

Efektivitas Program E-Kios Sebagai Bentuk Pelayanan Publik di Kecamatan Benowo Kota Surabaya

Dwinda Rachma Cahyani¹, Trena Aktiva Oktariyanda²

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 30, 2025

Revised May 23, 2025

Accepted May 28, 2025

Available online June 02, 2025

Keywords

E-Government Effectiveness, E-kios Program, Public Service

Keywords:

Efektivitas E-Government, Program E-kios, Pelayanan Publik



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

One of the indicators of service effectiveness in Benowo District, Surabaya City, is the implementation of the E-kios program across various public service facilities, such as the district office. This study aims to analyze the effectiveness of the E-kios program as a form of public service in Benowo District, Surabaya City. This research employs a qualitative descriptive approach, using data collection techniques such as in-depth interviews, direct observation, and document analysis. Informants in this study include district service staff, E-kios operational officers, and members of the public who use the services. The focus of this study is to analyze the extent to which the implementation of the E-kios Program is effective as an innovation in public service delivery in Benowo District, Surabaya City. This study uses five e-government effectiveness indicators, namely: Productivity, the program has had a positive impact on improving services; however, regular public outreach and increased community capacity to use digital services are still needed. Quality, The program has succeeded in improving the speed, efficiency, and convenience of public services. Nonetheless, challenges remain in technical, managerial, and community readiness aspects. Efficiency, The program has been running effectively. Flexibility, The level of flexibility

is fairly high, as the system enables residents to access various administrative services without having to visit central service offices directly. Satisfaction, The program shows a high level of user satisfaction, although some technical issues still frequently occur. The research findings indicate that, overall, the E-kios Program has been quite effective in enhancing the accessibility and efficiency of public services in Benowo District. Nevertheless, some challenges in its implementation remain. Based on these findings, the researcher offers the following suggestions: 1.) Increase public outreach and education regarding the program, 2.) Provide training for the community on how to use E-kios, 3.) Improve the quality of E-kios units.

ABSTRAK

Salah satu efektivitas pelayanan di Kecamatan Benowo Kota Surabaya melalui program E-kios yang diterapkan di berbagai fasilitas pelayanan publik seperti Kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program E-kios sebagai bentuk pelayanan publik di Kecamatan Benowo, Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi pegawai pelayanan kecamatan, petugas operasional E-kios, serta masyarakat pengguna layanan. Fokus dalam penelitian ini adalah menganalisis sejauh mana efektivitas pelaksanaan Program E-kios sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik di Kecamatan Benowo, Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan 5 Indikator efektivitas e-Government, yaitu: Produktivitas, telah membawa dampak positif terhadap peningkatan layanan, namun masih perlu diadakannya sosialisasi berkala, serta peningkatan kapasitas masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Kualitas, berhasil meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan kenyamanan dalam pelayanan publik. Tetapi masih terdapat tantangan dalam aspek teknis, manajerial, serta kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan digital. Efisiensi program berjalan dengan baik. Fleksibilitas, tingkat fleksibilitas cukup tinggi, karena sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke dinas atau kantor pelayanan pusat. Kepuasan menunjukkan hasil yang tinggi, meskipun masih terdapat beberapa tantangan teknis, terutama masih sering terjadinya kendala teknis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Program E-kios telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik di Kecamatan Benowo. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam implementasinya. Produktivitas. Kualitas. Efisiensi. Fleksibilitas. Kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut, 1) Perlu adanya peningkatan sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat, 2) Pelatihan penggunaan E-kios bagi masyarakat, 3) Meningkatkan kualitas unit E-kios.

PENDAHULUAN

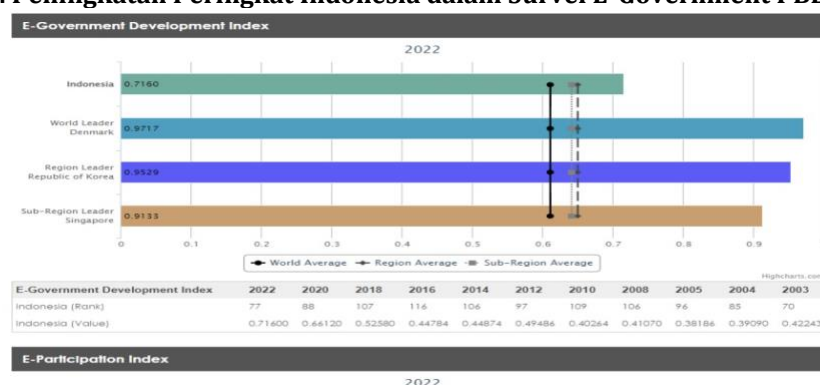
Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi esensial pemerintah dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar warga negara, mencakup layanan administrasi, kesehatan, pendidikan, dan sektor lainnya. Keberadaan pelayanan publik sebagai salah satu fondasi negara menempati posisi strategis dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan akses yang merata, adil, dan efisien. Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik, kualitas pelayanan publik tidak hanya menjadi tolok ukur kesejahteraan sosial, tetapi juga membentuk jembatan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Ketika masyarakat menerima layanan dengan standar mutu yang memuaskan, hal ini berdampak positif terhadap peningkatan legitimasi dan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. Maka dari itu, keberadaan sistem pelayanan publik yang cepat, efektif, dan mudah dijangkau menjadi kebutuhan mendesak di tengah dinamika sosial yang terus berkembang (Riani, 2021).

Perubahan zaman dan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya telah melahirkan ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pelayanan publik. Masyarakat kini menuntut layanan yang tidak hanya efisien dan cepat, tetapi juga memiliki aksesibilitas yang tinggi, bersifat transparan, dan responsif terhadap kebutuhan individu maupun kolektif. Dalam era modern yang ditandai oleh percepatan aktivitas sehari-hari, kepraktisan dalam memperoleh layanan menjadi prioritas utama. Dorongan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang simpel, hemat waktu, dan bebas hambatan birokratis menjadi pemacu bagi pemerintah untuk terus melakukan transformasi dan inovasi dalam sistem pelayanannya. Upaya ini dilakukan demi menjawab dinamika kebutuhan publik yang semakin kompleks dan beragam dalam setiap aspek pelayanan (Laila dkk., 2022).

Sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat yang terus meningkat akan pelayanan yang adaptif dan efisien, pemerintah melakukan serangkaian terobosan dengan mengembangkan berbagai inovasi yang didukung oleh regulasi yang terstruktur. Salah satu langkah strategis adalah dengan menyusun kebijakan yang mengintegrasikan pemanfaatan teknologi digital dalam proses penyelenggaraan layanan publik. Pendekatan ini bertujuan menciptakan sistem layanan yang transparan, mudah diakses, dan menyentuh seluruh lapisan masyarakat secara inklusif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan hukum penting yang mendorong reformasi sistem pelayanan, termasuk integrasi teknologi dan digitalisasi layanan, agar masyarakat dapat merasakan proses pelayanan yang lebih cepat, ringkas, dan minim hambatan administratif (Salam, 2021).

Sebagai langkah konkret dalam menjawab kebutuhan layanan yang lebih cepat dan adaptif, pemerintah Indonesia telah mengadopsi sistem e-Government secara bertahap. Penerapan sistem ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai jenis layanan publik melalui platform digital, sekaligus memangkas proses birokrasi yang berbelit dan meningkatkan efisiensi administratif. Implementasi e-Government di Indonesia menunjukkan perkembangan positif, yang tercermin dari peningkatan posisi Indonesia dalam pemeringkatan global e-Government oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa. Capaian ini tergambarkan dalam ilustrasi berikut yang menunjukkan tren kenaikan peringkat Indonesia dalam survei tersebut:

Gambar 1. Peningkatan Peringkat Indonesia dalam Survei E-Government PBB



Sumber: PAN-RB, 2022

Berdasarkan laporan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB), Indonesia berhasil naik 11 peringkat pada tahun 2020, dari posisi 116 menjadi 105 dalam Indeks Pengembangan Pemerintahan Elektronik (EGDI) yang dilakukan oleh PBB. Peningkatan ini mencerminkan adanya kemajuan signifikan dalam upaya pemerintah untuk mengimplementasikan teknologi dalam pelayanan publik. Data ini merupakan indikator signifikan yang menunjukkan bahwa penerapan e-

Government telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Indonesia, ditandai dengan semakin banyaknya sektor yang mengadopsi sistem layanan digital. (Sabani, 2021).

a Seiring dengan kemajuan e-Government, sektor pelayanan publik di Indonesia kini semakin mengandalkan teknologi digital untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat. Salah satu implementasi yang menonjol adalah penggunaan E-kios sebagai inovasi dalam sistem pelayanan publik. Melalui E-kios, masyarakat diberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi secara mandiri, tanpa harus terjebak dalam prosedur birokrasi yang rumit atau harus mengantri lama di loket pelayanan. Sistem ini memungkinkan akses ke berbagai layanan, mulai dari pendaftaran, pengajuan dokumen, hingga pembayaran berbagai biaya administrasi, sehingga menyediakan solusi praktis, cepat, dan mengurangi potensi kerumunan di kantor pemerintahan. Penerapan E-kios menunjukkan bagaimana teknologi dapat secara signifikan mempercepat dan mempermudah proses layanan publik, sehingga relevansi dan manfaatnya semakin dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Secara umum, masyarakat telah menyambut baik keberadaan E-kios sebagai bagian dari inovasi layanan publik. Hal ini tercermin dari peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan yang ditawarkan oleh E-kios, menunjukkan bahwa banyak warga merasakan kemudahan serta efisiensi yang diberikan (Amrozi dan Cornelia, 2022). Tabel berikut ini menggambarkan perkembangan IKM di Republik Indonesia dari tahun 2022 hingga 2024, menunjukkan seberapa besar dampak positif inovasi ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Tabel ini menyajikan bukti nyata atas kontribusi teknologi digital dalam meningkatkan mutu pelayanan publik melalui kemudahan akses dan efisiensi waktu yang ditawarkan, yaitu:

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat di Republik Indonesia Tahun 2022-2024

Indeks Kepuasan Masyarakat di Republik Indonesia	Tahun		
	2022	2023	2024
	90,14	90,33	89,53

Sumber: Kementerian Sosial Republik Indonesia 2024

Berdasarkan data yang tercantum dalam tabel, Indeks Kepuasan Masyarakat di Republik Indonesia menunjukkan angka yang stabil, meskipun terdapat sedikit penurunan dari tahun 2023 ke 2024. Pada tahun 2022, angka kepuasan mencapai 90,14, yang kemudian sedikit meningkat menjadi 90,33 pada tahun 2023, dan mengalami penurunan tipis pada tahun 2024 menjadi 89,53. Penurunan ini, meskipun kecil, menunjukkan bahwa meskipun implementasi layanan digital seperti E-kios telah disambut positif oleh masyarakat, masih terdapat ruang untuk perbaikan (Antika & Prabawati, 2022).

Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi semakin mendapat perhatian positif, salah satunya terlihat dengan penghargaan Top 30 dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) 2021 yang diraih oleh Jawa Timur. Penghargaan ini diberikan atas penerapan E-kios, yang menunjukkan bahwa teknologi dapat berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik. E-kios mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi, mempercepat proses, serta mengurangi hambatan birokrasi yang sering kali menjadi kendala. Inovasi ini menegaskan keseriusan pemerintah Jawa Timur dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih efisien, mudah diakses, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. (Ajiputra, 2021).

Seiring dengan inovasi yang semakin berkembang di berbagai daerah, salah satu kota di Indonesia telah berhasil menerapkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik secara signifikan. Kota tersebut meraih *Kota Cerdas Indonesia* pada tahun 2017, sebuah penghargaan yang diterima langsung oleh Wali Kota Surabaya, Dr. (H.C) Ir. Tri Rismaharini, M.T dari Wakil Presiden Jusuf Kalla. Keberhasilan tersebut merupakan buah dari usaha pemerintah kota dalam menggabungkan berbagai layanan publik berbasis teknologi, seperti pembuatan akta kelahiran, akta kematian, perizinan terintegrasi, serta layanan lainnya yang disediakan secara daring. Salah satu inovasi yang menonjol dan mendapat pengakuan adalah program E-kios, yang pada tahun 2015 berhasil meraih penghargaan *Inovasi dan Teknologi (Inotek)* dari Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Provinsi Jawa Timur, sebagai langkah strategis guna mempercepat proses pelayanan publik di kota tersebut (sumber: Surabaya.go.id).

Program E-kios yang diluncurkan pada awal tahun 2015 bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik secara digital, terutama di bidang administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan perizinan. Di awal peluncurannya, program ini menghadapi berbagai kendala teknis, seperti gangguan mesin, koneksi internet yang sering terputus, serta kesalahan dalam penginputan data yang menghambat proses pelayanan. Namun, pemerintah terus melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Seiring berjalannya waktu, sistem E-kios mengalami pembaruan, mulai dari peningkatan koneksi internet hingga perbaikan perangkat keras. Dengan adanya pembaruan ini, program E-kios kini semakin stabil dan efisien, memungkinkan masyarakat untuk

menikmati pelayanan yang lebih cepat dan praktis. Sebagai hasil dari evaluasi yang konsisten, E-kios kini menjadi salah satu solusi inovatif dalam meningkatkan efisiensi birokrasi, memberikan kemudahan akses layanan, dan menjawab harapan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat dan tanpa hambatan (Wulandari dkk, 2022).

Program E-kios di Kota Surabaya terus mengalami perkembangan yang signifikan, perubahan yang diterapkan pada layanan publik melalui E-kios berpengaruh positif terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat (Anwar, 2021). Secara keseluruhan, hal ini menggambarkan bahwa masyarakat semakin merasakan manfaat dari transformasi digital dalam pelayanan publik yang lebih efisien dan mudah diakses. Hal ini dapat dilihat pada tabel indeks kepuasan masyarakat dibawah ini:

Tabel 1 Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Surabaya Tahun 2021-2023

Indeks Kepuasan Masyarakat di Provinsi Jawa Timur	Tahun		
	2021	2022	2023
	89,03	90,76	95,82

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2024

Berdasarkan data tersebut, terlihat adanya peningkatan signifikan pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2021 hingga 2023. Peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan, yang merupakan hasil dari berbagai upaya perbaikan dan evaluasi yang dilakukan seiring dengan perjalanan waktu. Program E-kios semakin dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Surabaya, terutama dalam hal kemudahan dan kecepatan layanan yang dapat diakses secara digital. Hal ini juga mencerminkan keberhasilan penerapan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih efektif dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat (Ardiansyah, Amalia, & Yasin, 2023).

Berdasarkan data yang ada, Kecamatan Benowo memiliki nilai IPM terendah di antara kecamatan lainnya di Surabaya, yang menunjukkan bahwa meskipun Surabaya secara keseluruhan mengalami peningkatan dalam kualitas hidup, Kecamatan Benowo masih menghadapi tantangan dalam aspek pembangunan manusia, terutama dalam hal kesehatan, pendidikan, dan pendapatan. Kondisi ini menjadi penting dalam mengukur sejauh mana program pelayanan publik berbasis teknologi, seperti E-kios, dapat diterima dan dioptimalkan di kecamatan ini (Tupamahu, 2023). Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Kecamatan	Nilai IPM Terendah
Semampir	73,20
Mulyorejo	73,17
Pakal	73,06
Sambikerep	73,03
Benowo	72,90

Gambar 1 Indeks Pembangunan Manusia Terendah di Kota Surabaya Tahun 2012

Sumber: BPS Kota Surabaya, 2012

Berdasarkan tabel di atas, Kecamatan Benowo mencatatkan nilai IPM terendah di antara kecamatan lainnya di Surabaya dengan angka 72,90. Ini menunjukkan bahwa masyarakat di kecamatan ini menghadapi tantangan lebih besar dalam hal kualitas hidup, termasuk akses terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan pendapatan. Hal ini tentu menjadi pertimbangan penting dalam mengimplementasikan program E-kios di Kecamatan Benowo. Pendekatan yang lebih terfokus dan solusi yang disesuaikan dengan kondisi lokal sangat dibutuhkan agar teknologi dapat dimanfaatkan secara optimal dan memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat di daerah tersebut. (Hartono, & Rochim, 2024).

Di Kecamatan Benowo, program E-kios sudah diimplementasikan sejak diluncurkan di Surabaya, mempermudah masyarakat dalam memperoleh akses ke berbagai layanan publik (Fitriana & Arif, 2024). Namun, terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam pelaksanaannya. Menurut wawancara dengan Bu Yuyun, seorang pegawai Kecamatan di bagian pelayanan, banyak masyarakat sekarang lebih memilih pelayanan langsung ke meja pelayanan daripada menggunakan E-kios. "Masyarakat sekarang lebih menggunakan pelayanan langsung ke meja pelayanan, karena ada beberapa warga baru, lansia, dan

disabilitas yang kesulitan menggunakan ini karena kurangnya pemahaman teknologi dan adanya kendala seperti layarnya sering tidak responsif dan internet yang sering bermasalah, padahal dengan adanya E-kios ini pelayanan dapat terbantu dalam pelaksanaannya” (Wawancara, 10 Desember 2024).

Perubahan preferensi ini menunjukkan bahwa meskipun E-kios dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, masih ada faktor teknis dan aksesibilitas yang perlu diperhatikan. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok seperti lansia dan penyandang disabilitas, menghadapi kendala dalam menyesuaikan diri dengan teknologi ini. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan dalam desain dan fitur E-kios agar dapat memenuhi kebutuhan berbagai kelompok masyarakat secara lebih inklusif. Lebih lanjut, Ibu Untari, seorang warga Kecamatan Benowo, mengungkapkan pandangannya mengenai preferensi masyarakat yang beralih ke pelayanan langsung.

“Kalau untuk orang-orang kayak saya yang kurang paham teknologi, ngurus lewat E-Kios itu cukup susah, mbak. Apalagi pas harus input data segala macam, bingung sendiri. Jadi, saya lebih sering pilih datang langsung ke meja pelayanan buat ngurus. Tapi ya mungkin kalau untuk anak muda pasti layanan E-kios ini lebih efisien ya” (Wawancara, 10 Desember 2024).

Analisis ini menunjukkan bahwa meskipun E-kios memberikan solusi dalam hal efisiensi waktu, tantangan dalam hal aksesibilitas dan kebiasaan masyarakat menjadi hambatan yang signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Efektivitas Program E-kios Sebagai Bentuk Pelayanan Publik di Kecamatan Benowo Kota Surabaya” dengan menggunakan teori (Zafirah dkk., 2022) untuk mengkaji sejauh mana teknologi pelayanan publik dapat dioptimalkan, terutama dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada di Kecamatan Benowo. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah, “bagaimanakah efektivitas program E-kios sebagai bentuk pelayanan publik di Kecamatan Benowo Kota Surabaya?” Dengan tujuan, “untuk mengetahui efektivitas program E-kios sebagai bentuk pelayanan publik di Kecamatan Benowo Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggali secara mendalam dan menyeluruh efektivitas pelaksanaan program E-Kios sebagai bentuk pelayanan publik di Kecamatan Benowo, Kota Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menjelaskan realitas sosial berdasarkan interpretasi terhadap makna subjektif yang dimiliki oleh individu atau kelompok, serta memungkinkan peneliti memahami secara komprehensif konteks, nilai, dan dinamika yang melatarbelakangi suatu fenomena. Penelitian ini tidak berupaya menguji hipotesis atau mengukur variabel secara kuantitatif, melainkan lebih fokus pada penyusunan narasi ilmiah berdasarkan data deskriptif yang diperoleh dari observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Kecamatan Benowo yang terletak di Jalan Kendung No. 47, Kelurahan Sememi, dengan pertimbangan bahwa pelaksanaan pelayanan publik melalui program E-Kios di wilayah tersebut belum sepenuhnya optimal, baik dari sisi aksesibilitas maupun penerimaan masyarakat terhadap inovasi tersebut. Peneliti tertarik untuk menilai sejauh mana program tersebut berhasil dilaksanakan dan apa saja hambatan yang dihadapi di lapangan, khususnya dalam kaitannya dengan evaluasi kinerja aparatur. Fokus penelitian diarahkan pada analisis efektivitas program E-Kios melalui delapan indikator yang diadaptasi dari teori efektivitas organisasi menurut Annas, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, adaptabilitas, akuntabilitas, dan responsivitas. Informan dalam penelitian ini terdiri dari aparatur pelayanan publik, yaitu Kepala Bagian Pemerintahan dan Pelayanan Publik, dua orang pegawai pelayanan, serta enam orang masyarakat pengguna layanan, yang masing-masing dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka dengan program E-Kios.

Sumber data yang digunakan meliputi data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan informan kunci dan observasi lapangan, serta data sekunder berupa dokumen, catatan, dan literatur yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipatif untuk melihat langsung dinamika pelayanan di lokasi, wawancara semi-struktural guna menggali perspektif dan pengalaman para informan, serta dokumentasi yang mendukung validitas data berupa foto, laporan kegiatan, dan arsip administratif. Adapun analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Dalam proses ini, peneliti mengorganisasi dan menafsirkan data ke dalam pola-pola tematik yang memudahkan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti, serta menarik kesimpulan berdasarkan hubungan logis antara temuan lapangan dengan kerangka teori yang digunakan, sehingga menghasilkan gambaran yang valid dan mendalam mengenai efektivitas program pelayanan publik berbasis digital di tingkat kecamatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi

Salah satu wilayah administratif di Surabaya adalah Kecamatan Benowo yang terdiri atas empat kelurahan, yaitu Kelurahan Sememi, Kandangan, Romokalisari, dan Tambak Osowilangun, dengan luas wilayah 2.375,825 hektar dan jumlah penduduk sebanyak 74.933 jiwa. Kecamatan ini memiliki potensi unggulan seperti kawasan pergudangan besar (contohnya Pergudangan Bumi Maspion), sentra perikanan dan budidaya kepiting soka di Romokalisari, serta Kampung Semanggi di wilayah Kendung, Sememi, yang merupakan pusat pengolahan semanggi menjadi makanan khas Surabaya. Batas-batas wilayah Kecamatan Benowo meliputi Selat Madura dan Kabupaten Gresik di utara, Kecamatan Sambikerep di selatan, Kecamatan Pakal di barat, serta Kecamatan Asemrowo dan Tandes di sebelah timur. Struktur organisasi Kecamatan Benowo terdiri dari satu sekretariat dan lima seksi, yaitu Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, dan Seksi Pembangunan. Setiap bagian memiliki uraian tugas masing-masing sesuai dengan pembagian kerja, mulai dari perencanaan pelayanan masyarakat oleh Camat, pengelolaan administratif oleh sekretariat, hingga tugas teknis dan koordinatif pada masing-masing seksi. Kecamatan Benowo juga telah menerapkan layanan berbasis teknologi melalui program E-kios sejak tahun 2015 untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administratif seperti pencetakan dokumen, pembayaran retribusi, dan informasi pelayanan. Penggunaan E-kios telah meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik, meskipun pelatihan penggunaannya masih bersifat mandiri tanpa sosialisasi resmi. Untuk mendukung pemahaman masyarakat, tersedia juga stand banner berisi tata cara penggunaan E-kios, mulai dari proses pendaftaran layanan melalui QR scan, ssw.surabaya.go.id, hingga tahapan mendapatkan layanan secara langsung. Hal ini menunjukkan komitmen Kecamatan Benowo dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berbasis digital. Dari data kependudukan tahun 2024, kelompok usia terbanyak pada penduduk laki-laki berada di rentang 10-14 tahun sebanyak 3.294 jiwa, sedangkan pada penduduk perempuan terbanyak di kelompok usia 40-44 tahun sebanyak 3.292 jiwa. Sementara kelompok usia paling sedikit berada di usia 75 tahun ke atas, yakni 321 jiwa untuk laki-laki dan 443 jiwa untuk perempuan.

Pembahasan

Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Benowo, Kota Surabaya melalui implementasi layanan E-kios menunjukkan potensi yang positif dalam mendukung proses digitalisasi administrasi kependudukan. Namun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala, baik dari segi sistem teknologi informasi maupun aspek pelayanan langsung kepada masyarakat. Menyadari hal tersebut, pihak Kecamatan Benowo terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, guna memastikan kemudahan akses, kecepatan proses, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas tersebut salah satunya dilakukan melalui pengembangan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik bagi aparatur Kecamatan maupun bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Program pelatihan khusus dari Pemerintah Kota Surabaya menjadi salah satu bentuk intervensi strategis, terutama bagi pegawai yang lebih muda dan memiliki literasi teknologi yang baik, agar dapat memberikan pendampingan kepada pengguna, khususnya yang belum familiar dengan sistem E-kios. Pendampingan ini mencakup bantuan selama proses layanan, sosialisasi penggunaan E-kios kepada masyarakat luas, serta percepatan penanganan apabila terjadi kendala teknis. Dalam merespons keluhan atau laporan kendala dari masyarakat, Kecamatan Benowo telah menetapkan estimasi waktu tindak lanjut maksimal selama 1x24 jam. Namun, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah faktor penghambat yang menyebabkan proses pelayanan menjadi tidak optimal. Oleh karena itu, partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik dan laporan kendala sangat dibutuhkan sebagai bahan evaluatif yang penting dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik di masa mendatang.

Penelitian terkait efektivitas program E-kios di Kecamatan Benowo Kota Surabaya didasarkan pada 5 indikator efektivitas *e-Government* menurut Zafirah, Kusbandrijo, & Rochim (2022). Indikator tersebut meliputi: Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan.

1. Produktivitas

Dalam Hasanah & Setiawati, (2022) Indikator produktivitas adalah alat ukur untuk mengetahui seberapa banyak hasil (*output*) yang bisa dihasilkan dengan sumber daya yang digunakan (*input*), seperti waktu, tenaga, atau biaya. Produktivitas dalam Kamus Besar Indonesia (KBBI) merujuk pada kemampuan seseorang, kelompok, atau sistem untuk menghasilkan sesuatu dengan tingkat efektivitas dan efisiensi tertentu. Tidak hanya mencakup jumlah hasil yang diperoleh, tetapi juga memperhatikan bagaimana hasil tersebut dicapai dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia, seperti waktu, tenaga, biaya, atau alat kerja secara optimal. Menurut James L. Gibson dalam Hasanah & Setiawati (2022), produktivitas yaitu keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program atau kegiatan) yang direncanakan atau ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Kapustin dalam Hulu (2022), Secara umum produktivitas adalah perbandingan antara keluaran (*output*) dengan masukan (*input*). Di Kecamatan Benowo, produktivitas menjadi salah satu tolok ukur penting dalam menilai

keberhasilan layanan publik digital seperti E-kios. Konsep produktivitas di sini tidak hanya diartikan sebagai banyaknya layanan yang dapat diselesaikan dalam waktu tertentu, tetapi juga mencakup efisiensi proses, kecepatan pelayanan, serta kemampuan sistem dalam mengurangi beban kerja pegawai dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Dengan hadirnya E-kios, sebagian besar proses layanan kini dapat dilakukan secara digital, mulai dari pengambilan nomor antrian hingga pengisian data awal, yang sebelumnya memerlukan keterlibatan langsung petugas.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa E-kios telah membawa dampak positif terhadap peningkatan produktivitas layanan. Proses antrian kini lebih cepat dan efisien karena pengguna cukup memilih layanan melalui layar sentuh, mengisi informasi yang dibutuhkan, dan mendapatkan nomor antrian tanpa harus menunggu lama di loket. Selain mempercepat layanan, sistem ini juga membantu mengurangi kerumunan, yang selama ini menjadi tantangan klasik dalam pelayanan publik. Integrasi E-kios dengan database Dispendukcapil Kota Surabaya turut mendukung efektivitas sistem. Verifikasi data dilakukan secara otomatis, sehingga mempercepat proses dan meminimalkan kesalahan input. Selain itu, antarmuka E-kios yang dirancang ramah pengguna, termasuk opsi bahasa, membuat sistem ini lebih mudah diakses oleh warga dari berbagai latar belakang. Namun, peningkatan produktivitas ini belum sepenuhnya merata. Hambatan seperti rendahnya literasi digital, terutama di kalangan lansia dan warga yang belum terbiasa menggunakan teknologi, menjadi tantangan tersendiri. Dalam beberapa kasus, pengguna masih membutuhkan bantuan dari petugas untuk menjalankan E-kios, yang pada akhirnya tetap membebani pegawai. Di sisi lain, kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan sistem ini turut memperlambat proses adaptasi masyarakat terhadap layanan digital tersebut.

Sebagian pengguna yang sudah terbiasa dengan teknologi menyambut baik kehadiran E-kios. Mereka merasa lebih terbantu karena layanan menjadi lebih cepat dan praktis. Namun, keberhasilan sistem pelayanan publik tidak cukup jika hanya dirasakan oleh kelompok tertentu. Untuk benar-benar meningkatkan produktivitas secara menyeluruh, E-kios perlu didukung dengan pendekatan humanistik melalui pelatihan, pendampingan pengguna, serta peningkatan kapasitas masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Dengan perbaikan yang berfokus pada kesiapan masyarakat dan peningkatan kualitas interaksi dalam pelayanan, produktivitas E-kios dapat terus ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan tujuan utama pelayanan publik digital, yaitu menciptakan sistem yang cepat, efisien, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

2. Kualitas

Indikator Kualitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas layanan publik. Dalam konteks layanan digital seperti E-kios di Kecamatan Benowo, kualitas tidak hanya merujuk pada hasil akhir pelayanan, tetapi juga mencakup keseluruhan proses, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi dampaknya terhadap masyarakat. Menurut Papadomichelaki dan Mentzas dalam Putri dan Handrian, (2024) kualitas *e-Government* merupakan suatu metode untuk mengukur kualitas pelayanan *e-Government* dalam bentuk skala yang berisikan beberapa dimensi. Kerangka kualitas *e-Government* sendiri sebagai metode penilaian yang komprehensif meliputi penilaian terhadap informasi maupun pelayanan yang diberikan suatu aplikasi atau website pemerintahan. Sedangkan menurut Hasanah dan Setiawati, (2022) kualitas *e-Government* yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penerapan E-kios telah memberikan kemudahan dalam mengakses layanan publik seperti perizinan, administrasi kependudukan, dan layanan kesehatan. Mayoritas pengguna merasa terbantu karena layanan menjadi lebih cepat, efisien, dan tidak memerlukan antrian panjang. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kecepatan, kemudahan akses, serta kenyamanan pengguna telah terpenuhi sebagai bagian dari indikator kualitas layanan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis yang memengaruhi kualitas pelayanan, antara lain gangguan sistem, koneksi internet yang tidak stabil, serta ketidakresponsifan layar sentuh. Kendala ini cukup menghambat proses pelayanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Dari sisi manajerial dan operasional, kualitas layanan juga dipengaruhi oleh minimnya dukungan anggaran khusus untuk perawatan dan perbaikan E-kios. Selain itu, belum tersedianya pelatihan formal bagi petugas pelayanan menjadi hambatan tersendiri, mengingat sebagian besar dari mereka harus mempelajari sistem secara mandiri. Hal ini berdampak pada ketidakmaksimalan pelayanan, khususnya saat terjadi gangguan teknis yang memerlukan penanganan cepat dan tepat.

Sebagai bentuk evaluasi, Kecamatan Benowo telah menyediakan ruang partisipasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM ini dinilai efektif dalam menjangkau keluhan, saran, dan

apresiasi dari masyarakat. Wawancara dengan beberapa pengguna mengungkapkan bahwa mereka merasa dihargai karena diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat. Partisipasi aktif masyarakat dalam SKM menunjukkan bahwa kualitas juga terkait erat dengan komunikasi dua arah antara penyelenggara layanan dan warga. Namun demikian, perlu dicermati bahwa tidak semua warga merasa nyaman menggunakan sistem digital. Sebagian masyarakat, terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam mengakses layanan E-kios. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya edukatif berupa panduan penggunaan serta pendampingan langsung agar layanan dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dengan demikian, kualitas layanan E-kios di Kecamatan Benowo memiliki dua sisi. Di satu sisi, layanan ini telah berhasil meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan kenyamanan dalam pelayanan publik. Di sisi lain, masih terdapat tantangan dalam aspek teknis, manajerial, serta kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan digital. Untuk itu, peningkatan kapasitas SDM, penguatan sistem, serta edukasi digital menjadi kunci penting dalam mendukung peningkatan kualitas layanan E-kios secara berkelanjutan.

3. Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu indikator kunci dalam menilai keberhasilan suatu inovasi layanan publik, termasuk dalam implementasi layanan *E-kios* di Kecamatan Benowo. Menurut Barnard dalam Rachmayanti, Susanto, dan Suhartoyo, (2022) menjelaskan bahwa Efisiensi adalah mengenai bagaimana suatu motif dari tiap individu dapat berhasil mencapai kepuasannya. Di sisi lain, menurut Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwasanya efektivitas adalah sesuatu yang berorientasi pada tujuan yang tepat guna dan berdaya guna. Suatu pelayanan dapat dikatakan telah memenuhi prinsip efisiensi jika penyelenggara pelayanan dapat memberikan segala masukan yang fungsinya dapat menjadi daya dukung sistem pelayanan (*input*), seperti contoh biaya yang relatif murah serta waktu pelayanan yang relatif singkat, sehingga meringankan masyarakat sebagai pengguna jasa. Berdasarkan hasil wawancara, layanan E-kios telah membawa dampak yang signifikan terhadap kemudahan akses layanan publik. Proses administrasi yang sebelumnya memerlukan waktu lama dan melibatkan banyak tahapan kini dapat diselesaikan dalam waktu singkat dan secara mandiri. Masyarakat tidak lagi perlu mengantre panjang atau menunggu interaksi langsung dengan petugas, yang mana hal ini sangat membantu, terutama bagi warga yang memiliki kesibukan atau tinggal jauh dari kantor kecamatan. Dengan sistem digital yang telah terdigitalisasi sepenuhnya, pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan fleksibel. Selain itu, juga turut meningkatkan efisiensi kerja internal. Penggunaan sistem ini secara langsung mengurangi beban kerja petugas, memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada pelayanan yang lebih kompleks atau memerlukan penanganan langsung. E-kios juga dianggap mampu meningkatkan transparansi pelayanan publik. Proses yang terdigitalisasi membuat alur layanan lebih jelas dan terpantau, serta mengurangi kemungkinan terjadinya praktik yang tidak efisien maupun penyimpangan.

Masyarakat menilai sistem yang digunakan tidak hanya praktis, tetapi juga memberi rasa percaya karena informasi pelayanan disajikan dengan transparan dan rapi. Bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu karena pekerjaan, E-kios menjadi solusi yang sangat membantu. Tidak hanya menghemat waktu, sistem ini juga mengurangi pengeluaran karena tidak lagi memerlukan fotokopi berkas secara berulang. Mereka juga mengapresiasi kemudahan dalam memantau status permohonan secara *real time*, yang sebelumnya sulit dilakukan melalui sistem konvensional. Selain itu, layanan yang sebelumnya harus melalui banyak tahapan dari RT, RW, hingga Kecamatan kini dapat dilakukan langsung di E-kios, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Hal ini menjadi nilai lebih, terutama bagi masyarakat yang tidak memiliki banyak waktu untuk mengurus dokumen secara langsung dan berulang kali. Namun dalam hal ini belum dapat dikatakan efisien, dikarenakan masih seringnya terjadi kendala, sehingga mengakibatkan masih seringnya penggunaan layanan secara langsung serta SDM pegawai yang masih terbilang kurang memadai apalagi dalam hal teknologi.

Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa indikator efisiensi berperan penting dalam memastikan bahwa layanan E-kios tidak hanya menjadi simbol kemajuan teknologi, tetapi juga benar-benar memberikan dampak positif yang terukur. Efisiensi menjadi cerminan dari optimalisasi penggunaan sumber daya dalam mencapai hasil pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu, keberlanjutan program E-kios perlu didukung dengan penguatan sistem dan peningkatan kapasitas teknis agar efisiensi yang telah dicapai dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

4. Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas dan keberhasilan layanan publik, khususnya dalam implementasi program digital seperti E-kios. Menurut Irawan (2017), fleksibilitas ialah kemampuan suatu organisasi, sistem, atau individu untuk beradaptasi terhadap perubahan situasi, kebutuhan, atau kondisi tanpa mengorbankan kinerja utamanya. Menurut Setiawan, dan Mulyani (2022) fleksibilitas adalah kemampuan individu atau organisasi untuk menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan, baik dari lingkungan internal maupun eksternal, guna mencapai efektivitas kerja dan tujuan yang diinginkan. Fleksibilitas pelayanan adalah kemampuan instansi pelayanan publik untuk menyesuaikan tata cara pelayanan demi memenuhi kepuasan pengguna layanan tanpa mengabaikan prinsip akuntabilitas dan keadilan. Di Kecamatan Benowo, layanan E-kios telah menunjukkan tingkat fleksibilitas yang cukup tinggi. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke dinas atau kantor pelayanan pusat. Masyarakat cukup mengunjungi mesin E-kios yang telah disediakan di beberapa titik strategis, seperti Kelurahan, Kecamatan, Puskesmas, maupun kantor OPD terdekat. Keberadaan mesin ini sangat membantu, terutama bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu atau tinggal cukup jauh dari pusat pemerintahan.

Petugas pelayanan di Kecamatan, mengungkapkan bahwa sistem E-kios sangat memudahkan proses kerja dan mempercepat alur layanan. Warga tidak perlu lagi melalui tahapan panjang atau bolak-balik hanya untuk mengurus satu dokumen. Cukup satu kali datang ke mesin E-kios, data akan langsung terkirim ke instansi yang dituju, dan proses bisa segera dilanjutkan. Di sisi petugas sendiri, sistem yang terhubung langsung dengan server internal memudahkan dalam menindaklanjuti permohonan masyarakat karena alurnya menjadi lebih teratur dan efisien. Selain itu, E-kios juga memberikan keleluasaan dalam pengaturan alur pelayanan, terutama saat terjadi lonjakan permintaan dari masyarakat. Banyak warga kini tidak lagi perlu antri di loket atau mengambil cuti panjang hanya untuk mengurus keperluan administratif, karena bisa langsung memanfaatkan mesin E-kios yang tersebar di lokasi-lokasi strategis. Selain itu, meskipun sistem ini bersifat digital, pihak Kecamatan tetap menyediakan alternatif layanan manual untuk mengantisipasi kendala teknis atau gangguan sistem, menunjukkan bahwa fleksibilitas juga ditunjukkan dalam kesiapan petugas memberikan opsi pelayanan.

Fleksibilitas layanan E-kios juga dirasakan langsung oleh masyarakat. Mereka menyampaikan pengalamannya yang merasa sangat terbantu karena bisa menyelesaikan pengurusan hanya dalam waktu singkat, tanpa harus antri lama atau bolak-balik ke kantor dinas. Alurnya hanya memasukkan data ke sistem, lalu cukup menunggu notifikasi yang dikirim melalui HP, yang membuat prosesnya lebih praktis dan efisien. Layanan ini juga sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat yang hidup di tengah kesibukan. Dengan hanya membawa sedikit dokumen dan tanpa harus meninggalkan pekerjaan terlalu lama, bisa menyelesaikan keperluan administrasi secara digital. Selain itu, dengan adanya berbagai jenis layanan dalam satu mesin E-kios dan bantuan pegawai dengan sigap jika ada kendala, menunjukkan bahwa fleksibilitas tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga didukung oleh kesiapan sumber daya manusia yang mendampingi pengguna.

Indikator fleksibilitas dalam layanan E-kios benar-benar terasa dan nyata dalam praktiknya. Kemampuan sistem untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang, menyediakan akses yang luas, serta tetap menyediakan opsi manual saat dibutuhkan, merupakan ciri dari pelayanan yang adaptif dan responsif. Hal ini mencerminkan bahwa layanan E-kios bukan hanya sebuah inovasi berbasis teknologi, tetapi juga sebuah solusi yang mampu mengikuti dinamika kebutuhan masyarakat.

5. Kepuasan

Indikator kepuasan dalam layanan E-kios di Kecamatan Benowo menyoroti sejauh mana sistem ini mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur penting dalam menilai kualitas sebuah inovasi pelayanan publik, terlebih ketika transformasi digital menjadi strategi utama pemerintah dalam meningkatkan efektivitas birokrasi. Menurut Kasmir dalam Hadi dan Nastiti, (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu perbuatan dan tindakan pelaku usaha atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan menurut Menurut Kotler dan Keller dalam Handayani, (2020), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau harapannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau layanan dengan hasil yang diterimanya secara nyata.

Dalam konteks ini, layanan E-kios hadir sebagai representasi dari komitmen pemerintah untuk menyederhanakan prosedur administratif sekaligus mendekatkan pelayanan kepada warga. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yuyun selaku Kepala Bagian Pemerintahan dan Pelayanan Publik, terlihat bahwa E-kios telah membawa dampak yang cukup signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Menurutnya, warga merasa pelayanan menjadi jauh lebih mudah, dan cepat. Sistem yang memungkinkan warga langsung menginput data ke dalam mesin dan meneruskannya ke Dinas terkait tanpa perlu berpindah-pindah lokasi membuat proses administrasi menjadi lebih ringkas dan efisien. Hal ini memperlihatkan bahwa inovasi teknologi tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga menciptakan pengalaman layanan yang lebih nyaman bagi warga. Hal serupa juga disampaikan oleh Mbak Livi selaku petugas pelayanan. Ia menyatakan bahwa E-kios secara langsung meringankan beban kerja petugas serta mempercepat penyelesaian layanan bagi masyarakat. Bahkan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), terlihat bahwa mayoritas warga memberikan respons positif karena pelayanan kini tidak lagi memerlukan berkas fisik yang menumpuk ataupun antrean panjang. Transformasi ini menjadi cerminan dari kualitas layanan publik yang adaptif terhadap perkembangan zaman sekaligus responsif terhadap kebutuhan warga.

Tidak hanya dari sisi penyedia layanan, respons positif juga datang dari pengguna langsung. Mereka merasa E-kios benar-benar menjadi bukti bahwa pemerintah mulai memahami keinginan masyarakat untuk layanan yang cepat dan tidak memakan banyak waktu, meskipun masih adanya kendala teknis, pegawai pelayanan juga tanggap dan sigap membantu ketika ada masalah yang muncul. Dalam konteks ini, kepuasan pengguna tidak hanya diukur dari ketiadaan kendala, tetapi juga dari kemampuan sistem dan petugas dalam merespons masalah dengan cepat dan tepat. Indikator kepuasan memainkan peran krusial dalam menilai keberhasilan program E-kios. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat mencerminkan bahwa layanan ini telah mampu menjawab ekspektasi warga terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan efisien. Selain itu, respons positif dari petugas dan pengguna menandakan bahwa E-kios tidak hanya sekadar inovasi teknologi, melainkan juga simbol kemajuan dalam kualitas pelayanan publik. Meskipun masih terdapat beberapa tantangan teknis, kepuasan pengguna menunjukkan bahwa E-kios telah berada di jalur yang tepat sebagai model layanan publik digital yang efektif dan relevan bagi masyarakat modern.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Benowo Kota Surabaya melalui program E-kios, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang ada di Kecamatan Benowo melalui program E-kios masih belum efektif, upaya alternatif yang telah dilakukan masih terdapat berbagai permasalahan atau kendala yang dialami oleh masyarakat pengguna layanan maupun program itu sendiri yang belum dapat terselesaikan dengan baik. Melalui analisis terhadap lima indikator efektivitas *e-Government*, yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan terlihat bahwa upaya yang dilakukan masih perlu perbaikan dengan baik dalam aspek-aspek tertentu.

Berdasarkan indikator pertama, yaitu produktivitas yang berkaitan dengan tolok ukur dalam menilai keberhasilan layanan publik melalui program E-kios di Kecamatan Benowo telah menunjukkan kontribusi positif terhadap peningkatan produktivitas layanan publik digital, dengan mempercepat antrean, mengurangi beban kerja petugas, dan mengurangi kesalahan berkat sistem yang mudah digunakan dan otomatis. Namun, tantangan muncul karena rendahnya literasi digital, terutama di kalangan lansia, dan kurangnya sosialisasi. Untuk memaksimalkan produktivitas, diperlukan edukasi, pelatihan, dan pendampingan bagi masyarakat agar pelayanan dapat lebih cepat, efisien, dan inklusif.

Indikator kedua, yaitu kualitas yang berkaitan dengan keseluruhan proses, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi dampak program E-kios menunjukkan perkembangan positif dalam hal kecepatan, efisiensi, dan kenyamanan akses layanan publik. Mayoritas pengguna merasa terbantu, meski ada tantangan teknis dan masalah anggaran serta pelatihan petugas. Beberapa warga juga belum nyaman dengan teknologi digital, sehingga akses masih terbatas. Untuk meningkatkan kualitas, perlu perbaikan sistem, peningkatan kapasitas SDM, serta edukasi dan pendampingan bagi masyarakat. Survei kepuasan masyarakat juga penting untuk evaluasi dan perbaikan lebih lanjut.

Indikator ketiga, yaitu efisiensi yang berkaitan dengan menilai keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik melalui program E-kios masih belum dapat dikatakan berhasil, masih adanya beberapa kendala yang sangat mempengaruhi jalannya program ini, seperti seringnya terjadi sistem yang error, jaringan internet yang bermasalah, serta kurangnya pemahaman program oleh pegawai Kecamatan. Namun dalam hal kecepatan, pengguna memang merasa terbantu karena tidak perlu antri panjang. Sistem ini juga mengurangi beban kerja petugas dan meningkatkan transparansi layanan. Selain menghemat waktu dan

tenaga, E-kios juga mengurangi biaya dan dokumen. Untuk menjadikan program ini efisien, diperlukan penguatan sistem, peningkatan kapasitas teknis, dan peningkatan kualitas SDM.

Indikator keempat, yaitu fleksibilitas yang berkaitan dengan kemampuan sistem E-kios untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna yang beragam menunjukkan tingkat fleksibilitas yang tinggi, dengan memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor. Mesin *E-kios* yang tersebar di lokasi strategis mempermudah proses, mengurangi antrean, dan menghemat waktu. Meskipun berbasis digital, sistem ini tetap menyediakan opsi manual jika terjadi kendala teknis. Layanan ini menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat, menjadikannya solusi praktis.

Indikator kelima, yaitu kepuasan yang berkaitan dengan sejauh mana program E-kios di Kecamatan Benowo berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memberikan proses administrasi yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Warga merasa terbantu karena tidak perlu lagi antre panjang atau membawa banyak berkas fisik. Respons positif dari masyarakat dan petugas menunjukkan bahwa E-kios mulai memenuhi harapan akan pelayanan publik yang adaptif dan efisien, meskipun masih banyak beberapa kendala teknis yang sering terjadi. Secara keseluruhan, E-kios akan menjadi efisien jika kendala-kendala tersebut segera dapat teratasi.

SARAN

Dalam upaya meningkatkan efektivitas program E-kios di Kecamatan Benowo, diperlukan beberapa saran dan masukan yang dapat membantu menyempurnakan langkah-langkah yang telah dilakukan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, beberapa rekomendasi dapat diajukan oleh peneliti untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui program E-kios diantaranya:

1. Perlu adanya program sosialisasi dan pelatihan yang lebih intensif. Hal ini dapat dilakukan dengan menyelenggarakan pelatihan rutin serta menyediakan panduan penggunaan E-kios secara langsung selama 3 bulan sekali di tingkat Kelurahan atau Kecamatan.
2. Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan dari pihak penyelenggara, yaitu Pemerintah Kota Surabaya. Selain itu, petugas juga harus diberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana menangani kendala teknis yang mungkin terjadi. Agar lebih mudah dalam pelatihannya, diadakan penanggung jawab program agar lebih terfokus dalam penanganan programnya.
3. Meningkatkan dukungan teknis dan pemeliharaan sistem agar layanan tetap berjalan lancar dan optimal. Penguatan infrastruktur teknologi juga menjadi hal yang perlu diperhatikan untuk menghindari masalah serupa di masa depan.

REFERENSI

- Adristii, D., Feblianto, E., & Widodo, D. (2024). Implementasi E-kios Dalam Mempercepat Pelayanan Publik Sebagai Inovasi Pemerintah Di Kelurahan Pradah Kalikendal Kota Surabaya. *Journal of Administrative and Sosial Science (JASS)*, 5(1), 11–24. <https://doi.org/10.55606/jass.v4i2.726>
- Aktiva Oktariyanda, T., & Meirinawati. (2018). Pelayanan Publik. Unesa University Press.
- Alen, A. (2018). Implementasi Program E-kios Di Kecamatan Sukolilo.
- Amrozi, Y., & Cornelia, E. (2022). Implementasi E-Government Pelayanan Publik Pada Aplikasi E-Kios. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 310-316.
- Antika, C. D., & Prabawati, I. (2022). Evaluasi Layanan E-Kios Pada Kantor Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *Publika*, 1305-1316.
- Anwar, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Melalui Klampid Di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya (Doctoral Dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)
- Ardiansyah, F. R., Amalia, S. N., & Yasin, M. (2023). Strategi Industrialisasi “Pola Ikm Dan Umkm Di Surabaya”. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 1(3), 10-20..
- Arikunto, S. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta.
- Fadila, R., Asn, A., Provinsi, P., & Barat, J. (n.d.). EFEKTIVITAS E-KIOS DALAM PENDAFTARAN IZIN PINDAH DATANG PENDUDUK ANTAR KABUPATEN/KOTA DI KECAMATAN GENTENG KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR.
- Firmansyah, W. I., & Fanida, E. H. (n.d.). EFEKTIVITAS PENYALURAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI DANA DESA (BLT-DD) KEPADA MASYARAKAT TERDAMPAK COVID-19 DI DESA KEPATIHAN KABUPATEN JOMBANG.
- Fitriana, L., & Arif, L. (2024). Implementasi Smart Governance Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Surabaya (Studi Kasus: Di Kecamatan Benowo). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 585-596.

- Gibson, E., & Fedorenko, E. (2013). The need for quantitative methods in syntax and semantics research. *Language and Cognitive Processes*, 28(1-2), 88-124. <https://doi.org/10.1080/01690965.2010.515080>
- Gioh, A. (n.d.). PELAYANAN PUBLIK E-GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA KABUPATEN MINAHASA.
- Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME (Vol. 2).
- Handayani, J., Deriawan, D., & Hendratni, T. W. (2020). Pengaruh Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya pada Kepuasan Konsumen. *Journal of Business and Banking*, 10(1), 91. <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i1.2261>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (H. Abadi, Ed.). CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hasanah, S. W., & Setiawati, B. (2022). Efektivitas Penerapan Praktek Pengelolaan Keuangan Desa Berbasis Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) Di Desa Solan Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. 220-221. [Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB)
- Hasibuan, & Malayu. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Bumi Aksara.
- Hayat. (2017a). Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada.
- Hayat. (2017b). Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada.
- Heriyanto. (n.d.). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. In Musamus Journal Of Public Administration. 2022.
- Hodžić, S., Ravšelj, D., & Alibegović, D. J. (2021). E-Government Effectiveness and Efficiency in EU-28 and COVID-19. *Central European Public Administration Review*, 19(1), 159-180. <https://doi.org/10.17573/cepar.2021.1.07>
- Hulu, D., Telaumbanua, E., Hulu, D., Lahagu, A., Telaumbanua, E., Studi Manajemen, P., & Ekonomi Universitas Nias, F. (2022). ANALISIS LINGKUNGAN KERJA DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN BOTOMUZOI KABUPATEN NIAS ANALYSIS OF THE WORK ENVIRONMENT IN IMPROVING WORK PRODUCTIVITY OFFICE EMPLOYEES IN BOTOMUZOI DISTRICT NIAS REGENCY. 10(4), 1480-1496.
- Irawan, A. (n.d.). SISTEM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MERAUKE Oleh: Dosen STIA Karya Dharma Merauke. <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- Irfan Rafif Hakim, M., Suprayogi Sugandi, Y., & Halimah, M. (2023). Efektivitas Program Bantuan Bagi Pelaku Usaha Mikro di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung. *Administrasi Negara*, 14 Number 2, 619-624.
- Kominfo Provinsi Jawa Timur. (2015). KPP Minta Kios Pelayanan Publik Surabaya Kembali Berfungsi.
- Kusuma Habibie, D. (n.d.). CITIZEN-CENTRIC E-GOVERNMENT PELAYANAN PUBLIK. <https://www.researchgate.net/publication/251485069>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Lubis, M. A., Hari, A., & Huseini, R. (2009). Pengukuran Efektivitas Kinerja Organisasi. 10((1)), 1-12.
- Mardiasmo. (2009). Akuntansi Sektor Publik. Andi.
- Muasaroh, I. (2016). Aspek-Aspek Efektivitas Program dalam Pengembangan Pendidikan. 3((1)), 45-58.
- Nugraha, J. T. (n.d.). E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG ELEMEN SUKSES PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN).
- Owusu, A., Akpe-Doe, C. E., & Taana, I. H. (2022). Assessing the effectiveness of e-government services in Ghana: A case of the registrar general's department. *International Journal of Electronic Government Research*, 18(1), 1-23. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.289827>
- Pemerintah Kota Surabaya. (N.D.). Surabaya.Go.Id. Diambil Dari <https://www.Surabaya.Go.Id>
- Permatasari, A. (2020). PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS. 2(1). <https://doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>
- Putri, R. M., & Handrian, E. (2024). E-Government Quality Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. In Raja Melindawati Putri dan Eko Handrian *Journal of Public Administration Review* (Vol. 1, Issue 2). <https://journal.uir.ac.id/index.php/jpar>
- Rachmayanti, S. D., Susanto, S. N. H., & Suhartoyo. (2022). Penerapan Prinsip Efisiensi dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website Sintren Sebagai Perwujudan Prinsip Good Governance. *Administrative Law & Governance Journal*, 5(1).

