

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi program E-Kios di kelurahan Kebraon dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program E-Kios tersebut. Alasan yang melatarbelakangi munculnya penelitian ini adalah permasalahan dalam pelaksanaan program E-Kios yang sebagian besar ditemui di kelurahan kota Surabaya beserta dengan beberapa kendala teknis seperti jaringan internet yang lambat, sosialisasi program E-Kios yang kurang maksimal, aparat pemerintah yang masih kurang memahami E-Kios, dan lain sejenisnya. Hal tersebut berbanding terbalik dengan adanya data yang menunjukkan bahwa program E-Kios mendapat penghargaan Inovasi dan Teknologi pada tahun 2015 serta menjadi *role model* nasional dalam pelayanan publik di Surabaya. Teori pokok yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi program, yaitu teori elaborasi dari George Edward III dengan Grindle. Teori ini terdiri atas faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program E-Kios yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi, dan sasaran program.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif karena peneliti dihadapkan dengan permasalahan penelitian yang bersifat dinamis dan kompleks. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive* sampling dilanjutkan dengan teknik *snowball* sampling. Pengumpulan data diperoleh dengan wawancara terstruktur, observasi, dan perolehan data-data sekunder melalui aplikasi *online* program E-Kios. Teknik analisis data menggunakan analisis data kualitatif Miles dan Hubberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan pada data dan uji keabsahan data dilakukan dengan uji triangulasi data.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa implementasi program E-Kios masih kurang maksimal karena adanya faktor disposisi, yaitu sikap yang kurang responsif dari staf kelurahan Kebraon pada saat melaksanakan program E-Kios dan komunikasi program E-Kios baik pada lingkup internal maupun eksternal yang dilaksanakan oleh staf kelurahan Kebraon dan SKPD terkait. Pada lingkup internal, terdapat staf kelurahan Kebraon yang masih belum paham terhadap pelaksanaan program E-Kios dan pada lingkup eksternal, sosialisasi program E-Kios masih minim dan terbatas karena hanya mengandalkan pemberitahuan lisan dari RT dan RW saja.

Kata Kunci : Implementasi, Program E-Kios, Inovasi Pelayanan Publik

## ABSTRACT

*This research aims to discover the implementation of E-Kios in kelurahan Kebraon along with the factors that affect the implementation of E-Kios. The reason behind the emergence of this research are some issues in the implementation of E-Kios are mostly found in some regions of Surabaya along with some technical problems such as slow internet networks, the communication of E-Kios is still not going well, the government staff is not really understand about E-Kios, and so forth. It is inversely proportional with the data that showed E-Kios awarded with Innovation and Technology reward in 2015 and also became a national role model on public service in Surabaya. The main theory that used by researcher is theory of program implementation, the elaboration theory from George Edward III and Grindle. This theory consists of few factors that affect the implementation of E-Kios, i.e. communication, resources, disposition, bureaucracy structure, and target groups of E-Kios.*

*This research used qualitative research methods because the researcher is faced with the research problem that is dynamic and complex. To select the informants, researcher using purposive sampling technique followed by snowball sampling technique. The collection of data obtained by structured interviews, observation, and the secondary data collected through the online application of E-Kios. To analyze the data, the researcher used Miles and Hubberman qualitative data analysis, i.e. data reduction, data display, and drawing or verification data, and to check the validity of data, the researcher used data triangulation.*

*The results from this research is that the implementation of E-Kios is still not maximally implemented because of the disposition factor, the attitude from the government staff is not really responsive while implementing E-Kios and the communication of E-Kios on internal and external scope that being implemented by the staff in Kelurahan Kebraon and related local government. On internal scope, there is a staff from Kelurahan Kebraon who still not understands for the implementation of E-Kios and on external scope, the communication of E-Kios still not going well because it is just rely on verbal announcement through RT and RW.*

*Keywords : Implementation, E-Kios, Public Service Innovation*