenai program *E-Kios*. Peneliti tertarik menggunakan salah satu tempat yakni kelurahan Dukuh Kupang. Karena kelurahan tersebut memiliki paling banyak permasalahan terkait *E-Kios* yang terdiri dari dua keluhan dari masyarakat dan satu kendala pelaksanaan *E-Kios*. Dan juga belum adanya penelitian yang dilakukan di Kelurahan Dukuh Kupang mengenai program *E-Kios* mendorong peneliti untuk semakin ingin untuk meneliti disana. Dengan demikian untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan program *E-Kios* ini maka perlu sebuah penelitian yang lebih dalam dan sistematis guna untuk mengetahui kualitas pelayanan program *E-Kios* sebagai inovasi sektor publik di Kelurahan Dukuh Kupang Surabaya.

### **Tinjauan Tentang Pelayanan Publik**

Menurut Rasyid dalam (Dona, 2018) pelayanan merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau publik yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dan telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada publik. Pelayanan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani publik serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota publik mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. (Rasyid dalam Dona, 2018). Sebab birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Pelayanan merupakan kegiatan untuk mempertahankan publik lama, menarik publik baru dan meninggalkan kesan mendalam kepada pemerintah sehingga para masyarakat atau investor mau berbisnis lagi di pemerintah. Dalam hal sikap layanan pada publik mencakup: perhatian, rasa hormat, integritas, realibilitas, suka menolong, keramah tamahan, pengetahuan, profesionalisme, efisien dan ketersediaan.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang –undangan.

### **Tinjauan Tentang Inovasi**

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembang dan majunya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor publik seperti organisasi pemerintahan ataupun sektor swasta berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi guna menjawab tuntutan dan perkembangan zaman. Inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi (Said, 2007). Inovasi

memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, jasa dan layanan (Susanto dalam Yanuar, 2019). Ada banyak konsep tentang inovasi menurut berbagai macam ahli. Beberapa pengertian inovasi menurut United Nations (2005:16a):

- a) Inovasi adalah suatu urutan peristiwa, meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan barang ataupun jasa baik dalam keadaan baru, lebih baik, lebih murah daripada barang atau jasa yang sebelumnya telah tersedia.
- b) Suatu inovasi dapat merupakan suatu produk atau jasa/layanan baru, suatu produksi baru yang memproses teknologi, suatu struktur atau sistem administrasi baru, serta rencana atau program baru yang berkaitan dengan anggota organisasi.
- c) Inovasi adalah suatu realisasi praktis dari ide yang unik. Realisasi ini membutuhkan solusi kreatif dalam menghadapi masalah sepanjang proses penciptaan dari ide menjadi suatu produk, misal alat uji baru dan teknik. Hal tersebut pada dasarnya adalah suatu kegiatan praktis yang dibatasi oleh biaya, waktu, material, teknologi yang tersedia, dan sejenisnya. Kata-kata kreativitas dan inovasi sering digunakan bersama-sama.

Inovasi adalah keberhasilan pelaksanaan dari suatu ide kreatif Inovasi berasal dari kata *innovate* yang berarti *make change atau introduce new things atau bring in novelties or bring changes*, sehingga arti inovasi yaitu mengubah suatu hal yang telah ada sejak lama atau bahkan belum ada menjadi sesuatu yang baru (Muluk, 2008:44). Kemudian menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 menyebutkan pengertian inovasi ialah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau modifikasi dari yang sudah ada.

Dengan demikian dari beberapa teori inovasi diatas, dapat disimpulkan bahwa inovasi sektor public adalah suatu terobosan jenis inovasi yang bersifat membangun, praktis, kreatif yang berfokus langsung untuk melayani masyarakat guna menjawab tuntutan perkembangan zaman yang semakin maju. Dengan kata lain, inovasi sektor

publik ini untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus segala kebutuhan. Maka dapat disimpulkan inovasi sektor public dalam penelitian ini adalah Program E-Kios yang merupakan terobosan inovasi atau program yang berbentuk mesin yang diciptakan Pemerintah Kota Surabaya untuk memenuhi serta memudahkan kebutuhan warga Surabaya.

### **Tinjauan Tentang *E-Government***

E-Government secara umum dan sederhana dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan (Forman dalam Nugraha, 2018). Istilah E-Government atau electronic government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan E-Government diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah.

Pengertian lain disampaikan oleh Hartono dalam (Nugraha, 2018) E-Government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (Information, Communication and Technology) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan Government to Government (G2G), Government to Business (G2B) dan Government to Citizens (G2C). Sedangkan menurut Hole dalam (Nugraha, 2018) secara konseptual konsep dasar dari E-Government sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (e-services), seperti melalui internet.

Sementara itu Electronic Government Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menjelaskan bahwa E-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan

kepemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintah. Pengembangan E-Government meliputi empat tingkatan yaitu (Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3, 2003):

1. Persiapan Tahap persiapan meliputi pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah, dan sosialisasi akses informasi baik untuk internal ataupun untuk publik
2. Pematangan tahap pematangan meliputi pembuatan situs informasi publik yang interaktif, dan pembuatan antarmuka leterhubungan dengan lembaga lain
3. Pemantapan tahap pemantapan meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain
4. Pemanfaatan tahap terakhir yaitu pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat Government to Government (G2G) Government to Business (G2B), dan Government to Consumers (G2C) yang terintegrasi

Melalui pengembangan E-Government, dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Dalam INPRES tersebut, dijelaskan bahwa seluruh instansi pemerintah diarahkan untuk melakukan perubahan dengan memanfaatkan sistem informasi atau teknologi informasi dalam proses melayani masyarakat. Situs dalam pemerintah pusat dan daerah secara bertahap harus ditingkatkan menuju G2G (Government to Government), G2B (Government to Business) dan G2C (Government to Citizen) yang saling terintegrasi (Setneg, 2003). Pada tahun 2018, aturan terkait E-Government diperkuat dengan diterbitkannya PERPRES (Peraturan Presiden) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam SPBE disebutkan bahwa instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah memanfaatkan aplikasi SPBE dengan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan (Setneg, 2018).

Sementara itu, menurut Rogers & Shoemaker (1971) sistem E-Government merupakan sebuah difusi teknologi, yang secara teoritis berartiproses tersebarnya suatu

inovasi ke dalam sistem sosial melalui saluran komunikasi selama periode waktu tertentu. Disinilah peran pemerintah sebagai koordinator utama untuk menciptakan lingkungan penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah dapat memanfaatkan peluang dari teknologi yang digunakan dalam sistem E-Government yaitu teknologi informasi dan komunikasi, mengingat kelak masyarakat memiliki alternatif dalam mengakses pelayanan publik secara tradisional maupun modern (Indrajit & Richardius, 2002).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa E-Government adalah penggunaan teknologi digital dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan. E-Government merupakan system teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya. Maka dari itu, melalui pengembangan E-Government, dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

### **Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Berbasis *E-Government***

Menurut Prasajo dalam (Nugroho, 2016) Konsep pelayanan publik dalam E-Government relatif sederhana, tetapi prinsipnya adalah sebelum dielektronikkan, secara manual telah terstandarisasi segala sesuatunya, termasuk keterlibatan pihak ketiga. Dalam perkembangannya, kualitas pelayanan berbasis E-Government diukur melalui Instrumen E-GovQual yang dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pemerintah melalui website berdasarkan perspektif publik dengan menggunakan pendekatan E-GovQual. E-Government quality merupakan pendekatan yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) untuk mengukur sejauh mana sebuah situs web E-Government dapat memfasilitasi dalam memberikan layanan yang kompeten pada efisiensi e-service untuk membantu masyarakat.

Dengan demikian, untuk mengukur kualitas pelayanan berbasis E-Government dengan menggunakan instrumen *E-GovQual* Menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012) *E-GovQual* yang mencakup:

- a. *Ease of use* (kemudahan pengguna) yaitu didefinisikan sebagai seberapa mudah situs web bagi warga untuk berinteraksi.  
Indikator: navigasi, personalisasi, efisiensi teknis.
- b. *Trust* (kepercayaan) Trust yaitu didefinisikan sebagai kepercayaan milik warga negara terhadap situs web tentang kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses e-service.  
Indikator: privasi dan keamanan.
- c. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan) yaitu Fokus ini dapat didefinisikan Formulir memainkan peran integral pada e-government dalam memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan administrasi publik  
Indikator: dukungan dalam mengisi formulir
- d. *Reability* (keandalan) yaitu dapat didefinisikan sebagai kepercayaan warga negara terhadap e-government situs tentang pengiriman layanan yang benar dan tepat waktu situs e-Government sehingga menimbulkan kepercayaan warga negara.
- e. *Content and appreance of information* (isi dan tampilan informasi) Fokus ini mengacu pada kualitas informasi itu sendiri sebagai serta presentasi dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, grafik, dan ukuran halaman web.
- f. *Citizen support* (pendukung). Dukungan Warga mengacu pada bantuan yang diberikan oleh organisasi untuk membantu warga dalam pencarian mereka informasi atau selama transaksi mereka

Dari teori diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan berbasis E-Government dengan program E-Kios dalam penelitian ini adalah adalah dengan Fokus dalam pendekatan *E-GovQual*. Fokus tersebut yaitu *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsional dari interaksi lingkungan), *reability* (keandalan), *content and*

*appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *citizen support* (pendukung).

## **Metode**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan jenis kualitatif. Menurut Sugiono (2020:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Sementara itu, penelitian deskriptif menurut Zainal Arifin (2012: 54) adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini baik tentang fenomena dalam variable tunggal maupun korelasi maupun perbandingan berbagai variable.

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kelurahan Dukuh Kupang, Kota Surabaya. Penelitian yang dilakukan berlangsung satu bulan mulai tanggal 18 Juni s/d 18 Juli 2021. Dalam mempertajam penelitian, peneliti menetapkan fokus. Menurut Spradley dalam (Sugiono, 2020: 57) fokus itu merupakan fenomena/domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Berdasarkan permasalahan penelitian yang didapat dari data sekunder terdapat hal-hal yang perlu dibahas, dari hal tersebut untuk pembatasan lingkup penelitian maka peneliti perlu menentukan fokus penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Program E-Kios sebagai Inovasi Sektor Publik” (studi kasus pelayanan E-Kios di Kelurahan Dukuh Kupang, Kota Surabaya). Dengan demikian peneliti menentukan fokus penelitian. Untuk mengetahui kualitas pelayanan E-Kios di Kelurahan Dukuh Kupang Kota Surabaya yang diukur melalui instrument E-GovQual yang mencakup Fokus dan atribut yang sesuai dan disepakati yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Fokus penelitian**

<b>Fokus</b>	<b>Indikator</b>	<b>Atribut</b>
<i>Ease of use</i> (Kemudahan pengguna)	Navigasi	- Struktur situs web - Fungsi pencarian yang disesuaikan
	Personalisasi	Personalisasi informasi
	Efisiensi teknis	URL yang mudah diingat
<i>Trust</i> (Kepercayaan)	Privasi dan Keamanan	-Tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain - Penggunaan data pribadi
<i>Functionality of the interaction environment</i>	Dukungan dalam mengisi formulir	-Adanya bantuan online dalam bentuk (dukungan dalam mengisi formulir) -Formulir tanggapan yang memadai
<i>Reability</i> (keandalan)	-	- Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat - Pemberian layanan tepat waktu - Aksesibilitas situs
<i>Content and appearance of information</i> (isi dan tampilan informasi)	-	- Warna, grafis, Animasi - Ukuran halaman web
<i>Citizen support</i> (pendukung).	-	- Pedoman ramah pengguna - Menu bantuan - Adanya informasi kontak - Pengetahuan petugas - kesopanan petugas

Subyek penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Menurut Sugiyono (2016:65) teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, seperti orang yang dianggap tahu tentang apa yang diharapkan sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data. Sedangkan teknik snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, makin lama semakin besar, hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data sedikit itu diperkirakan belum mampu memberikan data yang lengkap (Sugiyono, 2007:15). Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data yang bersifat kualitatif. Sebagaimana yang disampaikan oleh

Lofland dan Lofland dalam bukunya Moleong (2014: 157) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono: 2016: 225). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara. Catatan hasil wawancara dan hasil pengamatan langsung di lapangan merupakan sumber data primer dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2016: 225) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder digunakan untuk mendukung dan melengkapi informasi yang didapatkan dari data primer. Dengan begitu data sekunder penelitian ini berupa dokumen, bahan pustaka, literatur, buku, laporan-laporan kegiatan yang diadakan oleh Kelurahan Dukuh Kupang dan lain sebagainya. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Lurah Kelurahan Dukuh Kupang, Staff/ Petugas *E-Kios*, 3 warga dukuh Kupang.

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri. Peneliti sebagai *humant instrument* akan mengamati kualitas pelayanan *E-Kios*. Maleong (2011:168) mengemukakan manusia sebagai instrumen penelitian karena manusia sebagai perencana, pelaksana pengumpul data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitian. Untuk mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan, maka peneliti melakukan teknik pengumpulan data. Menurut Sugiono (2020: 104) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan berdialog dan tanya jawab dengan Lurah dan staf/pegawai yang bertugas serta warga sekitar secara langsung di Kelurahan Dukuh Kupang. Didukung dengan observasi dan dokumentasi yang dilakukan.

Miles dan Hiberman dalam buku Sugiyono (2020: 133) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung

secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing. Dengan demikian metode analisis data yang dipakai pada penelitian ini adalah dilakukan secara interaktif yang menggunakan langkah-langkah sebagaimana yang dikemukakan Miles & Hiberman kemudian dikembangkan oleh Sugiyono (2020: 134-142). Pertama ada *data collection*, yaitu Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Kedua yakni *data reduction*, artinya data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Ketiga yakni *data display*, Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data agar data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami. Serta yang keempat yakni *conclusion drawing/verification*, artinya Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

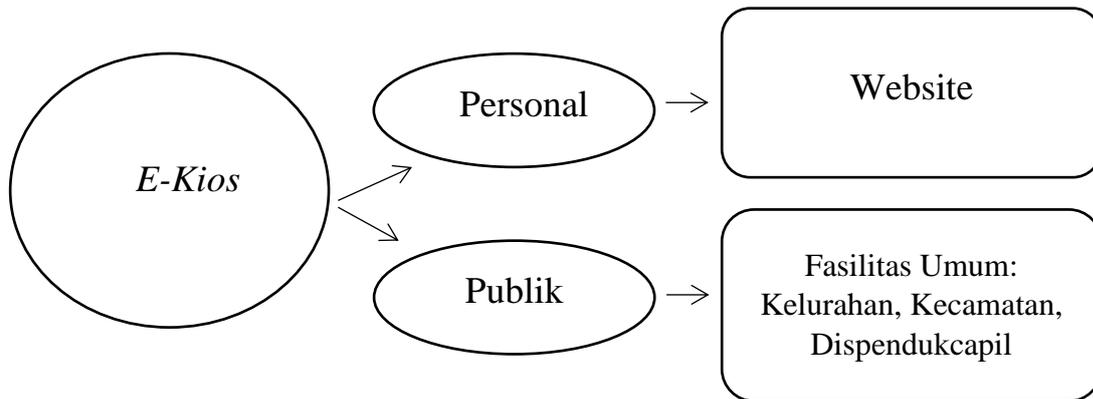
Banyak hasil penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa control. Untuk menguji keabsahan data pada penelitian ini adalah dengan pengujian konfirmability. Sugiyono, (2020: 185) menyampaikan Menguji konfirmability berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmability. Dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan uji konfirmability.

## **Hasil Dan Pembahasan**

### **Program *E-Kios***

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima program *E-Kios* dapat digunakan oleh masyarakat melalui website dan aplikasi. Sehingga masyarakatpun tidak perlu datang ke dispendukcapil cukup mengakses dari rumah secara online. Sedangkan bagi masyarakat yang tidak bisa mengakses, program *E-Kios* secara online, bisa langsung

datang ke instansi-instansi yang sudah tersedia pelayanan *E-Kios* sehingga masyarakat bisa mendapatkan pendampingan.

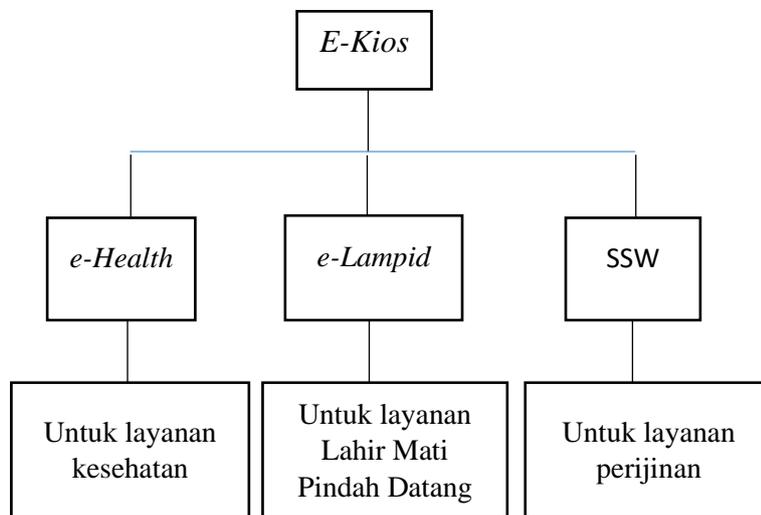


**Gambar 4.2**  
**Struktur Peruntukkan layanan *E-Kios***

Gambar diatas dapat diketahui bahwa *e-Kios* tidak hanya ada di kelurahan, namun dapat ditemukan dan digunakan pada website. seperti *e-Health* yang bisa diakses melalui website <https://ehealth.surabaya.go.id/>, dan SSW melalui <https://ssw.surabaya.go.id/>, serta *e-Lampid* yang bisa diakses melalui website <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>. Maka dari itu, terkait observasi yang peneliti lakukan dilapangan, Ada tiga layanan publik yang dapat diakses dalam *E-Kios* yakni *e-Lampid*, *e-Health*, dan Surabaya Single Windows (SSW).

*e-Lampid* merupakan kependekan dari (akta) kelahiran-kematian-pindah-datang. *e-Lampid* merupakan layanan online untuk pengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang dan pindah keluar bagi WNI, serta akta perkawinan dan akta perceraian bagi masyarakat non-muslim. Melalui *e-Lampid*, warga dapat melakukan pencatatan sipil sehingga tidak perlu mengantre panjang di loket Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil). Cukup dengan mengakses anjungan Kios Pelayanan Publik, warga dapat melakukan pengurusan administrasi kelahiran, kematian, pindah dan datang. Selanjutnya *E-Lampid* disebar hingga tingkat Kelurahan di Kota Surabaya untuk memudahkan masyarakat. Sementara itu, *e-Health* untuk mendaftar antrean layanan kesehatan atau di puskesmas dan rumah sakit.) adalah program layanan

kesehatan online yang lahir dari keprihatinan banyaknya antrean panjang di rumah sakit. Dengan *e-Health*, warga dapat mendaftar secara online sehingga meminimalisasi antrean di loket. Sedangkan SSW untuk mendaftar perizinan secara online. Sehingga memudahkan warga Kota Surabaya maupun warga asing yang ingin berinvestasi di Surabaya. SSW merupakan layanan perizinan online terpadu satu jendela, karena pengurusan izin secara online di Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) ini sudah terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) online di beberapa SKPD atau unit kerja yang dikoordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo).



**Gambar 4.3 Skema E-Kios**

Pada gambar diatas, dapat diketahui bahwa program *E-Kios* pelayanan publik secara online ini dapat diakses di ratusan titik di wilayah Surabaya seperti di kantor kelurahan, kantor kecamatan, Puskesmas dan kantor SKPD Pemkot. Total ada 203 kios pelayanan yang akan kita berikan ke seluruh kelurahan, kecamatan dan beberapa Puskesmas. Warga bisa daftar layanan kesehatan dan Lampid, serta perizinan. Bagi warga yang memiliki jaringan internet, bisa akses di rumah, kalau yang tidak punya, bisa memanfaatkan kios layanan ini. Melalui kios ini, warga Surabaya dapat melakukan layanan publik secara online, sehingga tak perlu mendatangi loket dinas terkait.

Upaya Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas kehidupan warga yaitu memanfaatkan teknologi dalam pelayanan publik. Setelah *E-Kios* terpasang di 235

titik di seluruh Surabaya salah satunya yang ada Kelurahan Dukuh Kupang. Pemkot Surabaya menambah layanan baru berbasis online.



**Gambar 4.4 Program *E-Kios* di Kelurahan Dukuh Kupang**

*Sumber: (Dokumentasi, 18 Juni 2021: 13.25)*

Pengadaan mesin *E-Kios* di kelurahan Dukuh Kupang mempermudah masyarakat yang ingin mengurus surat-surat tersebut hanya dengan datang ke Kelurahan Dukuh Kupang dan memasukkan data ke *E-Kios*. Misalkan ada masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran cukup memasukan data tersebut, tiga hari kemudian akte akan dikirim ke rumah. Demikian pula bila ingin kontrol di Poliklinik bisa mendatangi *E-Kios* untuk mengambil urutan antrian. Dengan ini lebih memangkas waktu karena tidak perlu daftar ke bagian umum dulu, karena dapat langsung ke poliklinik. Dengan layanan *E-Kios*, warga hanya perlu datang kelurahan Dukuh Kupang kemudian memilih layanan intem dan memasukkan data yang sudah connect.

### **Kualitas Pelayanan Program *E-Kios* Di Kelurahan Dukuh Kupang**

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari Fokus pelayanan publik *E-Kios* sebagai berikut.

**A. Fokus *ease of use* (kemudahan pengguna)**

Fokus ini menjelaskan seberapa mudah situs web bagi warga untuk berinteraksi. Fokus ini memiliki Indikator yakni navigasi, efisiensi, personalisasi dengan atribut-atribut yang sesuai dan disepakati. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, dapat diketahui bahwa program *E-Kios* dilihat dari:

Indikator Navigasi, *E-Kios* memiliki struktur web yang baik. Hal ini dikarenakan terdapat pilihan bahasa seperti bahasa Madura, Jawa dan Indonesia. Selain itu, menu yang ditampilkan sangat jelas Sehingga mempermudah warga dalam mengakses *E-Kios*. Disamping itu fungsi pencariannya perlu ditingkatkan supaya meningkatkan pelayanan program *E-Kios*.

Indikator Personalisasi, personalisasi informasi yang terdapat pada program *E-Kios* sudah baik. Hal ini karena situs web pada *E-Kios* telah menyesuaikan rekomendasi sesuai selera dan kebutuhan masyarakat. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Apabila ada warga yang tidak memiliki handphone, maka warga tersebut dapat datang langsung ke Kelurahan Dukuh Kupang. Pegawai/Operator *E-Kios* di Kelurahan Dukuh Kupang sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan dan membantu kepada pengguna bagaimana cara menggunakan pelayanan program *E-Kios*. Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kelurahan Dukuh Kupang.

Indikator Efisiensi Teknis, pada Indikator ini *E-Kios* dapat dikatakan sudah memenuhi standart. Hal ini dikarenakan url yang ada pada program *E-Kios* ini mudah diingat dan tidak terlalu rumit sehingga dapat ditemukan dengan mudah. Disamping itu didukung ketika pengguna mengetik kata kunci, langsung tertuju pada website yang akan dituju.

## **B. Fokus *Trust* (Kepercayaan)**

Fokus ini menjelaskan bagaimana kepercayaan milik warga negara terhadap situs web tentang kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses e-service. Fokus ini memiliki 2 Indikator yakni privasi dan keamanan dengan dilengkapi beberapa atribut yang sesuai dan disepakati. Pada Fokus ini berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, dapat diketahui dari Indikator sebagai berikut.

Indikator Privasi dan Keamanan, Privasi masyarakat yang masuk pada program *E-Kios* ini sudah terjaga dengan baik. Hal ini karena, pelayanan program pelayanan *E-Kios* dalam hal penggunaan data pribadi sudah tersimpan rapi dan aman, data yang dimasukkan telah terekam langsung ke pusat atau pemangku kepentingan. Selain itu data pribadi yang di masukan program pelayanan *E-Kios* hanya bisa digunakan hanya pada satu pengguna/user saja. Ketika akan menggunakan program *E-Kios*, maka pengguna tersebut diminta untuk memasukan nama dan nomor kependudukan (KTP) sesuai dengan data warga kelurahan Dukuh Kupang saja sehingga masyarakat yakin dan percaya mengenai data pribadi mereka yang masuk ke dalam program *E-Kios*. Selain itu program *E-Kios* juga tidak berbagi data dengan orang lain. Setiap warga mempunyai akun yang hanya bisa dibuka oleh pengguna masing-masing. Pelayanan berbasis online *E-Kios* memasukkan data dilakukan secara detail, teliti, ramah dan pelayanan yang baik. Data pribadi masyarakat bersifat rahasia dan pribadi sehingga berkasnya data pribadi akan tersimpan dan aman. Dengan adanya program pelayanan *E-Kios* ini sangat membantu masyarakat, apalagi disaat pademi COVID-19 karena dilakukan secara online dan membatasi masyarakat untuk berkumpul dalam mengurus surat menyurat yang dibutuhkan oleh warga. Sebagian besar masyarakat yakin dan percaya program *E-Kios* ini, selain data pengguna dan password data terjamin, masyarakat pun sudah yakin bahwa program *E-Kios* tidak berbagi data pribadi dengan orang lain dan adanya kepastian jadwal berkas yang akan selesai. Selain itu juga keamanannya juga terjaga karena data yang masuk langsung terkirim ke pusat atau pemangku kepentingan.

### **C. Fokus *Functionality Of The Interaction Environment* (Fungsionalitas Dari Interaksi Lingkungan)**

Fokus ini dapat didefinisikan Formulir memainkan peran integral pada e-government dalam memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan administrasi publik. Upaya Kelurahan Dukuh Kupang untuk berinteraksi kepada masyarakat agar mereka mengenal dan mengerti program pelayanan *E-Kios* yaitu dengan jalan mengedarkan brosur pengumuman tentang bagaimana cara mengakses. Pada program *E-Kios* terdapat dukungan dalam mengisi formulir berupa pedoman penggunaan didalam program *E-Kios*. Pedoman ini adalah bantuan online dalam bentuk (dukungan dalam mengisi formulir yang memudahkan pengguna untuk menggunakan layanan *E-Kios*. Petujuk atau pedoman cara penggunaan program pelayanan *E-Kios* yang telah diunduh dan di print ini juga ditempelkan di sebelah mesin *E-Kios*, agar membantu warga dalam menggunakannya. Selain itu pihak Kelurahan Dukuh Kupang juga melakukan pendampingan kepada warga jika mengalami kesulitan menggunakan pelayanan program *E-Kios*. Namun formulir tanggapannya belum tersedia pada layanan *E-Kios*.

### **D. Fokus *Reability* (Keandalan)**

Fokus ini dapat didefinisikan sebagai kepercayaan warga negara terhadap e-government situs dalam pemberaian layanan yang benar dan tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa program pelayanan *E-Kios* ini cukup tepat waktu dalam membantu permasalahan publik yang ada masyarakat. Karena petugasnya selalu siap dalam membantu dan melayani pengoperasian *E-Kios*. Data yang telah dimasukkanpun akan langsung diproses. Serta ditunjang dengan mesin, print, scanner dan jaringan yang kuat. Namun terkadang ada maintenance untuk perbaikan jaringan atau mesin selama 3 hari agar tidak mudah dibobol pihak lain. *E-Kios* juga dapat diakses dari rumah, jika ada warga yang tidak bisa datang langsung ke kelurahan, mengurangi ongkos dan menghemat waktu. Sehingga para warga Dukuh Kupang tidak perlu untuk mengantri secara manual karena aplikasi tersebut bisa di akses di masing-masing rumah. Sehingga pihak Kelurahan Dukuh Kupang dapat mengetahui secara cepat tentang kebutuhan dalam pengurusan surat menyurat atau perijinan yang diminta

oleh warga. Untuk masalah pemberkasan data yang ada di program pelayanan *E-Kios* sudah termasuk akurat. Hal ini dibuktikan tersimpannya data base pribadi/user dari masing-masing warga langsung masuk ke pemerintah Kota Surabaya. Dalam memperlancar keakuratan program pelayanan *E-Kios* ini juga ditunjang dengan adanya jaringan internet yang tersedia di Kelurahan Dukuh Kupang. Ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan operator/petugas yang menyebutkan bahwa program pelayanan *E-Kios* ini terdiri dari mesin *E-Kios*, scanner, penyediaan Wi-Fi, dan printer. Sehingga setelah warga tersebut sudah mengakses program pelayanan *E-Kios* bisa langsung melihat hasilnya. Namun dikarenakan pandemi, aksesnya hanya bisa diakses pagi sampai sore berkisar antara pukul 08.00 s/d 16.00. Untuk memaksimalkan bentuk pelayanan publik maka pihak Kelurahan dan Pemerintah Kota Surabaya mengenalkan program pelayanan yang berbasis mobile sehingga masyarakat dapat mengaksesnya secara mudah lewat handphone android. Data pengguna yang dimasukkan di dalam program pelayanan *E-Kios* termasuk akurat dan detail. Selama pemohon tidak melakukan kesalahan dalam memasukan data dan disesuaikan dengan data berkas pemohon. Untuk mengatasi permasalahan itu, maka pihak kelurahan mengkoreksi kembali apakah data yang dimasukkan di mesin *E-Kios* sudah sesuai dengan data pribadi warga atau tidak.

#### **E. Fokus *Content And Appreance Of Information* (Isi Dan Tampilan Informasi)**

Fokus ini mengacu pada kualitas informasi itu sendiri sebagai serta presentasi dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, grafik, dan ukuran halaman web. Kualitas informasi meliputi penggunaan warna, grafis dan ukuran halaman layanan *E-Kios* sudah sangat baik. Pada saat masyarat mengakses program pelayanan *E-Kios* maka menu tampilan yang ditampilkan yaitu terdahulu memasukkan nama dan nomor KTP yang sesuai. Kemudian menu layanan berikutnya memilih menu pilihan jenis surat apa yang akan diurus. Sedangkan untuk ukuran webnya bisa dikatakan baik. Hal ini karena ukuran webnya feksibel dan luas. Namun daripada itu ukuran halaman webnya sudah standart.

## **F. Fokus *Citizen Support* (Pendukung)**

Fokus ini menjelaskan dukungan warga mengacu pada bantuan yang diberikan oleh organisasi untuk membantu warga dalam pencarian mereka informasi atau selama transaksi mereka. Program pelayanan *E-Kios* ini memiliki panduan ramah pengguna yang dapat mempermudah pengguna untuk mengakses *E-Kios*. Panduan ini dapat langsung diunduh pada halaman *E-Kios*. Pihak kelurahan juga sudah mengunduh dan menempelkan panduan ini didekat mesin *E-Kios*. Pihak kelurahan juga mengupayakan untuk mengenalkan cara penggunaan *E-Kios* kepada warga dengan memasang brosur mengenai pengoperasian *E-Kios*. Petugas *E-Kios* juga sopan, ramah dan memiliki pengetahuan yang baik tentang program *E-Kios*. Namun untuk informasi kontak dan halaman bantuan yang tertera pada program pelayanan *E-Kios* belum ada. Jika ada pengaduan, mereka bisa langsung mengadu ke call center pusat atau 112. Sedangkan Apabila ada warga yang tidak memahami menggunakan *E-Kios*, maka warga bisa langsung datang ke Kelurahan. Sehingga petugas *E-Kios* dapat membantu dan melakukan pendampingan.

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan yaitu kualitas pelayanan program *E-Kios* di Kantor Kelurahan Dukuh Kupang dapat dinilai dari enam Fokus yaitu :

1. Fokus *ease of use* (kemudahan pengguna) sudah termasuk sangat baik. hal ini dikarenakan struktur webnya jelas, urlnya mudah diingat, fungsi pencarian yang memadai dan personalisasi informasi yang baik
2. Fokus *Trust* (kepercayaan). Untuk Fokus *Trust* (kepercayaan) pada program *E-Kios* sudah termasuk sangat baik. Hal ini dikarenakan penggunaan data pribadi masyarakat sudah tersimpan dengan baik dan pengamanannya sudah terjamin, serta *E-Kios* tidak berbagi data pribadi dengan orang lain sehingga masyarakatpun sudah yakin dan percaya dengan program *E-Kios*.

3. Fokus *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan). Pada Fokus ini bisa dikatakan program *E-Kios* cukup baik. Hal ini dikarenakan belum adanya formulir tanggapan yang ada pada program *E-Kios*. Namun daripada itu bantuan online atau dukungan dalam mengisi formulirnya sudah baik dan memadai. Didukung dengan upaya pihak kelurahan yang juga menempelkan panduan didekat mesin *E-Kios* dan memasang brosur tentang pengoperasian *E-Kios* serta melakukan pendampingan.
4. Fokus *reability* (keandalan) pada program *E-Kios* ini termasuk cukup baik. Hal ini dikarenakan terkadang pihak operator atau petugas *E-Kios* akan melakukan maintance 3 hari untuk perawatan jaringan internetnya supaya tidak mudah untuk dibobol pihak lain. Namun daripada itu *E-Kios* sudah tersedia tepat waktu dan akurat karena Karena petugasnya selalu siap dalam membantu dan melayani pengoperasian *E-Kios*. Data yang telah dimasukkanpun akan langsung diproses. Serta ditunjang dengan mesin, print, scanner dan jaringan yang kuat. Bahkan *E-Kios* pun bisa diakses dari rumah melalui handphone.
5. Fokus *content and appreance of information* (Isi dan tampilan informasi) pada program *E-Kios* termasuk sangat baik. Hal ini karena warna, grafis dan animasinya sudah termasuk baik dan memadai. Ditunjang dengan ukuran web yang sudah standart, fleksibel dan luas.
6. Fokus *citizen support* (pendukung). Untuk Fokus citizen support pada program *E-Kios* termasuk cukup baik. Hal ini dikarenakan informasi kontak dan halaman bantuan yang tertera pada program pelayanan *E-Kios* belum ada. Jika ada pengaduan, warga bisa langsung mengadu ke call center pusat atau 112. Sedangkan jika membutuhkan bantuan, warga bisa langsung datang ke Kelurahan Dukuh Kupang. Namun daripada itu pada itu untuk Pedoman ramah penggunaanya sudah baik dan memadai. Ditunjang dengan petugas yang sopan, ramah dan berpengetahuan luas tentang program *E-Kios*.

Dari enam indikator diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan program *E-Kios* sebagai inovasi sektor publik di Kelurahan Dukuh Kupang Surabaya sudah baik.

## Kelemahan

Penjelasan tentang penelitian *E-Kios* ini kurang mendalam dan detail, dimana program *E-Kios* masih bisa dijelaskan lebih rinci lagi. maka dari itu disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk membedah dan menganalisa lebih dalam mengenai program pelayanan *E-Kios*. Selain itu juga disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk menambah tentang sejarah *E-Kios* yang terdiri dari *e-Health*, *e-Lampid*, dan SSW lebih mendalam lagi.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut :

1. Untuk menunjang harapan masyarakat, peneliti menyarankan agar mempertahankan pelayanan *E-Kios* saat ini dengan keahlian dan ketrampilan yang dimiliki oleh petugas yang sangat memahami program *E-Kios* ini.
2. Kantor Kelurahan Dukuh Kupang pada bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan memastikan bahwa mesin yang digunakan di pelayanan program *E-Kios* berfungsi dengan baik setiap harinya.
3. Perlu perbaikan pada mesin *E-Kios* agar tidak ada meintence lagi untuk kedepannya. Selain itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan program *E-Kios*, perlu penambahan informasi kontak dan halaman bantuan serta formulir tanggapan yang terdapat didalam program pelayanan *E-Kios*.

## Daftar Pustaka

- Dona, E. (2018). Kepuasan Publik Dilihat Dari Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Perizinan (Kasus Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, Pengadaan Barang Dan Jasa Kab. Dharmasraya). Papper INA-Rxiv 4(4). doi:10.31227/osf.io/8cjhg.
- Indrajit, Richardus Eko (2002). Membangun Aplikasi E-Government. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- KemenPANRB (2014). Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2014. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

- Moleong, Lexy J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya, PT.
- Sinambela, LijanPoltak (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Said, M. Mas'ud. (2007). Birokrasi di Negara Birokratis. Malang: UMM Press.
- Sugiyono (2007). Metode Penelitian Bisnis Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, CV
- United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). 2005. World Investment Report
- World Bank (2004). Meningkatkan Pelayanan Umum Bagi Rakyat Miskin. Konferensi Nasional Penanggulangan Kemiskinan dan Pencapaian Tujuan Milinium. Jakarta: The World Bank.
- Arifin. Zainal. 2012. Penelitian Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rodaskarya.

**Sumber Lain:**

- Page, S. (1999) Information technology impact: a survey of leading UK companies. MPhil. thesis, Leeds Metropolitan University.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. Jurnal Politikom Indonesiana, 3(1), 66.  
<https://doi.org/10.35706/jpi.v3i1.1412>
- Nugraha, J.T (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media, 2(1), 32-42.
- Nugroho, A.W.T (2016). Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum. ISSN: 1978 – 2292. Vol 10 (3), 279 – 296.

- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). EGovqual: A Multiple-Item Scale For Assessing E-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*, Vol. 29, 98–109.
- Rogers, E.M. and Shoemaker, F.F. (1971) *Communication of Innovation: A Cross-Cultural Approach*. 2nd Edition, The Free Press, New York.
- Warsito, T.H. (2016). Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan*, Universitas Airlangga, ISSN 2303 - 341X. 4(2), 8-9.
- Yanuar, R.M (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 2. DOI: <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Setneg, 2003. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta, Indonesia.
- Setneg, 2018. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Indonesia
- Mira (2015), “Top 25 Terpilih dalam Kompetisi Sinovik”, VIVA.co.id, 29 April, Jakarta.