

## Evaluasi Layanan E-Kios Pada Kantor Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya

**Cindy Dwi Antika**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[cindy.18050@mhs.unesa.ac.id](mailto:cindy.18050@mhs.unesa.ac.id)

**Indah Prabawati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[indahprabawati@unesa.ac.id](mailto:indahprabawati@unesa.ac.id)

### Abstrak

Perkembangan zaman mengharuskan Pemerintah Kota Surabaya meningkatkan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik, salah satu adalah dengan diciptakannya E-Kios. Layanan E-Kios diciptakan berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. E-Kios terdiri dari layanan Surabaya Single Window (SSW), E-Lampid, E-Health, E-Pendidikan, Layanan Kecamatan, layanan Perpajakan, Sistem Informasi Pemantauan Status Domisili Penduduk (SIPANDU), dan Mall Pelayanan Publik. Pada saat implementasi layanan E-Kios ditemukan masalah, seperti mesin E-Kios yang mati serta jaringan dan server yang buruk. Hal ini diakibatkan karena mesin yang terus digunakan sehingga menyebabkan suhu mesin tinggi, serta jaringan dan server yang masih menggunakan milik pusat sehingga sering terjadi down. Setelah layanan E-Kios berjalan selama beberapa tahun, perlu dilakukan evaluasi terkait pelaksanaannya. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan evaluasi layanan E-Kios pada Kantor Kecamatan Wonokromo. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berasal dari observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan triangulasi data. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif. Penelitian ini dianalisis dengan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disetiap indikator menunjukkan layanan E-Kios memberikan dampak yang cukup baik dan positif bagi pegawai dan masyarakat Kecamatan Wonokromo. Akan tetapi seiring berjalannya waktu, pada indikator efektivitas dan responsivitas mengalami penurunan. Hal tersebut terjadi karena banyak inovasi-inovasi terbaru *e-government* yang mampu memberikan keuntungan lebih kepada masyarakat. Peneliti menyarankan untuk meningkatkan sosialisasi, lebih cepat dalam menangani masalah teknis layanan E-Kios, serta mengembangkan sistem layanan.

**Kata Kunci :** *Evaluasi, Layanan, E-Kios.*

### Abstract

The advancement of technology generally requires that the Surabaya City Government enhance electronic-based public service innovations, one of which is the establishment of E-Kiosk. The E-Kiosk service was developed in accordance with Surabaya Mayor Regulation No. 5 of 2013 on Guidelines for the Use of Information and Communication Technology in Local Government Implementation. During the implementation of the E-Kiosk service, problems such as E-Kiosk machine malfunction, bad network and server were discovered. This is due to machines that are constantly used, resulting in high machine temperatures, as well as networks and servers that continue to use the central property, resulting in frequent downtime. After several years of operation, it is necessary to evaluate the E-Kiosk service's implementation. This research aims to describe the E-Kiosk service evaluation at the Wonokromo District Office. This is descriptive research with a qualitative approach. Method used for data collection are participant observation, in-depth interviews, and documentation with data triangulation. The technique used for data analysis is interactive analysis. This study was evaluated using effectiveness, efficiency, adequacy, leveling, responsiveness, and accuracy indicators. The study's findings indicate that E-Kiosk services have a fairly good and positive impact on employees and the people of Wonokromo District. However, the effectiveness and responsiveness indicators have decreased over time. This is because many of the most recent e-government innovations can provide more benefits to the community. Researchers recommend increasing socialization, being more responsive to technical issues with E-Kiosk services, and developing service systems.

**Keywords:** *Evaluation, Public Service, E-Kiosk.*

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud kewajiban negara untuk mensejahterahkan rakyat. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah wajib memberikan pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan hak dasar warga negara

yang harus dipenuhi oleh negara. Pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku (Haqie dkk, 2020). Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Saat ini dunia sedang dilanda pandemi Virus Covid-19, salah satu negara yang merasakan dampak pandemi ini adalah Indonesia. Adanya pandemi Virus Covid-19 ini menyebabkan seluruh sektor kehidupan baik perekonomian maupun pendidikan harus terhenti sementara, tak terkecuali pada sektor pelayanan publik. Presiden Joko Widodo menginstruksikan Perusahaan dan Pemerintah untuk berkerja di rumah serta menghimbau masyarakat untuk berdiam diri di rumah. Sehingga dimasa pandemi Virus Covid-19 seperti saat ini dan perkembangan zaman yang pesat menyebabkan banyak munculnya inovasi-inovasi terbaru dari pelaksanaan pelayanan publik, terutama menggunakan teknologi. Inovasi layanan berbasis teknologi sangatlah berguna dimasa pandemi Virus Covid-19 mengingat kasus positif Virus Covid-19 yang terus bertambah di Indonesia. Melalui pelayanan publik yang berbasis teknologi dan informasi maka efektifitas, efisiensi, dan transparansi diharapkan terwujud. Hal tersebut merupakan wujud adanya reformasi birokrasi guna menghindari terjadinya patologi-patologi birokrasi serta dapat membantu memberikan informasi yang lebih informatif dengan efektif dan efisien kepada masyarakat sehingga menjadikan masyarakat terus menuntut untuk perubahan dalam meningkatkan sistem pelayanan publik.

Menurut Hakim et al. (2019) rendahnya kualitas pelayanan selama ini mendorong pemerintah untuk segera melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik, meminta hal-hal terkait perizinan yang mengurus prosedur yang sangat rumit, tidak memerlukan kepastian waktu, dan meningkatkan transparansi biaya layanan yang dibutuhkan. Sedangkan, Parasuraman dkk. (1988) dalam Ramseook-Munhurrin et al. (2010) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Maka peningkatan pelayanan publik harus terus dilakukan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini merupakan salah satu isu yang sangat penting karena pelayanan publik yang baik selalu menjadi tuntutan bagi masyarakat karena pelayanan publik yang diberikan belum mengalami perubahan.

Salah satu kota di Indonesia yang menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik adalah Kota Surabaya. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bagi kota sebesar Surabaya adalah suatu keniscayaan. Maka dari itu, Pemerintah Kota Surabaya terus mengembangkan dan berinovasi dalam penerapan *e-government* sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Diciptakannya *e-government* merupakan suatu upaya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan dukungan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memberikan kemudahan dalam berinteraksi serta mempercepat pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Bank Dunia dalam Dewi (2016) *e-government* diartikan sebagai sarana yang mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mentransformasikan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan antar institusi pemerintah. Banyak sekali pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya, salah satunya adalah *E-Kios*.

Layanan E-Kios diciptakan oleh OPD Pemerintah Kota Surabaya yang diluncurkan pada tahun 2014 dengan tujuan utamanya yaitu meningkatkan pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan good governance (*Sumber: <http://kominfo.jatimprov.go.id/>*). Implementasi layanan E-Kios didasarkan oleh Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Adapun sasaran atau target group dari layanan E-Kios adalah warga Surabaya. Layanan E-Kios memberikan 2 jenis layanan yaitu layanan mesin E-Kios dan layanan online yang bisa diakses melalui laman website <https://ssw.surabaya.go.id/anjungan>, dengan adanya jenis layanan online ini pemohon dapat mengakses kapan saja dan dimana saja asal terdapat akses internet. Berikut beberapa layanan yang terdapat pada E-Kios, yaitu :

1. Surabaya Single Window (SSW)
2. E-Lampid
3. E-Health
4. E-Pendidikan
5. Layanan Kecamatan
6. Layanan Perpajakan
7. Sistem Informasi Pemantauan Status Domisili Penduduk (SIPANDU)
8. Mall Pelayanan Publik

Alur untuk mengakses layanan E-Kios melalui mesin E-Kios, pemohon hanya perlu datang ke mesin E-Kios yang terdapat di beberapa titik seperti kantor kelurahan, kantor kecamatan, Puskesmas, dan kantor OPD Pemerintah Kota Surabaya terdekat, kemudian pilih layanan item yang dibutuhkan, lalu memasukkan data

persyaratan maka otomatis datanya sudah terhubung dengan tempat pelayanan publik yang dituju sehingga tidak perlu datang ke dinas terkait. Layanan mesin E-Kios bentuknya berupa mesin anjungan yang mirip dengan mesin ATM dilengkapi dengan monitor layar sentuh, keyboard, scanner, serta printer. Sedangkan untuk alur secara online, pemohon hanya perlu mengakses layanan E-Kios menggunakan *handphone* atau laptop yang terdapat akses internet untuk membuka laman website <https://ssw.surabaya.go.id/anjungan>, selanjutnya pemohon memilih permohonan yang akan diajukan dan mengisi persyaratan yang diperlukan.

Pada tahun 2015 program layanan *E-Kios* meraih penghargaan dari Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Provinsi Jawa Timur di bidang teknologi dan informasi dalam anugerah Inovasi dan Teknologi (Inotek) 2015 yang diberikan atas inovasi percepatan pelayanan publik (Sumber: <https://dinkominfo.surabaya.go.id/>). Namun pada kenyataannya pelaksanaan program *E-Kios* ini, masih terdapat keluhan-keluhan yang dirasakan masyarakat sebagai penikmat layanan tersebut. Keluhan-keluhan tersebut dapat disimak pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.1**

**Masalah Pada Layanan E-Kios Kota Surabaya Pada Tahun 2015**

Masalah E-Kios	Lokasi
E-Kios tidak berfungsi secara normal di beberapa kelurahan, <i>scanner</i> tidak berfungsi, dan akses internet yang masih minim	- Kelurahan Kedung Baruk - Kelurahan Panjang Jiwo - Kecamatan Rungkut
Petugas Kelurahan tidak bisa mengoperasikan mesin E-Kios	Kecamatan Dukuh Pakis dan 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 E-Kios	Kelurahan Karang Pilang

Sumber : *korannusantara.com* dan *Jawa Pos*, 2015 dalam Warsito (2016)

Berdasarkan observasi awal peneliti pada bulan September 2021, hal serupa juga terjadi pada Kecamatan Wonokromo, dimana terdapat keluhan yang dirasakan baik dari masyarakat maupun petugas dari Kecamatan Wonokromo, dimana mesin E-Kios yang mati, mesin scanner yang tidak berfungsi, dan jaringan pada mesin E-Kios Kantor Kecamatan yang buruk sehingga memaksa Petugas Kecamatan melaksanakan pelayanan E-Kios secara manual menggunakan komputer. Hal tersebut mengakibatkan terjadinya penumpukan antrian, sehingga proses pelayanan menjadi terhambat. Mengingat Kecamatan Wonokromo merupakan wilayah yang terdapat 14 Sekolah Negeri, 6 Rumah Sakit, 3 Puskesmas, dan 19 Poliklinik dengan jumlah penduduk sebanyak 159.146 jiwa (BPS Kota Surabaya, 2021), serta setiap harinya melayani sekitar 150 pemohon maka layanan E-Kios sangatlah penting dalam jalannya pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wonokromo.

Pemanfaatan Layanan E-Kios merupakan salah satu contoh wujud optimalisasi pelayanan publik dimasa pandemi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya, karena pelaksanaan pelayanan publik dengan menggunakan layanan E-Kios dapat mengurangi volume terjadinya kerumunan dan penumpukan antrean pemohon di Kantor Pelayanan Publik sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif & efisien. Masyarakat cukup mengurus melalui mesin E-Kios atau melalui layanan online E-Kios. Layanan E-Kios menjadi bukti nyata keseriusan Pemerintah Kota Surabaya dalam menciptakan suatu kebijakan publik demi meningkatkan pelayanan publik.

Friedrich dalam Prabawati dkk., (2020:1) mengartikan kebijakan sebagai suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. Sedangkan menurut Willy N. Dunn dalam Syafiie (2010:106) bahwa kebijakan publik adalah suatu rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintahan, seperti pertahanan keamanan, energi, kesehatan, Pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan, dan lain-lain. Setelah layanan E-Kios diimplementasikan maka perlu adanya evaluasi kebijakan publik. Hal tersebut bertujuan agar Pemerintah Kota Surabaya untuk terus melakukan perbaikan pada kebijakan yang telah diciptakan. Evaluasi mempunyai fungsi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan atau program, dalam hal ini mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu dan target tertentu telah dicapai (Megawati, 2011).

Weiss mengemukakan bahwa evaluasi kebijakan publik bertujuan untuk mengukur dampak dari suatu kebijakan yang mengarah pada pencapaian dari serangkaian tujuan yang telah ditetapkan dan sebagai sarana untuk memberikan rekomendasi dalam pembuatan keputusan dan perbaikan program atau kebijakan pada masa yang akan datang (Nikmah & Rahaju, 2021).

Lester dan Stewart dalam Kawengian dan Rares (2015) mengkategorikan evaluasi kebijakan menjadi empat tipe, yaitu sebagai berikut:

1. Evaluasi Proses, evaluasi yang berkaitan dengan proses implementasi kebijakan.
2. Evaluasi Dampak, evaluasi yang berkaitan dengan hasil dan atau pengaruh dari implementasi kebijakan.
3. Evaluasi Kebijakan, evaluasi untuk menguji kesesuaian antara hasil kebijakan dengan tujuan yang ingin dicapai.
4. Meta Evaluasi, evaluasi terhadap berbagai implementasi kebijakan yang ada, untuk menemukan kesamaan-kesamaan tertentu.

Tujuan dari adanya evaluasi kebijakan publik adalah agar program kebijakan yang telah diciptakan dapat berjalan dengan baik serta dapat mencegah adanya kesalahan yang sama pada saat pelaksanaan program kebijakan sehingga nantinya dapat memberikan perubahan yang lebih baik ditahun selanjutnya.

Sementara itu, melihat adanya gangguan pada layanan E-Kios di Kantor Kecamatan Wonokromo yang mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan publik maka di dalam penelitian evaluasi kebijakan ini, dikaitkan dengan menggunakan enam kriteria evaluasi menurut William N. Dunn dalam Kurniawan & Prabawati (2021) yaitu:

1. Efektivitas  
Menunjukkan mengenai apakah suatu alternatif kebijakan mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari dilaksanakannya kegiatan.
2. Efisiensi  
Berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu.
3. Kecukupan  
Berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah.
4. Perataan  
Berhubungan erat terkait rasionalitas legal dan menunjukkan pada distribusi dampak serta usaha pelaksanaan di antara kelompok-kelompok yang berbeda di dalam masyarakat.
5. Responsivitas

Berhubungan dengan seberapa jauh suatu pelaksanaan kebijakan sudah memuaskan kebutuhan kelompok-kelompok masyarakat tertentu.

#### 6. Ketepatan

Berkaitan erat dengan penilaian tujuan dari sebuah kebijakan yang akan menjadi solusi dari masalah yang sedang terjadi di tengah-tengah masyarakat, sehingga bisa di nilai apakah kebijakan tersebut dapat memecahkan masalah atau bahkan memunculkan masalah yang baru.

Dengan menggunakan enam kriteria evaluasi tersebut, sehingga nantinya mengetahui sejauh mana keberhasilan dan permasalahan yang ada pada layanan E-Kios di Kantor Kecamatan Wonokromo. Dan peneliti tertarik mengambil judul **“Evaluasi Layanan E-Kios Pada Kantor Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya”**. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan evaluasi terkait layanan E-Kios pada Kantor Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. Manfaat dari adanya penelitian adalah nantinya hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan untuk perbaikan kebijakan pada layanan tersebut.

#### METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan triangulasi data. Hardani dkk (2020:154) berpendapat bahwa teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Fokus penelitian untuk menjawab permasalahan yang ada yaitu dengan menggunakan enam kriteria evaluasi menurut William N. Dunn dalam Kurniawan & Prabawati (2021) yang meliputi 1. Efektivitas, 2. Efisiensi, 3. Kecukupan, 4. Perataan, 5. Responsivitas, dan 6. Ketepatan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya yang berada Jl. Cisadane No.51, Darmo, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60241 pada bulan November 2021. Subjek penelitian ini adalah pegawai Kecamatan Wonokromo pengelola layanan E-Kios serta masyarakat Kecamatan Wonokromo yang datang ke Kecamatan untuk pengurusan yang ada kaitannya dengan layanan E-Kios. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman, yaitu model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1992:16).

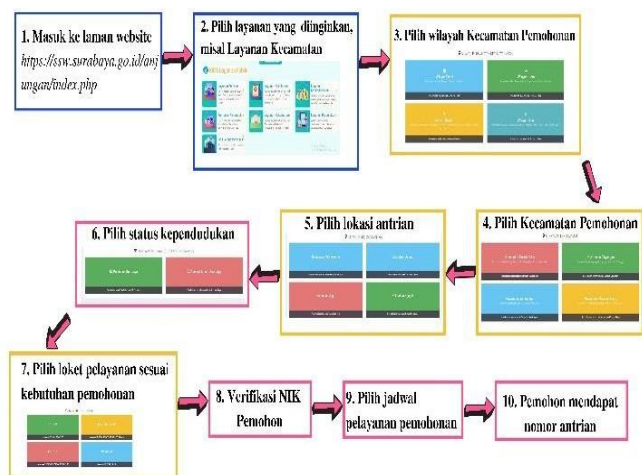


## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan diatas serta didukung oleh hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, maka dapat dilakukan analisis terhadap evaluasi program pada layanan E-Kios di Kantor Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya dengan menggunakan enam kriteria evaluasi menurut William N. Dunn dalam Kurniawan & Prabawati (2021) yaitu meliputi 1. Efektivitas, 2. Efisiensi, 3. Kecukupan, 4. Perataan, 5. Responsivitas, dan 6. Ketepatan. Pada pelaksanaan implementasi layanan E-Kios dari awal terbentuknya tahun 2014 hingga tahun 2021 sudah terlaksana dengan sangat baik dalam mencapai tujuannya untuk meningkatkan pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan good governance. Adanya layanan E-Kios terbukti mampu membantu memudahkan masyarakat dan pegawai Kecamatan Wonokromo dalam bidang pelayanan publik. Namun pada saat implementasi layanan E-Kios ditemukan masalah pada layanan tersebut serta masih banyak keluhan yang dirasakan baik dari masyarakat dan pegawai Kecamatan Wonokromo.

Terdapat dua cara untuk mengakses layanan E-Kios, yaitu melalui mesin E-Kios dan melalui laman website <https://ssw.surabaya.go.id/anjungan>. Untuk alur melalui mesin E-Kios, pemohon hanya perlu datang dimesin E-Kios terdekat. Sedangkan untuk alur secara online, dapat dilihat pada bagan Alur Akses Online Layanan E-Kios.

### ALUR AKSES ONLINE LAYANAN E-KIOS



Gambar 1. Alur Akses Online Layanan E-Kios

Sumber : Data Primer Diolah

Keterangan:

1. Masuk ke laman website <https://ssw.surabaya.go.id/anjungan/index.php>
2. Pilih layanan yang diinginkan, misal Layanan Kecamatan
3. Pilih wilayah Kecamatan Pemohonan
4. Pilih Kecamatan Pemohonan
5. Pilih lokasi antrian

6. Pilih status kependudukan
7. Pilih loket pelayanan sesuai kebutuhan pemohonan
8. Verifikasi NIK Pemohon
9. Pilih jadwal pelayanan pemohonan
10. Pemohon mendapat nomor antrian

Walikota Surabaya Eri Cahyadi menargetkan pengurusan pelayanan publik harus berhenti ditingkat kelurahan, hal ini dibuktikan dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo sebagai berikut:

“Program pemerintah itu menekankan semua administrasi itu selesai di tingkat kelurahan. Jadi terbagi dalam pemberian tugas pelayanan, kita bagi ada administrasi kecamatan dan ada administrasi kelurahan.” (Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo, wawancara pada tanggal 18 November 2021)

Jenis pelayanan yang diberikan pada tingkat Kelurahan, meliputi:

1. Surat Pengantar Nikah
2. Surat Keterangan Domisili (Lembaga Berbadan Hukum, Lembaga Berbadan Usaha, Lembaga Non Berbadan Hukum dan Lembaga Non Berbadan Usaha)
3. Surat Pernyataan Penghasilan untuk Non Formal
4. Surat Pernyataan Tidak Memiliki Rumah
5. Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah
6. Surat Pernyataan Belum Menikah Lagi bagi Janda/Duda
7. Surat Jaminan Kesanggupan dari pihak keluarga (Untuk Persyaratan Bebas Bersyarat, Cuti Bersyarat dan Asimilasi)
8. Surat Pernyataan Narapidana
9. Surat Permohonan Penerbitan BPKB (untuk Kehilangan BPKPB)
10. Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah
11. Surat Pernyataan Untuk Persyaratan Pasang Baru (PSB-SR) PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
12. Surat Kuasa Khusus untuk Pembayaran Pensiun.
13. Surat Pernyataan, Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Persetujuan Orang Tua/Wali, Daftar Riwayat Hidup untuk pendaftaran sebagai TNI

Sedangkan, jenis pelayanan yang diberikan pada tingkat Kecamatan, meliputi:

1. Perekaman KTP
2. Pembatalan Akta Kelahiran
3. Pembatalan Akta Kematian
4. Pembatalan Akta Perkawinan
5. Pencatatan Perkawinan Salah Satu Meninggal
6. Pembatalan Akta Perceraian

7. Pencatatan Pengakuan Anak
8. Kutipan Kedua Akta Pengakuan Anak
9. Perubahan Data Pada Akta Pengakuan Anak
10. Pencatatan Pengesahan Anak
11. Kutipan Kedua Akta Pengesahan Anak
12. Perubahan Data Pada Akta Pengesahan Anak
13. Pencatatan Pengangkatan Anak
14. Kutipan Kedua Akta Pengangkatan Anak
15. Perubahan Data Pada Akta Pengangkatan Anak
16. Pendaftaran OA memiliki SKTT menjadi KK KTP OA
17. Pindah Dalam Kota Pemegang SKTT
18. Pindah Dalam Kota Pemegang KK KTP OA
19. Pindah Datang Pemegang SKTT
20. Pindah Datang Pemegang KK KTP OA
21. Pindah Keluar Pemegang SKTT
22. Pindah Keluar Pemegang KK KTP OA
23. Perubahan Kewarganegaraan WNI menjadi WNA
24. Perubahan Kewarganegaraan WNA menjadi WNI
25. Hapus Data Ganda
26. Buka Blokir
27. Data Kosong
28. KK Merah
29. Surat Keterangan Orang Terlantar
30. Tambah Jiwa
31. Hapus Data Mati
32. Tambah Jiwa Pelaporan Lahir di Luar Negeri

Dengan adanya peraturan tersebut mendorong terhadap pengaruh penilaian indikator kriteria evaluasi kebijakan. Berikut uraian dari masing-masing indikator kriteria evaluasi tersebut:

### 1. Efektivitas

Indikator efektivitas berkenaan terhadap alternatif kebijakan mencapai hasil tujuan dari suatu implementasi kebijakan tersebut. Tujuan diciptakannya layanan E-Kios ini adalah meningkatkan pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan good governance. Dalam hal ini, efektivitas layanan E-Kios pada Kantor Kecamatan Wonokromo dirasa para pegawai sudah cukup efektif. Mengingat konsep layanan E-Kios itu sendiri adalah ketika orang datang tidak perlu mengantri sehingga bisa langsung ke layanan E-Kios untuk mengajukan sendiri. Dalam artian layanan E-Kios seperti anjungan mandiri untuk mengurus segala sesuatu administrasi kependudukan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo sebagai berikut:

“Kalau sekarang ya fifty-fifty, karena dilihat dari antusiasme masyarakat ke mandiri juga banyak sekarang daripada jauh-jauh ke Kecamatan atau ke Kelurahan. Lama-lama nanti layanan E-Kios ini enggak tercapai keefektivasiannya, sekarang ini saja sudah jarang yang memakai. Bukan belum efektif ya lebih memberikan

kemudahan lagi melalui online lewat E-Lampid. Jadi lebih ya membantu cuman ketika kita sudah difasilitasi oleh pemerintah itu diberikan fasilitas E-Lampid itu sehingga harus dimanfaatkan.” (Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo, wawancara pada tanggal 18 November 2021)

Hal positif juga disampaikan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Wonokromo, yaitu Bapak Harsono sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya sudah cukup efektif ya mbak, jadi kita tidak perlu menunggu antrian terlalu lama, datang sudah sesuai jadwal yang ditentukan pada saat mendaftar di E-Kios. Pelayanan juga jadinya cepat.” (Bapak Harsono selaku Masyarakat Wonokromo, wawancara pada tanggal 19 November 2021)

Berdasarkan pemaparan dua pernyataan wawancara diatas bahwa indikator efektivitas pada layanan E-Kios di Kantor Kecamatan Wonokromo sudah cukup efektif terbukti dapat mencegah terjadinya penumpukan antrian serta memberikan kemudahan dalam proses dan akses pelayanan. Akan tetapi seiring berjalannya waktu, keefektifan layanan E-Kios dirasa akan berkurang karena banyak munculnya inovasi baru E-Government yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya, dimana inovasi-inovasi baru tersebut semakin memanjakan masyarakat untuk bisa melakukan segala pengurusan berkas di rumah tanpa perlu untuk mendatangi tempat pelayanan publik sehingga masyarakat banyak yang beralih untuk menggunakan inovasi pelayanan yang terbaru.

### 2. Efisiensi

Indikator efisiensi menyangkut pada jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Pada indikator ini menurut Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo bahwa layanan E-Kios di Kantor Kecamatan Wonokromo sangatlah efisien dalam segi waktu, biaya, dan sumber daya manusia. Sedangkan menurut salah satu masyarakat Kecamatan Wonokromo bahwa layanan E-Kios ini dirasa sangat efisien, karena dapat mempersingkat pelayanan serta menghemat biaya pengeluaran untuk *fotocopy* berkas. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo sebagai berikut:

“Efisien sekali mengurangi biaya kertas *fotocopy*, waktu juga lebih cepat tanpa mengirim-ngirim berkas lagi. Jadi prinsip layanan di kita itu jika ada warga yang mengurus atau datang ke kita sebisa mungkin dilayani hingga selesai kalau untuk melengkapi persyaratan jangan sampai menunggu hingga berhari-hari kecuali untuk cetak KTP memang biasanya harus menunggu 5 sampai 7 hari kerja karena kita menunggu dari pusat juga.” (Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo, wawancara pada tanggal 18 November 2021)

Hal serupa juga disampaikan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Wonokromo, yaitu Bapak Harsono sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

“Untuk hal tersebut sangat efisien ya mbak, saya jadi gak membuang-buang waktu terlalu banyak buat datang ke perangkat pemerintahan yang satu terus ke yang lainnya untuk mengurus. Biasanya kan dari RT terus ke RW terus ke Kelurahan baru ke Kecamatan ya, itu kan membuang waktu banyak ya. Jadi adanya E-Kios ini ya sangat efisien sekali, dalam segi biaya juga kita gak perlu *fotocopy* surat-surat berkali-kali lagi seperti itu.” (Bapak Harsono selaku Masyarakat Wonokromo, wawancara pada tanggal 19 November 2021)

Dalam indikator efisiensi dapat dikatakan bahwa layanan E-Kios sangatlah efisien. Bisa dibuktikan dimana layanan E-Kios mampu mempersingkat waktu dalam segala pengurusan permohonan, pada segi biaya layanan E-Kios bisa membantu masyarakat untuk menghemat pengeluaran biaya *fotocopy* berkas, serta pada segi sumber daya manusia layanan E-Kios mampu memangkas alur permohonan sehingga pelayanan publik tidak berbelit-belit dan terhindar dari adanya tindakan korupsi.

### 3. Kecukupan

Indikator kecukupan berkenaan dengan kebijakan publik dalam memuaskan kebutuhan atau nilai pada pelaksana kebijakan, yaitu baik masyarakat maupun pemerintah selaku pembuat kebijakan. Pada indikator ini layanan E-Kios di Kantor Kecamatan Wonokromo menurut Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo dirasa cukup membantu kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan publik, pemenuhan harapan masyarakat, serta pada pegawai dapat membantu meringankan beban pekerjaan. Salah satu masyarakat Kecamatan Wonokromo menilai adanya layanan E-Kios ini dirasa cukup memuaskan. Dimasa pandemi seperti saat ini, layanan E-Kios sangatlah membantu dalam menghindari terjadinya kerumunan penumpukan antrian di Kantor Kecamatan Wonokromo. Akan tetapi mesin E-Kios yang sering mengalami masalah seperti server down, jaringan yang buruk, dan mesin mati sehingga menghambat jalannya pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wonokromo. Dengan adanya masalah tersebut, pelayanan publik dilakukan secara manual oleh pegawai Kantor Kecamatan Wonokromo. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo sebagai berikut:

“Sejauh ini sebenarnya cukup membantu akan tetapi mesin E-Kios sering ada masalah teknis. Masalah yang paling utama atau sering terjadi itu pada server dan jaringan ya, apalagi server sering adanya down juga serta jaringan kita juga bukan jaringan sendiri. Setiap bulannya ada pengecekan terhadap layanan E-Kios. Ada, disini juga ada

kondektur atau teknisi sehingga gak harus menunggu sehari-hari ya cukup dua jam sudah teratasi. Jadi disini kita juga ada kominfo jadi kalau server bermasalah atau jaringan kita juga berkerjasama dengan Telkom. Jadi layanan gak sampai yang terputus lama, ketika layanan terhenti kita langsung dilakukan secara manual oleh petugas Kecamatan.” (Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo, wawancara pada tanggal 18 November 2021)

Namun pada kenyataannya, ketika observasi awal pada bulan September 2021 dan observasi kedua pada bulan November 2021 mesin E-Kios pada Kecamatan Wonokromo masih saja dalam kondisi mati. Hal ini membuktikan bahwa kurang cepat dan tanggapnya para pegawai dalam mengatasi masalah teknis yang terjadi pada mesin E-Kios.

Dampak positif dari layanan E-Kios serta adanya masalah teknis pada mesin E-Kios, jaringan, dan server yang mengakibatkan pelayanan dilakukan secara manual juga dirasakan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Wonokromo, yaitu Bapak Harsono sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

“Ya cukup memuaskan soalnya sangat membantu kita sebagai masyarakat umum ya, apalagi manfaatnya adanya layanan ini sangat besar sekali dampak positifnya untuk masyarakat. Apalagi dimasa pandemi seperti saat ini ya mbak bisa membantu mengurangi kerumunan pada saat antri. Tapi waktu itu beberapa kali saya kesini kadang-kadang mesinnya mati jadi pengurusannya agak lama soalnya dipanggil satu-satu.” (Bapak Harsono selaku Masyarakat Wonokromo, wawancara pada tanggal 19 November 2021)

Berdasarkan pemaparan pernyataan pada indikator kecukupan, bahwa adanya layanan E-Kios dirasa cukup membantu pegawai dan masyarakat dalam bidang pelayanan publik. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan gangguan teknis pada layanan E-Kios sehingga mengakibatkan pelayanan di Kecamatan Wonokromo dilakukan secara manual.

### 4. Perataan

Indikator perataan berkenaan pada distribusi dampak kebijakan kepada kelompok masyarakat yang berbeda-beda. Menurut Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo bahwa yang bisa mendapatkan atau mengakses layanan E-Kios ini hanya warga Surabaya. Untuk warga diluar Surabaya akan dibantu oleh pegawai dengan cara manual. Pendapat lain juga disampaikan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Wonokromo bahwa dalam kriteria perataan ini tidak ada perbedaan dalam pemberian layanan E-Kios yang diberikan oleh para pegawai Kantor Kecamatan Wonokromo. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo sebagai berikut:

“Untuk sasaran utama hanya warga Surabaya saja karena program inovasi ini diciptakan oleh pemerintah kota Surabaya. Kalau untuk warga luar Surabaya karena input datanya lebih banyak sehingga harus dibantu manual pendaftaran oleh petugas kecamatan.” (Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo, wawancara pada tanggal 18 November 2021)

Hal positif juga disampaikan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Wonokromo, yaitu Bapak Harsono sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

“Kalau yang boleh mengakses siapa saja saya kurang tau ya mbak, apakah orang luar Kota Surabaya bisa mengakses atau tidak. Tapi kalau untuk pemberian pelayanannya petugas memberikan secara adil ya tanpa membedakan,urut sesuai jadwal juga kok mbak yang melayani.” (Bapak Harsono selaku Masyarakat Wonokromo, wawancara pada tanggal 19 November 2021)

Berdasarkan pemaparan diatas, dalam indikator perataan dapat dikatakan sudah merata. Dibuktikan bahwa dalam segi pemerataan yang yang dapat merasakan atau mengakses layanan E-Kios ini adalah hanya warga Surabaya. Hal tersebut sesuai dengan sasaran utama atau target *group* dari layanan E-Kios yang telah ditentukan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Dalam segi pelayanan tidak ada perbedaan dalam pemberian pelayanan E-Kios, baik kaya maupun miskin, tua maupun muda semua dipastikan mendapatkan pelayanan secara adil dan merata.

### 5. Responsivitas

Indikator ini berhubungan terhadap tindakan atau tanggapan atau reaksi yang ditunjukkan terhadap adanya sebuah kebijakan publik. Dalam hal ini, respon masyarakat dengan adanya layanan E-Kios adalah sangat bagus. Antusiasme masyarakat sangat tinggi dalam menggunakan layanan E-Kios, terbukti awal diciptakannya layanan E-Kios yang mengakses mampu mencapai 150 pemohon dalam sehari. Akan tetapi untuk saat ini terjadi penurunan yang sangat signifikan dimana dalam sehari masyarakat yang mengakses hanya sekitar 50 pemohon saja. Hal ini terjadi karena masyarakat lebih memilih pelayanan publik melalui online.

Respon yang sangat baik juga diberikan pada pegawai Kantor Kecamatan Wonokromo dimana para pegawai sudah siap dalam memberikan pelayanan menggunakan layanan E-Kios. Kantor Kecamatan Wonokromo juga memberikan sosialisasi untuk memperkenalkan layanan E-Kios terhadap masyarakat. Sosialisasi tersebut dilakukan secara manual antar pribadi dan melalui RT. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo dan Bapak Harsono selaku Masyarakat Kecamatan Wonokromo sebagai berikut:

“Ketika dulu baru *launching* bagus banget ya responnya, banyak membantu mempermudah pegawai dari warga juga antusias dulu banyak yang makai namun untuk sekarang banyak yang beralih ke madiri sistem online. Dulu mampu melayani sekitar 150 pemohon, sedangkan sekarang hanya 50 pemohon saja. Apalagi sekarang ada semacam inovasi dari Walikota yang namanya Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) ditingkat RT yang mengurus administrasi kependudukan yang ramai dibutuhkan masyarakat seperti akta kematian, akta kelahiran, pindah masuk, dan pindah keluar. Dari segi kesiapan sudah siap banget, karena sebenarnya dari segi aplikasinya sama dengan E-Lampid, tinggal masukkan data. Kita juga melakukan pengenalan ya, bentuk pengenalan secara manual antar pribadi, juga dilakukan sosialisasi lewat RT.” (Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo, wawancara pada tanggal 18 November 2021)

Respon positif juga disampaikan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Wonokromo, yaitu Bapak Harsono sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

“Respon saya sangat menerima dengan baik ya, layanan ini juga berdampak positif sekali ya mbak terhadap kemajuan pelayanan publik disini. Mungkin ada beberapa yang perlu dibenahi lagi, seperti pada mesin E-Kios ada petugas yang siap siaga untuk membantu masyarakat yang belum paham penggunaannya ya seperti itu saja sih mbak.” (Bapak Harsono selaku Masyarakat Wonokromo, wawancara pada tanggal 19 November 2021)

Berdasarkan pemaparan diatas dapat dikatakan bahwa layanan E-Kios telah mendapatkan respon yang baik dan positif dilihat dari respon pada masyarakat dan pegawai Kantor Kecamatan Wonokromo. Akan tetapi seiring berjalannya waktu, antusiasme masyarakat menurun dikarenakan masyarakat lebih banyak memilih mengakses secara online dirumah.

### 6. Ketepatan

Indikator ketepatan berkenaan terhadap hubungan penilaian terhadap sebuah kebijakan yang diciptakan untuk memecahkan masalah yang sebelumnya terjadi. Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo menilai bahwa adanya layanan E-Kios dirasa sudah tepat dalam memecahkan masalah yang sebelumnya terjadi, seperti pelayanan dilakukan secara manual, terjadinya penumpukkan antrian, penumpukkan kertas sisa berkas permohonan, dan lain-lain. Namun ketepatan tersebut ada masanya, seiring dengan adanya inovasi layanan publik yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Salah satu masyarakat Kecamatan Wonokromo juga sependapat, bahwa adanya layanan E-Kios ini dirasa sudah tepat mengingat sesuai dengan tujuan dan manfaat yang diberikan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo dan Bapak Harsono selaku Masyarakat Kecamatan Wonokromo sebagai berikut:



“Tepat namun ada masanya. Jadi begini ekios kan program kemarin, jadi ketika sudah ada inovasi baru dan lebih mudah jadi masyarakat lebih memilih yang lebih mudah. Tetap bermanfaat namun ketika dibandingkan dengan masa yang sekarang ya lebih mudah menggunakan e-lampid yang tanpa datang ke kantor kecamatan atau kelurahan.” (Bapak Aditya selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo, wawancara pada tanggal 18 November 2021)

Hal serupa juga disampaikan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Wonokromo, yaitu Bapak Harsono sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

“Tepat sih mbak kalau dilihat dari tujuan dan manfaat yang diberikan, kan sesuai juga dengan program pemerintah yang ingin pelayanan publik dilakukan secara cepat, tanpa berbelit-belit lagi, transparan, dan terhindar dari adanya patologi birokrasi ya.” (Bapak Harsono selaku Masyarakat Wonokromo, wawancara pada tanggal 19 November 2021)

Berdasarkan pemaparan pada indikator ketepatan, bahwa layanan E-Kios pada Kantor Kecamatan Wonokromo menunjukkan ketepatan dalam mencapai tujuannya untuk meningkatkan pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan good governance. Dalam segi manfaat layanan E-Kios bersifat memberikan pelayanan yang cepat, tanpa berbelit-belit menemui banyak orang, tidak membuang biaya waktu, tenaga, maupun uang, serta layanan E-Kios bersifat transparansi sehingga terhindar dari adanya tindakan patologi-patologi birokrasi.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan dari hasil pembahasan diatas mengenai evaluasi layanan E-Kios pada kantor Kecamatan Wonokromo dapat disimpulkan sebagai berikut bahwa Pada indikator efektivitas, pelaksanaan layanan E-Kios di Kecamatan Wonokromo dapat dikatakan sudah cukup efektif karena dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan tujuan utamanya yaitu meningkatkan pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan good governance. Hal tersebut dibuktikan dengan dapat mencegah terjadinya penumpukan antrian serta memberikan kemudahan dalam proses dan akses pelayanan. Akan tetapi keefektifan layanan E-Kios dirasa semakin lama semakin berkurang, karena kemudahan dan keuntungan yang diberikan pada layanan E-Kios masih kurang dibandingkan dengan inovasi terbaru *e-government* yang lainnya.

Pada indikator efisiensi, layanan E-Kios di Kecamatan Wonokromo dapat dikatakan sangat efisien karena dalam pelaksanaannya mampu mempersingkat waktu pengurusan permohonan, pada segi biaya layanan E-Kios bisa membantu masyarakat untuk menghemat pengeluaran biaya *fotocopy* berkas, serta pada segi

sumber daya manusia layanan E-Kios mampu memangkas alur permohonan sehingga pelayanan publik tidak berbelit-belit dan terhindar dari adanya tindakan korupsi.

Pada indikator kecukupan, layanan E-Kios dapat dikatakan sudah cukup membantu masyarakat dan pegawai dalam bidang pelayanan pulik, pemenuhan harapan masyarakat, serta pada pegawai dapat membantu meringankan beban pekerjaan. Walaupun dirasa cukup membantu meringankan beban pekerjaan pegawai Kecamatan Wonokromo, layanan E-Kios sering mengalami masalah teknis sehingga menghambat jalannya pelayanan publik karena untuk memperbaiki gangguan tersebut dibutuhkan waktu selama dua jam untuk memperbaikinya.

Pada indikator perataan, pelaksanaan layanan E-Kios dirasa sudah merata karena yang bisa mengakses hanya warga Surabaya. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pemerintah Kota Surabaya bahwa sasaran utama atau target group diciptakannya layanan E-Kios adalah warga Surabaya. Dalam segi pemberian pelayanan E-Kios sudah dilakukan secara adil dan merata tanpa adanya membedakan.

Pada indikator responsivitas, pelaksanaan layanan E-Kios dapat dikatakan bahwa layanan ini mendapatkan respon yang baik dan positif oleh masyarakat dan pegawai. Hal ini dibuktikan dengan antusiasme masyarakat dalam menggunakan layanan E-Kios dan kesiapan para pegawai Kecamatan Wonokromo. Kesiapan para pegawai ditunjukkan dengan menguasai penggunaan layanan E-Kios serta melakukan pengenalan layanan secara manual antar pribadi dan tingkat RT. Namun seiring berjalannya waktu, antusiasme masyarakat dirasa menurun akibat masyarakat lebih memilih mengakses layanan publik melalui online.

Pada indikator ketepatan, layanan E-Kios di Kecamatan Wonokromo dirasa sudah tepat sesuai dengan tujuan dan manfaat diciptakannya. Tujuannya yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan good governance. Sedangkan untuk manfaat layanan E-Kios bersifat memberikan pelayanan yang cepat, tanpa berbelit-belit menemui banyak orang, tidak membuang biaya waktu, tenaga, maupun uang, serta layanan E-Kios bersifat transparansi sehingga terhindar dari adanya tindakan patologi-patologi birokrasi.

### **Saran**

Dilihat dari hasil pembahasan dan kesimpulan yang dipaparkan diatas terkait Evaluasi Layanan E-Kios Pada Kantor Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya, maka peneliti memberikan sarannya sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi yang menyeluruh dan berkala, sehingga bisa mengembalikan antusiasme masyarakat yang berkurang dalam

- mengakses layanan E-Kios. Pada hal sosialisasi ini pihak Kecamatan bisa memperluas kerjasama dengan berbagai pihak, seperti RW, Karang Taruna, Ibu-Ibu PKK, dan lain-lain.
2. Diharapkan pihak Kecamatan Wonokromo lebih cepat dalam mengatasi masalah teknis yang terjadi pada layanan E-Kios sehingga kecukupan dalam memuaskan para pegawai dan masyarakat dapat terpenuhi, seperti mempercepat jalannya pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wonokromo serta terhindar dari proses pelayanan publik secara manual.
  3. Diharapkan Pemerintah Kota Surabaya untuk memperbaiki serta mengembangkan sistem layanan E-Kios agar keuntungan dan kemudahan yang diberikan kepada masyarakat semakin besar serta diharapkan layanan E-Kios dapat berjalan terus menerus dengan mengoptimalkan layanan. Mengingat manfaat yang diberikan sangatlah positif.
  4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan *locus* yang luas agar lebih memperbanyak informasi.

#### Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih disampaikan peneliti kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam proses penyusunan artikel ini, diantaranya:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak/ibu Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
3. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. sebagai dosen Pembimbing.
4. Dr. Tjijik Rahaju, M.Si. dan Dr. Suci Megawati, M.Si. sebagai dosen Penguji.
5. Orang tua, keluarga, dan sahabat yang selalu memberikan dukungan serta doa.
6. Seluruh pihak lainnya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti sehingga penulisan artikel ini dapat diselesaikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

BPS Kota Surabaya. (2021). *Kecamatan Wonokromo Dalam Angka 2021*. Surabaya: BPS Kota Surabaya.

Dewi, P. R. (2016). Implementasi E-Lampid di Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. *Kajian Kebijakan Publik*, 1(1), 1–10.

Dinkominfo Surabaya. “E-Kios Raih Penghargaan Inotek 2015 Jawa Timur Bidang Inovasi Teknologi Informasi”. Diakses pada Oktober 27, 2021, dari

[https://dinkominfo.surabaya.go.id/index.php?pages=detail\\_berita&id\\_berita=279](https://dinkominfo.surabaya.go.id/index.php?pages=detail_berita&id_berita=279).

Hakim, L., Basuki, J., Soemartono, T., & Kusworo, K. (2019). Licensing Services Innovation Establishing Buildings in One Stop Integrated Services in North Jakarta. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(7), 667–675. <https://doi.org/10.29103/ijevs.v1i7.1773>

Haqie, Zulfa dkk. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations, Vol.5 No.1, November Tahun 2020 (23-30)*. Universitas Muhammadiyah Malang.

Hardani dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.

Kominfo Jatim. “Kios Layanan Online” Manjakan Warga Surabaya. Diakses pada Oktober 27, 2021, dari <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/kiprah-daerah/1229>.

Kurniawan, Yazid Dwi & Prabawati, Indah. (2021). Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (SSW) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *Jurnal Publika, Vol.9 No.1, Tahun 2021*. Universitas Negeri Surabaya.

Megawati, S. 2011. *Evaluasi Program Pengarusuaamaan Gender (PUG) Bidang Pendidikan di Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan*. Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin.

Miles, Mathew B., dan A. Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).

Nikmah, Syarifah & Rahaju, Tjijik. (2021). Evaluasi Program Pemberian Permakanan Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Kota Surabaya. *Jurnal Publika, Vol.9 No.3, Tahun 2021*. Universitas Negeri Surabaya.

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Prabawati dkk. (2020). *Analisis Kebijakan Publik*. Surabaya: Unesa University Press.

Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S., & Naidoo, P. (2010). Service Quality in the Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37–50.

Syafiie, Inu Kencana . (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan 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>

