

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**FAKTOR-FAKTOR KEBERHASILAN INOVASI PELAYANAN
PUBLIK MELALUI KARTU SMART MADANI DI KOTA
PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*



Alifia Desriani

NPM: 177310267

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

REPERTORIUM TIM PENYUSUN

Nama : AREA Destani
NPM : 177110267
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Sarjana Sains (S1)
Judul Skripsi : Faktor-faktor Keberhasilan Fungsi Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Market di Kota Pekanbaru

Uraian singkat dan pembatasan masalah yang menguraikan baik dari sisi-hubungan antara isi atau spesifikasi dan detail detail telah mencakupi luasnya kerangka masalah dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu detail lebih serta dapat diartikan untuk dapat dalam ruang kerangka.

Pekanbaru, 21 Februari 2021

Lena Mumpuni
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Kelas

Dina Nurhidayah


Dr. Ruzgi Adi Fauzan, S.IP., M.Si


Dr. Shamsul Mahsun, S.Sos., M.Si

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSetujuan Tim Pengujii

Nama : Aulia Dendani
NPM : 177310207
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Anjang Pendidikan : Sarjana Sains (S1)
Judul Skripsi : *Jalur Seder Kebutuhan Layanan Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Matani di Kota Pekanbaru.*

Sebagai syarat untuk kelulusan diuji, telah telah memenuhi ketentuan-ketentuan minimal penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Pengujii Ujian Kertas-kertas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyatakan dan menyimpulkan untuk menyatakan telah telah syarat guna melanjutkan gelar sarjana.

Pekanbaru, 11 September 2021
Selamat


Dr. Khairul Bahasah, S.Sos., M.Si


Dr. Khairani, S.Sos., M.Si


Abd. Mulyana, S.IP., M.Si


Mengetahui
Wakil Dekan Bidang Akademik
Indra Hafid, S.Sos., M.Si

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**


BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: (SM/1198-4cKps/2021) tanggal 08 September 2021 maka diadakan Uji Preseptor pada hari ini, yaitu tanggal 09 September 2021 jam 09.00 - 10.00 WIB bertempat di Ruang Akademi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru untuk memeriksa kemampuan skripsi atas mahasiswa

Nama : Alia Desma
NPM : 177110017
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S.1)
Jumlah Skripsi :

Faktor - Faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Mekanis di Pekanbaru.

Sifat Ujian : Angka : 000 Huruf : 2
Kategori Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Denda
Tipe Program :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dh. Ahsani Rahmat, S.Sos., M.Si	Komis	
2.	Sepu Jariyah, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	Hadi Mubandari, S.P., M.P.	Anggota	
4.	Rendi Yri Alimonda, S.P., M.P.	Ketua	

Pekanbaru, 09 September 2021

Di Depan

Indriyanti, S.Sos., M.Si
Ketua Panitia Ujian

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 189/UIR-FS/KPTS/2021
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Membuang : 1. Bahwa untuk mengrealisasi tingkat keberhasilan penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam menulis Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk dapat diuji dalam bentuk ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji komprehensif perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK Menkampus RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Ibt Pendidikan Tinggi
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/3.10/KPTS/2009 tentang Kurikulum Ibt Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 175/3.10/KPTS/2012, tentang Pembedaan dan Peningkatan Dekan Fakultas dan Direktur Fakultas yang UIR masa bakti 2020-2024

Menyampaikan : 1. Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WDA) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang terdapat dibawah ini:

Nama : Alfia Desrum
NPM : 177310267
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Sarjana Satu (S1)
Judul Skripsi : Faktor – Faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Madani di Pekanbaru.

Struktur Tim:
1. Dr. Khairul Rahmat, S.Sos., M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Dr. Rohatami, S.Sos., M.Si. Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Budi Adhianto, S.IP., M.Si. Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Rendi Ta. Satriandi, S.IP., M.AP. Nandem

- Tim Penguji melaksanakan tugas dan tanggung serta bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang ditunjukkan Fakultas.
- Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat perubahan segera diteliti kembali.

Ditetapkan di Pekanbaru
Pada Tanggal 08 September 2021
Dekan,

Dr. Saiful Akmal Latif, M.Si.

Terbacaan Disampaikan Kepada:
1. Yth. Wakil Rektor UIR
2. Yth. Dek. Ka. Bin. Keagamaan UIR
3. Yth. Ketua Prodi
4. A r t p

Dokumen ini adalah Arsip Miliik :

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU

PENGURUSAN ARSIP

Nama: Aulia Desiani
NPM: 177310267
Program Studi: Ilmu Pemerintahan
Sesung Pengabdikan: Studi Sesi (S1)
Judul Skripsi: Faktor-faktor Ketersediaan Sensus Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Meter di Kota Pekanbaru.

Naskah skripsi ini telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan bimbingan dan arahan Tim Pengaji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademik, oleh karena itu dapat dinyatakan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 11 September 2021
An. Tim Pengaji
Sekretaris

Ketua:

Dr. Khairul Rahman, S.Sos., M.Si

Tertanggungjawab:

Dr. Khairul Rahman, S.Sos., M.Si

**Program Studi Ilmu Pemerintahan
Kelas:**

Dr. Manggi Ade Ratriana, S.TP., M.Si

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT diiringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis menyadari berkat rahmat dan hidayahNya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak diberikan bantuan baik berupa waktu, saran dan kerjasama, diskusi dari pihak-pihak yang kompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah skripsi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang berpartisipasi kepada penulis terutama:

1. Bapak selaku Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,M.C.L yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bapak DR. Syahrul Akmal Latif, M.Si yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan izin dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Khairul Rahman.,S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.

5. Bapak Dr.Khotami, S.Sos.,M.Si dan Bapak Budi Muliato,S.IP.,M.Si yang telah menjadi tim penguji dalam ujian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar khususnya pada Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan yang dimiliki kepada penulis
7. Walikota Pekanbaru dan Dinas Komunikasi Infomatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yang telah membantu dan memberikan izin penulis dalam mengumpulkan data serta informasi terkait dengan penelitian ini.
8. Persembahan istimewa untuk Ayahanda Sage Raharjo dan Ibunda Karsih Sriwahyuni tersayang yang telah berjasa bersusah payah membesarkan, merawat, dan mendidik penulis. Terima kasih untuk pengorbanan dan kasih sayang yang selalu kalian curahkan terhadap penulis, Dan memenuhi permintaan penulis selama dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2017 Terkhusus Silvia Ariska Yani, Efi Sulastri, Wanda Rannita, Asih Fitriani, Novitri Hartilena, Destriana Rahmadiani, Yendra Anando, Fikri Assidiky, Ayu Siti, Fatma Dewi yang telah memberikan motivasi, saran, dan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat berupa candaan M. Fajar Rezky, M. Sartibi, Annisa Aulia Karina, Aisha Widia, Asty Wulandari, Revi Ayudia, Nashiha Chalvi, Oddie Farhan, Taufik Syahnou, Caca Sasmiokta, Parnaungan Pangabeau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak demi menyempurnakannya. Akhir kata penulis berharap semoga semua kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhaan dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, bagi penulis maupun pembaca sekalian, Aamiin.

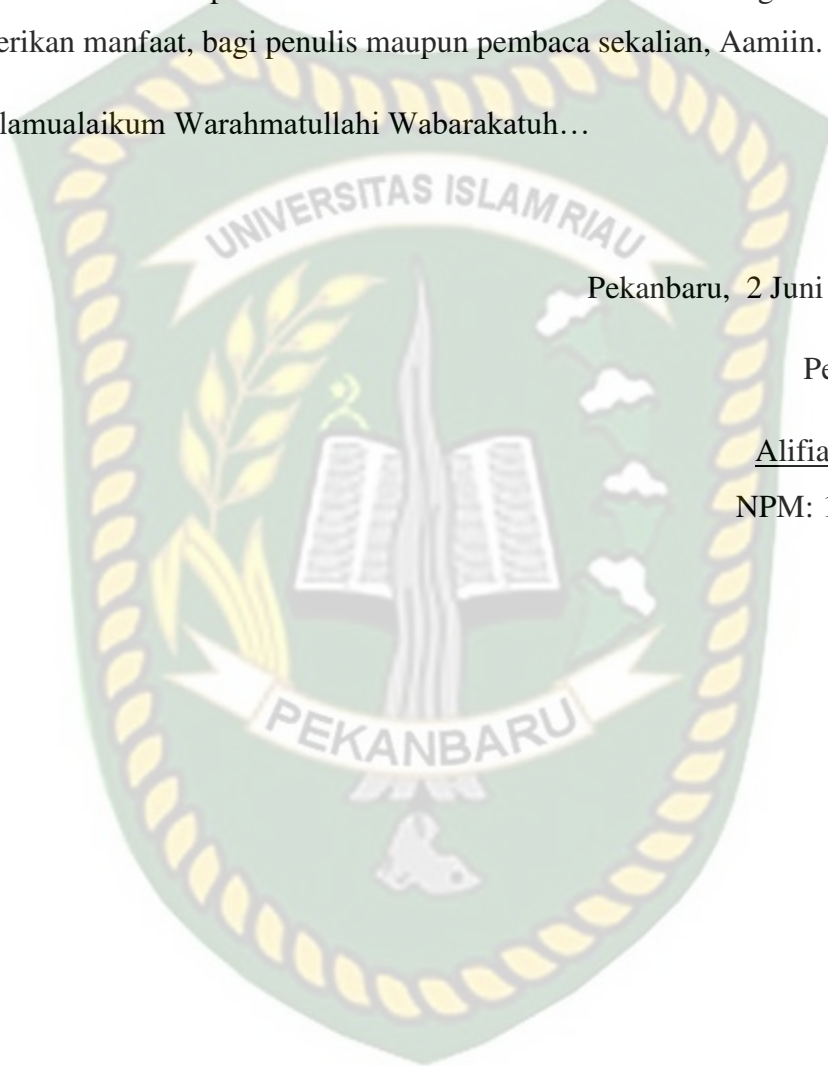
Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

Pekanbaru, 2 Juni 2021

Penulis

Alifia Desriani

NPM: 177310267



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFERENSI SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
SURAT PERNYATAAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	12
A. Studi Kepustakaan	12
1. Konsep Pemerintahan	12
2. Konsep Ilmu Pemerintahan	14

3. Konsep Good Governance	18
4. Konsep Manajemen Pemerintahan.....	20
5. Konsep Pelayanan Publik.....	23
6. Konsep Madani	31
7. Konsep Kartu Smart Madani.....	33
8. Konsep Inovasi.....	35
9. Konsep Inovasi Pelayanan	44
B. Penelitian Terdahulu	45
C. Kerangka Pikir	47
D. Konsep Operasional	49
E. Operasional Variabel.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Tipe Penelitian	54
B. Lokasi Penelitian.....	55
C. Informan Penelitian.....	55
D. Jenis dan Sumber Data.....	56
E. Teknik Pengumpulan Data Kualitatif.....	59
F. Teknik Analisis Data.....	62
G. Jadwal Kegiatan Penelitian	64
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	65
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	65
B. Kependudukan Kota Pekanbaru	66

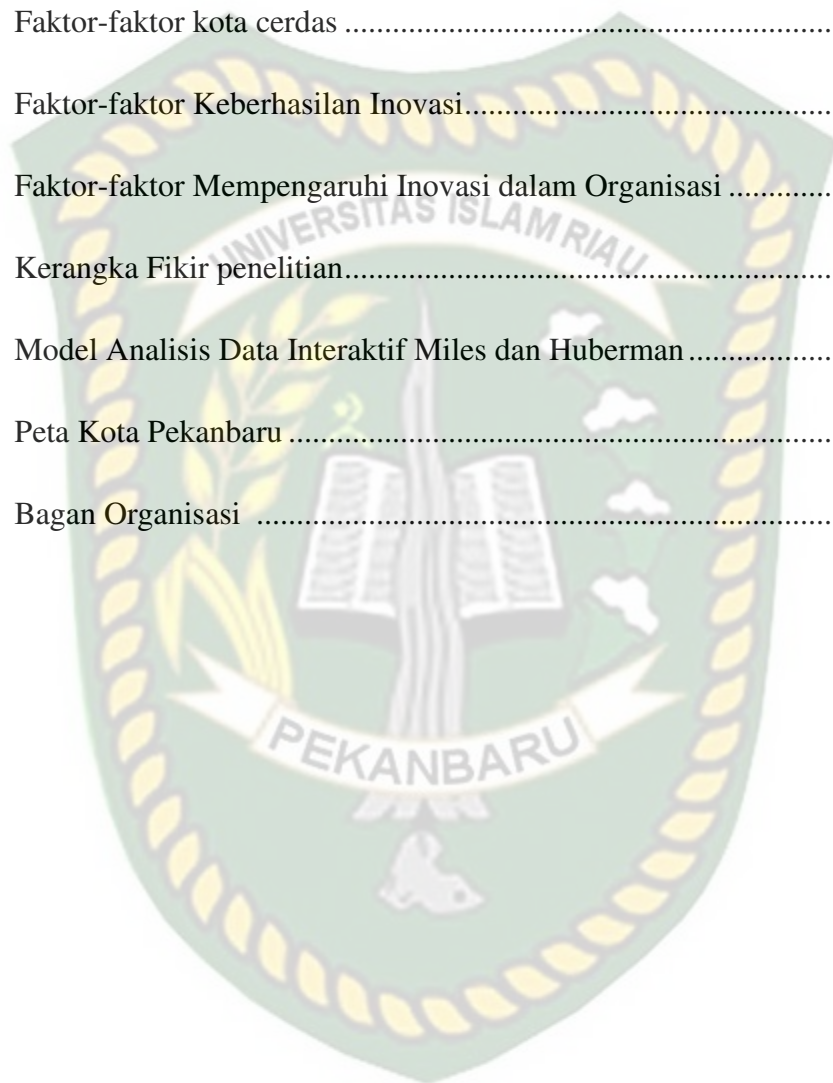
C. Potensi Kota Pekanbaru	69
D. Gambaran Umum Kantor Walikota Pekanbaru	72
1. Visi Misi Walikota Pekanbaru	72
2. Tugas dan Wewenang Walikota.....	73
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
A. Identitas Informan	77
B. Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru	80
1. Kepemimpinan	81
2. Strategi dan Kinerja.....	94
3. Pemberdayaan dan Kelompok.....	104
4. Rekayasa dan Pembaharuan	114
5. Pembelajaran dan Komunikasi.....	122
C. Faktor-faktor Penghambat Dalam Melakukan Rekayasa dan Pembaharuan Pada Pemanfaatan Perkembangan Teknologi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru.....	133
BAB VI PENUTUP	139
A. Kesimpulan	139
B. Saran.....	141
DAFTAR KEPUSTAKAAN	142
LAMPIRAN.....	148

DAFTAR TABEL

I.1	Pihak-pihak yang Terlibat Dalam Inovasi Kartu Smart Madani.....	8
I.2	Pihak-pihak yang Menggunakan Kartu Smart Madani.....	9
II.1	Perbandingan Ilmu Pemerintahan dengan Beberapa Ilmu yang Memiliki Persamaan Objek Materi dari Ilmu Pemerintahan	16
II.2	Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan publik.....	25
II.3	Penelitian terdahulu.....	46
II.4	Konsep Operasional Variabel	51
III.1	Informan Penelitian.....	56
III.2	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	64
IV.1	Nama-nama Kecamatan dan Kelurahan/Desa Kota Pekanbaru	67
IV.2	Nama-nama Walikota yang Pernah Menjabat Beserta Masa Jabatan	70
IV.3	Organisasi Perangkat Daerah Kota Pekanbaru	70
V.1	Daftar Informan.....	78

DAFTAR GAMBAR

I.1	Pilar Pelaksanaan Good Governance	3
I.2	Faktor-faktor kota cerdas	5
II.1	Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi.....	37
II.2	Faktor-faktor Mempengaruhi Inovasi dalam Organisasi	42
II.3	Kerangka Fikir penelitian.....	48
III.1	Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman	63
IV.1	Peta Kota Pekanbaru	65
IV.2	Bagan Organisasi	76



DAFTAR LAMPIRAN

I.1	Daftar Pertanyaan Wawancara.....	148
I.2	Tabel Tanggapan Wawancara.....	154
I.3	Surat-surat Keterangan Penelitian.....	181
I.4	Dokumentasi Penelitian.....	189



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alifia Desriani
NPM : 177310267
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Madani Di Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada seminar usulan penelitian ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 30 Juli 2021
Pelaku Pernyataan,

Alifia Desriani
NPM: 177310267

FAKTOR-FAKTOR KEBERHASILAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI KARTU SMART MADANI DI KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Alifia Desriani

Kata kunci : Faktor Keberhasilan, Inovasi Pelayanan Publik, Kartu Smart Madani

Penelitian ini berfungsi untuk mengetahui Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik melalui Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru. Dalam Penelitian ini menggunakan teori Doley, dimana terdiri dari beberapa indikator yang dapat dilihat seperti kepemimpinan, strategi dan kinerja, pemberdayaan dan kelompok-kelompok, rekayasa dan improvement/pembaharuan, pembelajaran dan komunikasi yang sejalan dengan faktor pendukung dalam mempengaruhi keberhasilan suatu inovasi pelayanan. Sedangkan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Apa saja faktor-faktor keberhasilan dalam inovasi kartu smart madani dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Tipe penelitian yaitu kualitatif. Dengan Key informan Walikota Pekanbaru dan Informan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Pekanbaru, Kepala Sekolah SMPN 4 Pekanbaru, Pegawai Negeri Sipil, Tokoh masyarakat. Jenis data yang di gunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi sedangkan data sekunder yang di kumpulkan melalui dokumentasi dan data pendukung lainnya. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani secara garis besar sudah tercapai namun belum optimal dan maksimal adanya kendala alat yang terbatas, OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Pekanbaru yang masih belum melakukan kontribusi dalam menyumbangkan inovasi-inovasi di dalam kartu smart madani, pemahaman masyarakat yang belum sesuai target Pemerintah Kota Pekanbaru. Diharapkan dilakukan sosialisasi kepada masyarakat, peningkatan anggaran pelayanan publik agar dapat membeli alat yang dibutuhkan dalam jumlah yang di butuhkan agar pelaksanaan pelayanan publik kartu smart madani lebih efektif.

*FACTORS OF SUCCESSFUL PUBLIC SERVICE INNOVATION THROUGH
MADANI SMART CARD IN PEKANBARU CITY*

ABSTRACT

Alifia Desriani

Keywords: Success Factor, Public Service Innovation, Smart Madani Card.

This study serves to determine the Success Factors of Public Service Innovation through Smart Madani Cards in Pekanbaru City. This study uses Doley's theory, which consists of several indicators that can be seen such as leadership, strategy and performance, empowerment and groups, engineering and improvement / renewal, learning and communication in line with supporting factors in influencing the success of a service innovation. While the formulation of the problem in this study are: What are the success factors in smart civil card innovation in improving public services in Pekanbaru City. The type of research is qualitative. With key informants from the Mayor of Pekanbaru and informants from the Pekanbaru City Transportation Service, Pekanbaru City Education Office, Pekanbaru City Health Office, Pekanbaru City Information and Statistics Communication Service, Principal of SMPN 4 Pekanbaru, Civil Servants, Community Leaders. The type of data used is primary data collected through interviews and observations while secondary data collected through documentation and other supporting data. the constraints of limited tools, the Pekanbaru City OPD (Regional Apparatus Organization) which still has not made a contribution in contributing innovations in the smart smart card, the understanding of the community that has not met the target of the Pekanbaru City Government. It is hoped that there will be socialization to the community, an increase in the public service budget so that they can buy the tools needed in the required quantities so that the implementation of public smart card services is more effective.

.BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik berbasis teknologi informasi di era revolusi industri 4.0 menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Negara mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga Negeranya melalui pelayanan publik. Hal ini dipertegas oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya sebuah negara adalah untuk melayani setiap penduduk negara agar bisa meningkatkan kesejahteraan penduduknya. Oleh sebab itu, pelayanan merupakan sesuatu yang penting bagi kelangsungan hidup warga Negara dan menjadi tolak ukur dalam menentukan efektifitas dari sistem pemerintahan.

Pemerintah memiliki fungsi primer dan fungsi sekunder. Fungsi primer dibedakan menjadi dua fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan. Fungsi pelayanan adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor, lalu ada fungsi pengaturan dimana pemerintah mengatur seluruh sektor dalam masyarakat dengan kebijakan-kebijakan dalam bentuk perundang-undangan entah berupa peraturan pemerintah, atau peraturan-peraturan yang lain. Kemudian ada fungsi sekunder dibedakan menjadi fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan. Fungsi pembangunan dijalankan apabila situasi dan kondisi masyarakat mulai melemah dan pembangunan akan dikontrol ketika kondisi masyarakat membaik. Fungsi ini banyak di temui di Negara-negara berkembang sedangkan, untuk Negara maju fungsi ini hanya akan dilakukan seperlunya, dan

fungsi pemberdayaan dimaksud ialah agar mampu mengeluarkan segenap kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat baik melalui penyuluhan ataukah sekolah lapangan sehingga tidak menjadi beban pemerintah. Pemberdayaan ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar masyarakat tidak ketergantungan terhadap pemerintah.

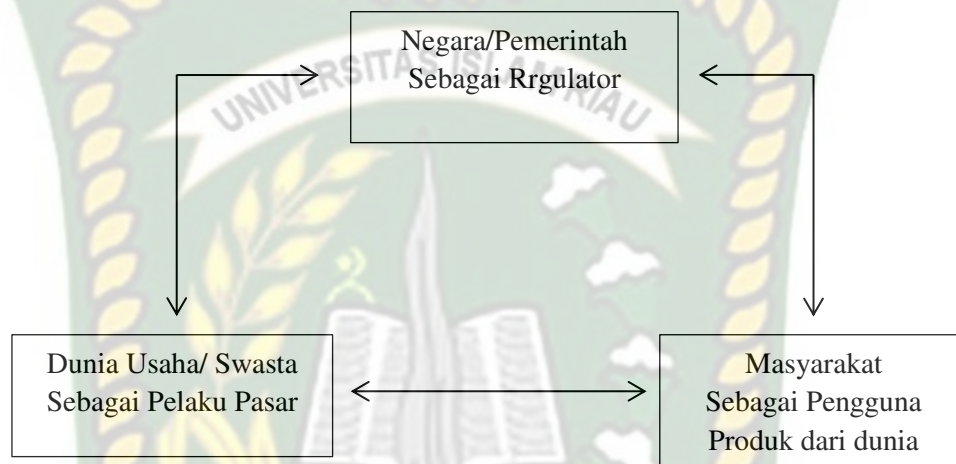
Masyarakat tidak akan dapat berdiri sendiri memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan. Masyarakat perlu diberikan pelayanan publik yang berkualitas dari instansi pemerintahan sehingga pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan masyarakat yaitu dengan penerapan inovasi yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dirasa relevan dalam upaya memperbaiki, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan meminimalisir permasalahan yang ada.

Menurut Mirnasari (2013:43), Inovasi di dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan dari inisiatif pendekatan, metodologi, dan alat baru dalam pelayanan masyarakat. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam butir b dinyatakan :

Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Untuk menerapkan penyelenggaraan pelayanan publik bisa dengan menerapkan praktik good governance yang dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat, dan pelaku pasar. Pelaksanaan good governance bertumpu dan didukung oleh tiga pilar yang saling berhubungan, yaitu pemerintah dan perangkatnya, dunia usaha atau swasta, dan masyarakat.

Gambar I.1 Pilar Pelaksanaan Good Governance



Sumber : Maryam, 2016:7-8

Prinsip good governance sebagai pemerintahan yang baik atau positif yaitu, adanya penerahan sumber daya secara maksimal dengan menggunakan potensi-potensi yang dimiliki.

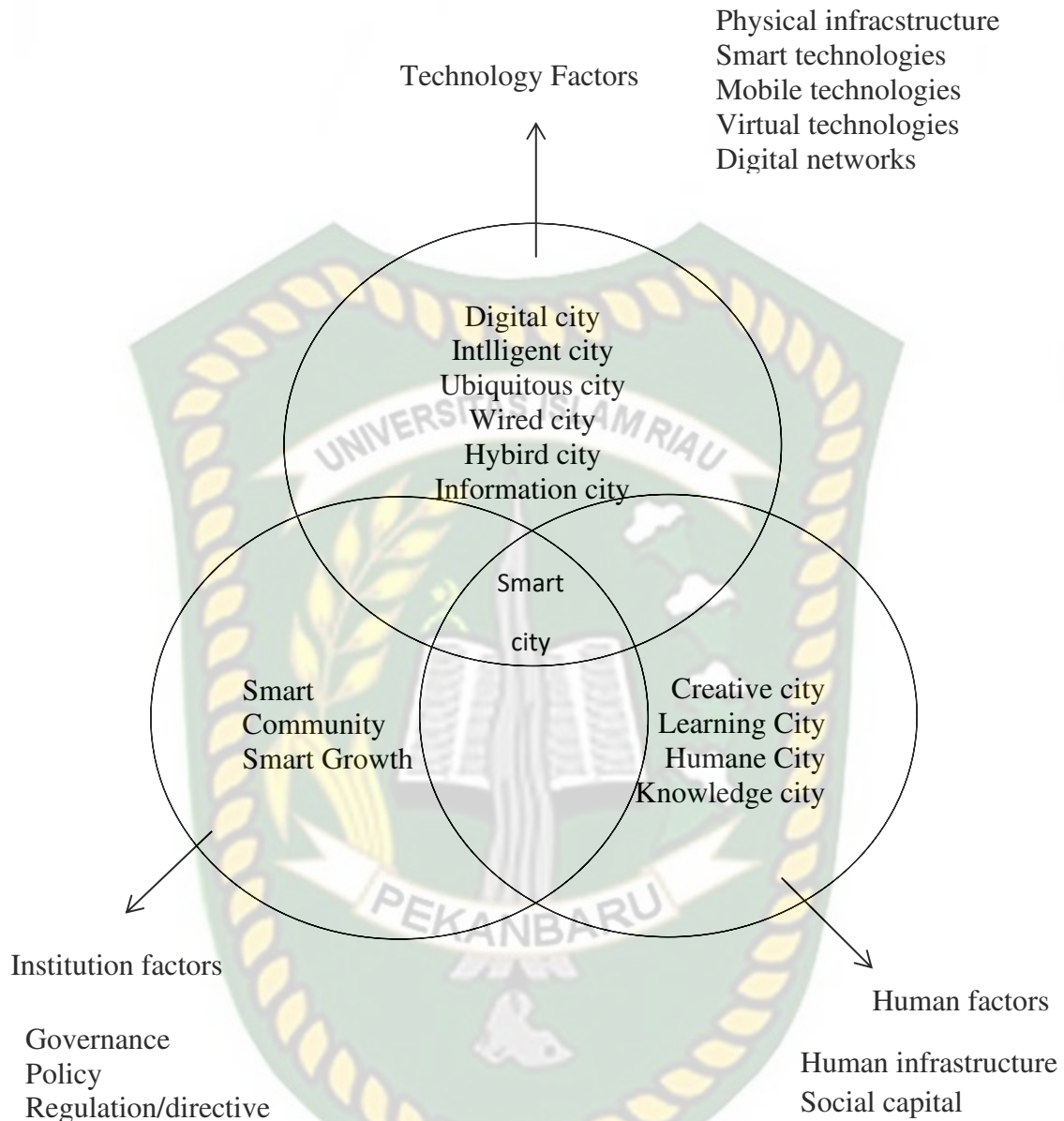
Pada masyarakat era reformasi saat ini berdampak pada revolusi perkembangan teknologi dimana masyarakat menuntut pemerintahan yang modern dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas semakin menguat. Oleh karena itu pemerintah menerapkan good governansi atau good government inovasi di beberapa kebijakan sektor, melibatkan stakeholder, partisipasi masyarakat, kolaborasi dengan berbagai pihak, dan menggunakan teknologi yang berkebang untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap

pemerintah. Sehingga menghasilkan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi seperti e-governance atau electronic governance sebagai alat untuk meningkatkan proses pelayanan publik dengan baik.

Pelayanan publik di Kota Pekanbaru diharapkan menjadi lebih baik agar terwujudnya visi dan misi Kota Pekanbaru yaitu sebagai smart city yang madani. Mewujudkan perencanaan kota smart city yang madani agar berfungsi secara efektif dan efisien didukung oleh penduduk kota yang cerdas dan melek teknologi juga memiliki kesadaran tinggi menjaga kotanya serta manajemen pelayanan publik yang baik dari pemerintah kota.

Kota cerdas (smart city) mengacu kepada berbagai unsur penting yaitu faktor manusia dimana kota cerdas merupakan sebuah kota yang didukung oleh manusia-manusia yang kreatif dalam pekerjaannya, pendidikan, dan learning pengetahuan. Kemudian dari faktor teknologi, kota cerdas sebagai kota yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi. Kota cerdas dinamakan juga kota informasi, kota hybrid, kota digital dan sejenisnya, yang menggerakkan penduduk kota adalah smart card, yang dapat digunakan sebagai kepentingan, mulai dari transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan perbankan dan sebagainya. Dan kota cerdas dari faktor kelembagaan didefinisikan oleh California Institute of Smart Community sebagai suatu kota yang memiliki masyarakat kota yang terdiri dari pemerintah, kalangan bisnis dan penduduknya memahami teknologi informasi dan membuat keputusan berdasarkan pada teknologi informasi (Nurmandi, 2014: 400).

Gambar I.2 Faktor-faktor kota cerdas



Sumber: Taewoo Nam & Theresa A. Pardo, "Conceptualizing Smart City with Dimensions of Technology, People, and Institutions", *The Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research, 2011* (Nurmandi 2014: 401).

Salah satu pelayanan publik dalam mewujudkan smart city yang madani di Kota Pekanbaru yaitu terciptanya inovasi pelayanan publik kartu smart madani. Kartu Smart Madani merupakan kartu cerdas dengan konsep satu kartu untuk semua urusan.

Dikatakan cerdas karena kartu tersebut sebagai implementasi penyelenggaraan sistem elektronik pada pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi untuk mengembangkan instrument pelayanan publik, dan dikatakan madani karna kartu tersebut diperuntukan masyarakat kota yang berkembang dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 dimana ada 7 Bab dan 20 pasal tentang pemanfaatan kartu smart madani sebagai media akses pelayanan publik, disebutkan bahwa Kartu smart madani adalah kartu multiguna yang diperuntukan bagi masyarakat Kota Pekanbaru yang berfungsi sebagai kartu identitas, kartu akses, disamping itu juga berfungsi sebagai layanan jasa perbankan seperti kartu debit, e-wallet, dan kartu prepaid (e-money). Setiap Perangkat Daerah diwajibkan memanfaatkan Kartu Smart Madani dalam menyelenggarakan layanan dalam lingkungan kerjanya. Penerbitan kartu smart madani dapat dilakukan bekerja sama dengan beberapa pihak atau lembaga selain bank yang memiliki ini dalam menerbitkan dan menyelenggarakan e-wallet dan e-money dari Bank Indonesia. Manfaat dari kartu smart madani yaitu sebagai kartu absensi, kartu identitas/pelajar/siswa/anggota/peserta, kartu berobat, kartu akses masuk, pembayaran transmetro, pembayaran pajak dan retribusi, penyaluran bantuan sosial (tunai dan barang), dan pembayaran non tunai/transaksi keuangan lainnya.

Kartu smart madani merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang dicetuskan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yang bekerjasama dengan Bank Negara Indonesia dengan menawarkan win-win solution. Dimana maksud dari win-win solution tersebut Pemerintah Kota

Pekanbaru mendapatkan instrument pelayanan publik, Bank Negara Indonesia mendapatkan nasabah, dan masyarakat mendapatkan kartu multi fungsi. Kartu tersebut mulai di implementasi pada Desember 2017 kepada seluruh Aparatur Sipil Negara di Kota Pekanbaru dan digunakan sebagai kartu presensi pegawai sejak 2 Januari 2018. Tiga bulan setelahnya, kartu ini mulai dimanfaatkan dilingkungan pendidikan yaitu SMPN 4 Pekanbaru, SMPN 1 Pekanbaru, SMPN 5 Pekanbaru, SMPN 10 Pekanbaru sebagai kartu presensi siswa dan alat pembayaran di kantin sekolah, serta pembayaran pada Bus Transmetro. Sejak diimplementasikan pada tahun 2017 hingga tahun 2019 telah didistribusikan 50.000 Kartu Smart Madani kepada seluruh Aparatur Sipil Negara dan sebagian kepada masyarakat di Kota Pekanbaru. (<http://www.menpan.go.id>)

Kartu Smart Madani merupakan instrument perbankan yang dapat berfungsi sebagai ATM, uang elektronik, dompet elektronik dan berisi data NIK yang terkoneksi dengan data kependudukan sebagai identitas diri yang sekaligus bisa dipakai untuk transaksi pembayaran. Adapun misi utama dalam Kartu Smart Madani yaitu untuk mendorong budaya menabung, Peningkatan kualitas pelayanan publik, dan mendorong budaya transaksi non tunai. Cara untuk mendapatkan kartu smart madani yaitu dengan menyiapkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kartu keluarga kepada pihak bank dan tidak dipungut biaya. (<http://www.pekanbaru.go.id>)

Permendagri Nomor 104 Tahun 2018 tentang Penilaian dan Pemberian Penghargaan dan/atau Insentif Inovasi Daerah, mengatur bagaimana memberikan penghargaan kepada pemerintah daerah yang melakukan inovasi dan kretivitas dalam penyelenggaraan dan pengelolaan fungsi pemerintahan guna peningkatan kualitas

kinerja pelayanan publik, meningkatkan pembangunan, pemberdayaan masyarakat, dan daya persaingan yang dimiliki daerah.

Berdasarkan Permendagri Nomor 104 Tahun 2018 maka, Kota Pekanbaru meraih penghargaan Gerakan 100 Smart City Indonesia Tahun 2018. dan menjadi kota percontohan karena mengusung smart city dengan menciptakan inovasi dalam pelayanan publik salah satunya yaitu kartu cerdas dengan konsep satu kartu untuk semua urusan. Atas inovasi tersebut, Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru mendapatkan penghargaan Top 3 Pejabat Pimpinan Tinggi (PPT) Pratama Teladan dalam ajang Anugerah ASN 2019 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). (<http://www.menpan.go.id>).

Tabel 1.1 : Pihak-pihak yang terlibat dalam inovasi Kartu Smart Madani

No	Pihak-pihak yang terlibat
1	Wali Kota pekanbaru
2	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru
3	Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru
4	Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru
5	Dinas Transportasi Kota Pekanbaru
6	Bank Negara Indonesia

Sumber: Hasil Modifikasi Penulis, 2021

Tabel I.2 : Pihak-pihak yang sudah menggunakan Kartu Smart Madani

No	Pihak yang sudah menggunakan Kartu Smart Madani
1	Aparatur Sipil Negara di Kota Pekanbaru
2	SMP Negeri 4 Kota Pekanbaru
3	SMP Negeri 1 Kota Pekanbaru
4	SMP Negeri 5 Kota Pekanbaru
5	SMP Negeri 10 Kota Pekanbaru

Sumber: *Hasil Modifikasi Penulis, 2021*

Kartu Smart Madani diharapkan akan terus berkembang pada tahun 2022, dengan didukung oleh semakin berkembangnya sistem dan integrasi data serta pengembangan infrastruktur. Kartu ini juga direncanakan agar dapat memenuhi pelayanan publik berupa pembayaran parkir di wilayah Kota Pekanbaru, pembayaran zakat, pembayaran pajak, retribusi pedagang pasar, hingga pembayaran retribusi sampah (<http://www.menpan.go.id>).

Fenomena yang didapatkan oleh penulis untuk mendukung penelitian ini, sebagai berikut :

1. Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru bekerjasama dengan Bank Negara Indonesia, Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Dinas Transportasi Kota Pekanbaru, Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Dalam menciptakan inovasi pelayanan publik kartu smart madani.

2. Adanya rekayasa dan pembaharuan inovasi pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi, sehingga menciptakan kartu smart madani yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Mendapatkan penghargaan Gerakan 100 Smart City Indonesia Tahun 2018, Kota Pekanbaru menjadi salah satu kota percontohan dan rujukan bagi daerah lainnya karena mengusung smart city dengan menciptakan inovasi pelayanan publik salah satunya yaitu kartu smart madani.
4. Kepala Dinas Komunikasi informasi statistik dan persandian Kota Pekanbaru memperoleh penghargaan Top 3 Pejabat Pimpinan Tinggi (PPT) Pratama Teladan dalam ajang Anugerah ASN 2019 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

Berdasarkan fokus penelitian dan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan menyusun penelitian ilmiah ini dengan judul : “Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi peneliti, berbagai upaya pemerintah melakukan inovasi-inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tuntutan zaman yang mengedepankan teknologi informasi, apakah inovasi tersebut dapat dikatakan berhasil dan tidak berhasil maka dapat dirumuskan masalah penelitian, yaitu : Apa saja faktor-faktor keberhasilan dalam inovasi kartu smart madani dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui apa faktor-faktor keberhasilan inovasi kartu smart madani dalam pelayanan publik yang terdapat di Kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Memberikan landasan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian lain yang sejenis dalam rangka meningkatkan kemampuan memecahkan masalah.

b. Secara Praktis

Sebagai masukan bagi Pemerintah Kota Pekanbaru agar terus melakukan fungsi pemerintahan dengan baik.

c. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan rekomendasi bagi peneliti berikutnya khususnya yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Publik dan Penelitian ini sebagai pengembangan ilmu bagi penulis selama menerima ilmu dibangku kuliah khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Studi Kepustakaan

Diangkat dari masalah diatas, mengenai faktor-faktor keberhasilan inovasi kartu smart madani dalam pelayanan publik di Kota Pekanbaru, maka penulis akan mengemukakan beberapa konsep untuk mendukung pembahasan diatas.

1. Konsep Pemerintahan

Pemerintah berasal dari kata “perintah” yang memiliki empat unsur yaitu ada dua pihak yang terkandung. Kedua pihak tersebut memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang dan pihak yang di perintah memiliki ketaatan (Syafii ,2005:20).

Menurut Munaf dkk (2015:562) pemerintah atau pemerintahan adalah dua kata yang berasal dari suku kata perintah yang berarti sesuatu yang harus dilaksanakan. Pemerintah dalam didefinisikan sebagai sekumpulan orang yang memilki mandate yang absah dari rakyat utuk menjalankan wewenang-wewenangnya dalam urusan pemerintahan.

Azam (2012:6) mengatakan bahwa pemerintah adalah segenap alat kelengkapan Negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan Negara. Apapun yang dilakukan pemerintah dalam melaksanakan tugas Negara sehingga pemerintah sering kali disebut sebagai representasi Negara. Pemerintah merupakan satu-satunya lembaga pada tingkat tertentu yang mampu

menjaga dan menjamin sistem ketertiban maupun penyediaan sarana dan prasarana sosial yang dibutuhkan oleh masyarakat bagi kepentingan aktifitas sosialnya.

Pemerintahan memiliki dua arti, dalam arti luas dan arti sempit. Pemerintahan dalam arti luas yaitu disebut government yang melaksanakan seluruh badan, lembaga dan petugas yang diberikan wewenang mencapai tujuan Negara. Arti pemerintahan meliputi kekuasaan legislatif, eksekutif, dan yudikatif atau alat-alat kelengkapan Negara yang lain yang ikut bertindak atas nama Negara. Sedangkan pemerintahan dalam arti sempit yaitu mencakup organisasi fungsi-fungsi yang menjalankan tugas pemerintahan.

Menurut Ndaraha (2005:36), pemerintahan adalah semua badan organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia atau masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan Pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia atau masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah adalah semua kegiatan Lembaga Negara dalam memenuhi dan melindungi kebutuhan masyarakat dengan kebutuhan Negara.

Tugas pokok pemerintah menurut Rasyid (2000:20) pada hakekatnya dapat dibagi menjadi tiga fungsi, yaitu :

- a. Pelayanan (Service)
- b. Pemberdayaan (Empowerman)
- c. Pembangunan (Development)

Dalam menjalankan pemerintahannya, setiap negara memiliki sistem yang berbeda-beda meskipun dengan nama yang sama, seperti sistem presidensial atau

sistem parlementer. Tujuan sistem pemerintahan adalah menjaga kestabilan Negara (Sufianto, 2015:37).

Sistem pemerintahan dibagi menjadi 3, sebagai berikut:

- a. Sistem parlementer adalah system pemerintahan yang menggabungkan kekuasaan eksekutif dan kekuasaan legislative dalam suatu lembaga pemegang kedaulatan rakyat yang bernama parlemen.
- b. Sistem presidensial adalah badan perwakilan tidak memiliki supremacy of parliament karena lembaga tersebut bukan lembaga pemegang kekuasaan Negara. Untuk menjamin stabilitas sistem presidensial, presiden dipilih, baik secara langsung maupun melalui perwakilan, untuk masa jabatan tertentu, dan presiden memegang jabatan kepala Negara dan kepala pemerintahan.
- c. Sistem referendum adalah sebagai variasi dari kedua sistem pemerintahan parlementer dan presidensial. Pada sistem referendum, pertentangan yang terjadi antara eksekutif (bundesrat) dan legislatif (keputusan daripada rakyat) jarang terjadi.

2. Konsep Ilmu Pemerintahan

Ilmu Pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan (Ndraha, 2015:7).

Menurut Monalisa dan Nur (2017:256) ilmu pemerintahan dikatakan sebagai suatu ilmu pengetahuan karena memenuhi syarat-syarat yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek material maupun forma, bersifat universal, sistematis dan spesifik (khas).

Syafie (2011:11) mengemukakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana menyeimbangkan pelaksanaan kepengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintah baik pusat maupun daerah, maupun rakyat dan pemerintahnya dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar.

Adapun menurut Brasz (dalam Sufianto, 2015: 17), bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tata cara bagaimana lembaga atau dinas pemerintahan umum disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun keluar.

Tujuan mempelajari ilmu pemerintahan yaitu untuk memahami teori, bentuk, dan proses ilmu pemerintahan, serta mampu menempatkan diri serta ikut berperan dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pemerintahan, terutama pemerintahan dalam negeri (Sufianto, 2015:19).

Ilmu pemerintahan mempelajari segala macam usaha pemerintah dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan untuk menciptakan kemakmuran dan kebahagiaan masyarakat, ilmu pemerintahan juga mempelajari segala kebijaksanaan pemerintah, gerak dan tingkah laku pemerintah dalam rangka usahanya mencapai tujuan pemerintah (Suryaningrat, 1980:47).

Tabel II.I : Perbandingan Ilmu Pemerintahan dengan Beberapa Ilmu yang Memiliki Persamaan Objek Materi dari Ilmu Pemerintahan.

No	Nama Disiplin Ilmu Pengetahuan	Objek Materi	Objek Forma
1.	Ilmu Pemerintahan	Negara	Hubungan-hubungan pemerintahan, gejala, dan peristiwa.
2.	Ilmu Politik	Negara	Kekuasaan, kepentingan rakyat, grup penekan.
3.	Ilmu Administrasi Negara	Negara	Pelayanan, Organisasi, manajemen, birokrasi.
4.	Ilmu hukum tata Negara	Negara	Peraturan perundang-undangan.
5.	Ilmu Negara	Negara	Konstitusi, timbul dan tenggelamnya Negara.

Sumber : *Inu Kencana Syafii (dalam Sufianto, 2015: 34)*

Menurut Sufianto (2015:35-36), ruang lingkup ilmu pemerintahan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bidang peraturan perundang-undangan, mencakup:
 - a. Pembahasan konstitusi (tertulis ataupun tidak tertulis)
 - b. Hukum kewarganegaraan dan asas pemakaiannya
 - c. Hukum pemerintahan daerah dan pusat
2. Bidang ketatalaksanaan, mencakup:
 - a. Administrasi pemerintahan pusat
 - b. Administrasi pemerintahan daerah
 - c. Administrasi pemerintahan kecamatan

- d. Administrasi pemerintahan kelurahan
 - e. Administrasi pemerintahan desa
 - f. Administrasi pemerintahan tingkat dapertemen
 - g. Administrasi lembaga nondapertemen
3. Bidang kekuasaan, mencakup:
 - a. Kebijakan internasional dan politik luar negeri
 - b. Organisasi politik (infrastruktur dan suprastruktur)
 - c. Kebijakan pemerintah
 - d. Pendapat umum dalam pembuatan peraturan dan lain-lain
 4. Bidang kenegaraan, mencakup:
 - a. Tugas, hak, dan kewenangan pemerintahan
 - b. Tipe, bentuk, dan sistem pemerintahan
 - c. Fungsi, unsur, dan prinsip pemerintahan
 5. Bidang pemikiran hakiki, mencakup:
 - a. Seni pemerintahan
 - b. Sekularisme dan pemerintahan agama
 - c. Hakikat pemerintahan
 6. Bidang ilmu pemerintah, mencakup:
 - a. Hubungan antar kekuasaan (lembaga tinggi Negara)
 - b. Hubungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah
 - c. Hubungan antar dapertemen dan non dapertemen
 - d. Hubungan antar pemerintah dengan masyarakat
 - e. Gejala dan peristiwa pemerintahan

- f. Teori, asas, teknik, objek, subjek, metodologi, proses, dan sistematika pemerintahan
- g. Pengkajian pemerintahan dalam dimensi ruang (perbandingan pemerintahan di berbagai Negara)
- h. Pengkajian pemerintahan dalam dimensi waktu (sejarah pemerintahan dahulu, kini, dan esok)
- i. Sistem pemerintahan

Menurut Labolo (2014:20), paradigma baru ilmu pemerintahan dibangun dengan mendasarkan diri pada kultur kekuasaan, ekonomi, dan sosial sebagai suatu rangkaian skematis yang saling mengikat dan tergantung.

Asas dari ilmu pemerintahan adalah dasar dari suatu sistem pemerintahan, seperti ideologi suatu bangsa, falsafah hidup, dan konstitusi yang membentuk sistem pemerintahannya (Sufianto, 2015:19).

3. Konsep Good Governance

Good governance adalah penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara ketiga domain: Negara, sektor swasta, dan masyarakat (Sedarmayanti, 2012:8).

Menurut Santosa (2008:55) good governance merupakan cita-cita yang menjadi visi setiap penyelenggara Negara, yang sederhananya diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan dengan sistem administrasi yang bertanggung jawab kepada publik.

Adapun menurut Mardiasmo (dalam Yusniyar dkk, 2016:102) penyelenggara Negara yang mengimplementasikan good governance berarti mendasarkan diri pada prinsip-prinsip partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap atau responsivitas, berorientasi pada konsensus, berkeadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis dan saling keterkaitan.

Menurut Purba dan Djamin (2015:29) Good governance merupakan suatu tindakan/tingkah laku pemerintah yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, masalah publik dalam kehidupan sehari-hari disegala bidang secara baik dan bertanggungjawab.

Good governance adalah cita-cita yang menjadi misi setiap penyelenggara suatu Negara, karena dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya dapat diandalkan dan administrasinya bertanggung jawab pada publik (Moento dkk, 2019:11).

Menurut Delmana (2019:48) good governance adalah tata kelola pemerintahan oleh perangkat-perangkat pemerintahan menghasilkan pemerintahan yang baik.

Sedarmayanti (2012:6) mengemukakan bahwa good governance berorientasi pada :

1. Orientasi ideal, Negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional.
2. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional.

Menurut Nubatonis dkk (2014:18) faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik, yaitu:

1. Kemampuan sumber daya manusia aparatur pemerintah yang sangat professional.
2. Tersediannya sarana dan prasarana yang memadai.
3. Tanggungjawab aparatur pemerintah sangat tinggi.
4. Ketersediaan informasi publik yang sangat memadai.
5. Aturan diberlakukan secara adil dan merata.

Dampak dari implemetasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik menurut Nubatonis dkk (2014:18-19), yaitu:

1. Kemampuan para pegawai semakin meningkat.
2. Kesadaran para pegawai terhadap tugas dan tanggungjawabnya semakin tinggi.
3. Masyarakat mengetahui dan memahami prosedur pelayanan serta kebijakan yang ditetapkan.
4. Masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima karena hak dan kewajiban masyarakat dapat terpenuhi.
5. Aspirasi masyarakat dapat disalurkan dengan baik.
6. Keberhasilan kinerja semakin meningkat dan sesuai dengan yang diharapkan.
7. Keadilan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

4. Konsep Manajemen Pemerintahan

Manajemen menurut Stoner (Dalam Zulkifli, 2009:17) menyatakan bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan

mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan. Dalam semua organisasi pasti selalu diterapkan manajemen, baik organisasi privat maupun organisasi publik, yang mana dalam mencapai tujuan organisasi telah dibagi mengenai tugas dan fungsinya masing-masing.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2010:4) Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Definisi manajemen menurut Manullang (dalam Ratminto dan Winarsih, 2010: 1) adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara itu Gibson, Donelly dan Ivancevich (dalam Ratminto dan Winarsih, 2010: 1) menjelaskan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bias dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Manajemen pemerintahan disebut juga dengan manajemen publik dimana upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang ada berupa suatu pelayanan.

Manajemen pemerintahan yang efektif dan efisien dimaksud sebagai manajemen yang mampu menyelesaikan tugas pekerjaan pemerintah secara cepat (dalam waktu singkat), ringkas dan tidak berbelit-belit (tidak lagi melalui banyak

meja), berkinerja (berprestasi) tinggi, tidak mengalami pemborosan atau keborosan waktu maupun dana dan daya, serta menghasilkan pelayanan yang berkualitas (Adisasmita, 2011: 2).

Menurut Supriyanto (2009:24) manajemen pemerintahan adalah suatu proses kegiatan melakukan tata kelola atau pengelolaan pemerintah oleh penguasa atau penyelenggara pemerintah dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan yaitu meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Manajemen pemerintahan dapat diartikan pada bagaimana organisasional untuk mengimplementasikan kebijakan publik, sehingga manajemen pemerintahan lebih terfokus pada alat-alat manajerial, teknis pengetahuan dan keterampilan yang dapat digunakan untuk mengubah ide-ide dan kebijakan menjadi program tindakan (Istianto, 2011:29).

Adapun fungsi-fungsi manajemen dalam ruang lingkup manajemen pemerintahan menurut Ndraha (2003:160), yaitu :

1. Perencanaan pemerintah.
2. Pengorganisasian sumber-sumber pemerintahan.
3. Penggunaan sumber-sumber pemerintahan.
4. kontrol pemerintahan.

Menurut Untoro dan Halim (2007:9), dengan menerapkan apa yang ada di dalam manajemen sektor publik, maka diharapkan sektor publik dapat :

- a. Menjadi instansi yang reaktif dalam menghadapi perubahan situasi yang dinamis dan kompleks.
- b. Mengelola sumber daya yang dimiliki untuk hasil yang maksimal.

- c. Mengubah orientasi instansi menjadi instansi berorientasi masa depan.
- d. Menjadikan instansi adatif dan fleksibel, mengurangi birokrasi yang rumit dan lebih transparan
- e. Menjadikan instansi mampu memenuhi harapan masyarakat

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan kegiatan perihal cara melayani atau memberikan manfaat dan kemudahan ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain bisa berupa barang atau jasa.

Pelayanan adalah pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Sinambela dkk, 2011:4).

Adapun menurut Maulidiah (2015:221) pelayanan merupakan fungsi dasar pemerintah, karena itu pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan pada sisi yang lain pelayanan merupakan hak bagi anggota masyarakat.

Menurut Albercht (dalam Sedarmayanti 2012:262) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Adapun menurut Sedarmayanti (2009:243) yang dimaksud pelayanan ialah melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang.

Ciri pokok pelayanan menurut Prihatin dkk (2019:592) adalah:

1. Tidak kasat mata (tidak dapat diraba)
2. Melibatkan upaya manusia (karyawan atau petugas)
3. Peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Menurut Granross (dalam Ratminto dan Winarsih, 2010:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Adapun menurut Adni dan Yuslimi (2019:11) pelayanan merupakan fungsi yang sangat fundamental dalam penyelenggaraan pemerintah, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi, dalam hal ini pemerintah, maka semakin tinggi rasa kepercayaan para masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri.

Pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Secara sederhana, pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang, sedangkan publik adalah masyarakat atau rakyat. Jadi pengertian pelayanan publik adalah usaha melayani kebutuhan masyarakat atau rakyat (Andriyus, 2015:59).

Syaprianto (2018:536) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan proses kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Santosa (2009:57) pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada

masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ferdina dan Munaf (2015:11) Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas hidup orang banyak.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
- b. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat.

Tabel II.2 : Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan publik

Karakteristik	Penyelenggaraan Pelayanan public		
	Privat	Publik	
		Sekunder	Primer
Adaptabilitas	Sangat tinggi	Rendah	Sangat rendah
Posisi tawar klien	Sangat tinggi	Rendah	Sangat rendah
Bentuk/Tipe pasar	Kompetisi	Oligopoli	Monopoli
Locus control	Klien	Provider	Pemerintah
Sifat pelayanan	Dikendalikan oleh klien	Dikendalikan oleh provider	Dikendalikan oleh pemerintah

Sumber : Ratminto (dalam Ratminto dan Winarsih, 2010:12)

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Menurut Juliana (2018:551) pelayanan dapat terlaksana dengan baik apabila adanya kerjasama antara pihak yang melayani dan yang dilayani guna memenuhi kebutuhan masing-masing.

Menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu

1. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Menurut Pasal 1 ayat 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi pelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Pada ayat 6 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Konsepsi pelayanan publik menurut Adni (2018:502) yaitu berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat.

Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan ; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan ;
 - a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
 - b. Unit Kerja/pejabat yang berwenang dang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dann penyelesaian keluhan, persoalan, dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 3) Kepastian Waktu ; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi ; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan ; Proses dan produk pelayanan publik memberkan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung Jawab ; Pimpinan penyelenggara publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana ; Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan Akses ; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan ; harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan ; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti : parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sebagai berikut :

- 1) Prosedur pelayanan

- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Mahmudi (2005:205-210) menjelaskan pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum ,sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi : kesehatan, pendidikan dasar dan bahan pokok masyarakat.

- a. Kesehatan : merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-undang Dasar. Tingkat kesehatan akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kemiskinan. Sementara, tingkat kemiskinan akan terkait dengan tingkat kesejahteraan.
- b. Pendidikan Dasar : Pendidikan merupakan suatu investasi sumber daya manusia. Masa depan bangsa akan ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.
- c. Bahan Pokok Masyarakat : Pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok dan menjaga ketersediannya dipasar maupun digudang dalam bentuk cadangan atau persediaan. Bahan pokok masyarakat itu

misalnya : beras, minyak goreng, gula pasir, telur ayam, susu dan sebagainya.

2. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa yang harus diberikan pemerintah terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu: Pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

- a. Pelayanan administrasi : Pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Kependudukan (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Pasport, dan sebagainya.
- b. Pelayanan jasa : Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, Penyelenggaraan Transportasi, Jasa pos, Sanitasi Lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana : banjir, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan social (asuransi atau jaminan sosial).

3. Pelayanan barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyedia air bersih, dan sebagainya.

Menurut Lembaga Administrasi Negara Tahun 2004 (dalam Agustina, 2016:179), jenis-jenis pelayanan publik adalah :

1. Pelayanan Pemerintahan adalah pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, Pajak, Perizinan, dan Keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas masyarakat untuk melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan Utilitas : pelayanan yang terkait dengan utilitas masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi local.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak dan gas.
5. Pelayanan kemasyarakatan : pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah, yatim piatu, dan lainnya.

Pelayanan yang bertanggung jawab diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan sesuai dengan yang dicita-citakan oleh warga Negara, mengemban setiap amanah yang menunjukkan eksistensi dari Negara dan pemerintah yang diberikan kewenangan atau legitimasi (Rahman, 2017:41).

6. Konsep Madani

Masyarakat madani ialah suatu masyarakat yang berbudaya, maju dan modern, setiap warganya menyadari dan mengetahui hak-hak dan kewajibannya terhadap

sesama, dan menjunjung tinggi hak-hak asasi manusia. Masyarakat madani adalah suatu masyarakat yang didambakan oleh orang banyak, bahkan oleh masyarakat dunia (Hakim dan Tanu , 2003:1).

Menurut Suroto (2015:666) Masyarakat madani atau civil society dapat diartikan sebagai suatu corak kehidupan masyarakat yang terorganisir, mempunyai sifat yang kesukarelaan, keswadayaan, kemandirian, namun mempunyai kesadaran hukum yang tinggi.

Dalam masyarakat madani dapat dibedakan karena memiliki ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang berbeda dengan masyarakat lainnya. Menurut Hilkam (dalam Suroto, 2015:666) ada empat ciri utama dari masyarakat madani yaitu:

1. Kesukarelaan artinya tidak ada paksaan, namun mempunyai komitmen bersama untuk mewujudkan cita-cita bersama.
2. Keswasembadaan, setiap anggota mempunyai harga diri yang tinggi, mandiri yang kuat tanpa menggantungkan pada Negara atau lembaga-lembaga Negara atau organisasi lainnya.
3. Kemandirian yang cukup tinggi dari individu-individu dan kelompok-kelompok dalam masyarakat, utamanya ketika berhadapan dengan Negara.
4. Keterkaitan pada nilai-nilai hukum yang disepakati bersama. Masyarakat madani adalah masyarakat yang berdasarkan hukum dan bukan Negara kekuasaan.

Dalam versi lain disebutkan bahwa salah satu dari sejumlah ciri masyarakat madani adalah adanya perlindungan ha-hak warga Negara dalam pengertian yang luas

sehingga mencakup aspek politik, social budaya, ekonomi, hukum dan lain sebagainya (Hakim dan Tanu 2003:22).

Menurut Kosasih (200:15) Masyarakat madani sangat identik dengan masyarakat kota yang mempunyai karakter dinamis, sibuk, berpikir logis, berpola hidup praktis, berwawasan luas, dan mencari-mencari terobosan baru demi memperoleh kehidupan yang sejahtera. Karakter tersebut juga di dukung dengan mental agamis (berakhlakul karimah).

Menurut Suroto (2015:669) Masyarakat Indonesia dikatakan telah berhasil mencapai kehidupan madani apabila didalannya telah memiliki :

1. Keimanan dan ketaqwaan yang kokoh.
2. Berpendidikan maksimal (berkualitas).
3. Kembali menjadi insan ppancasilais.
4. Memiliki cita-cita (komitmen) dan harapan (secara kolektif) untuk setara dengan negara-negara mau.
5. Memiliki kepercayaan diri untuk bersaing.
6. Loyalitas terhadap bangsa dan Negara Indonesia (bukan terhadap partai politik saja).

7. Konsep Kartu Smart Madani

Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 menyebutkan bahwa kartu smart madani adalah kartu multiguna yang diperuntukan bagi masyarakat Kota Pekanbaru yang berfungsi sebagai kartu identitas, kartu akses, disamping itu juga berfungsi sebagai kartu layanan jasa perbankan seperti kartu debit, E-wallet dan kartu prepaid (e-money).

Pada pasal 3 Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 disebutkan tujuan ditetapkan peraturan tersebut yaitu:

- a. Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas
- b. Mendorong budaya transaksi non tunai
- c. Mendorong budaya gemar menabung

Adapun kegunaan dari kartu smart madani yang tertuang pada pasal 15 Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017, sebagai berikut:

- a. Kartu absensi
- b. Kartu identitas
- c. Kartu berobat
- d. Kartu akses masuk
- e. Pembayaran transmetro
- f. Pembayaran pajak dan retribusi
- g. Penyaluran bantuan social
- h. Pembayaran non tunai/transaksi keuangan lainnya

Kartu smart madani berisi Nomor Induk Kependudukan (NIK), sehingga berfungsi sebagai kartu identitas. Selain itu, kartu ini juga merupakan instrument perbankan yang dapat digunakan sebagai ATM, uang elektronik, dan dompet elektronik. (Heryanto, 2020, <http://semarak.co/kartu-smart-madani-ciptaan-firmansyah-berupa-satu-kartu-untuk-akses-seluruh-layanan>).

Kartu smart madani ini diluncurkan juga sebagai bentuk dukungan untuk gerakan non tunai atau lesscash society yang sudah dijalankan Bank Indonesia sejak 2014 lalu, karena dinilai lebih cepat dan praktis untuk melakukan pembayaran dan

berbelanja. (Gunawan, 2019, <http://m.bisnis.com/bank-indonesia-luncurkan-kartu-smart-madani-di-pekanbaru>)

Kartu smart madani dalam penerapan transaksi keuangan non tunai juga berupaya menerapkan transparansi, menghindari manipulasi dan praktik korupsi di sektor layanan serta perizinan di pemerintahan karena transaksi tercatat dengan baik. (Alqatani, 2020, <http://celotehriau.com/kata-ayat-ini-kegunaan-kartu-smart-madani>)

8. Konsep Inovasi

Inovasi berarti pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaruan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Inovasi erat kaitannya dengan perubahan sebuah ide atau rencana yang dihadapi oleh sebuah kelompok/organisasi. Inovasi bisa menjadi strategi yang digunakan oleh organisasi untuk menyediakan manajemen perubahan yang efektif.

Menurut Albury (dalam Djamrut 2015:1477) inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat.

Inovasi dapat diartikan pula sebagai proses dan atau hasil pengembangan dan pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologi) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses, dan sistem baru yang memberikan nilai berarti atau secara signifikan (Lambusa dkk, 2020:3).

Menurut Halversen dkk (dalam Sangkala, 2014:30) membagi inovasi menjadi tiga tipe, sebagai berikut :

1. Incremental innovation to radical innovation (ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan incremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada).
2. Top down innovation to bottom-up innovation (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarki, bermakna dari para pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayanan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).
3. Needs led innovations and efficiency-led innovation (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan, atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

Pengertian inovasi menurut Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002, Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Menurut Suwarno (2008:3) Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan perilaku yang mana erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang.

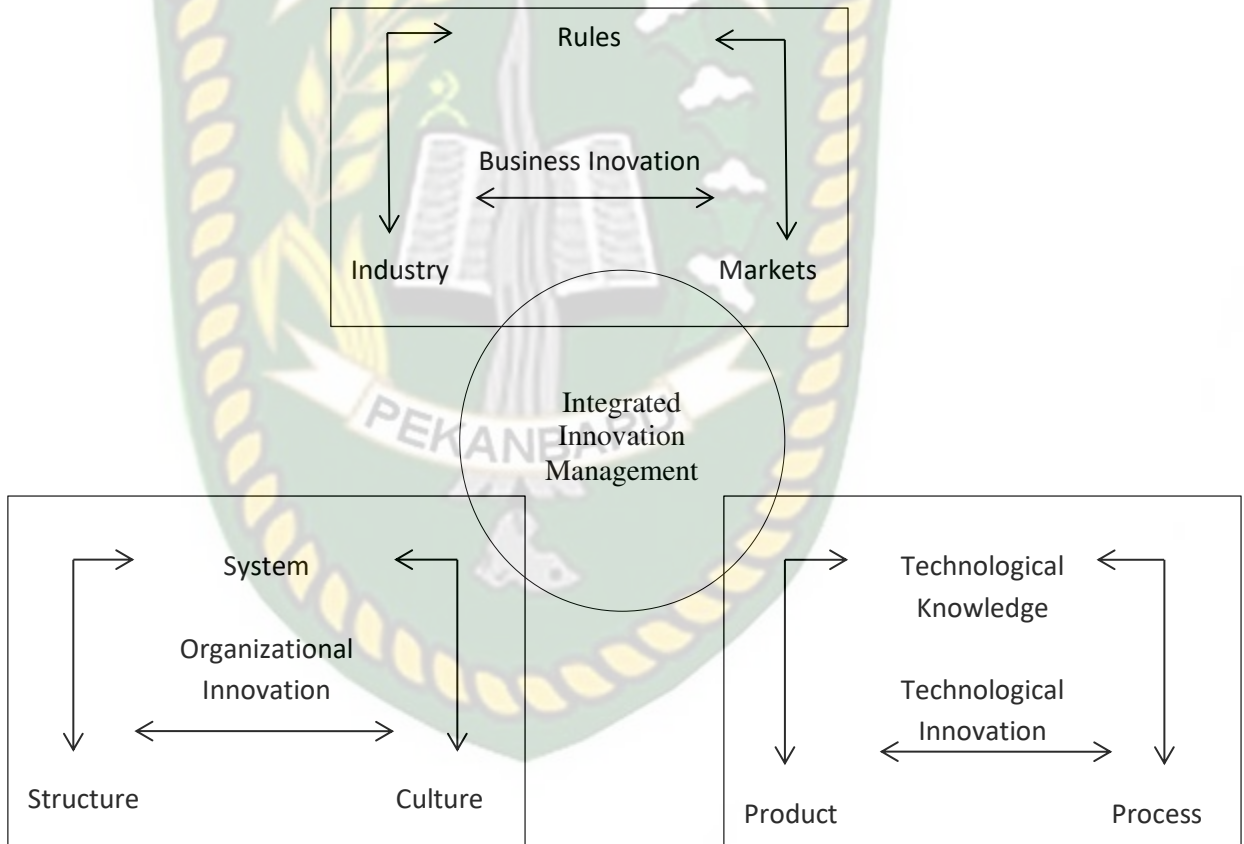
Faktor penunjang inovasi menurut Rogers (dalam Djamrut, 2015:1478) sebagai berikut :

1. Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
2. Adanya kebebasan untuk berekspresi.

3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.
4. Tersedianya sarana dan prasarana.
5. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

Adapun menurut Zahn dan Weidler (dalam Andhika, 2018:214) keberhasilan inovasi terletak pada pengelolaan inovasi yang terintegrasi antara organisasi, bisnis, dan teknologi.

Gambar II.1 Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi



Sumber: Zahn dan Weidler (dalam Andhika, 2018:214)

De Jong & Den Hartog (dalam Djamrut, 2015:1478) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut :

1. Melihat peluang.
2. Mengeluarkan ide.
3. Mengkaji ide.
4. Implementasi.

Inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat (Mirnasari, 2013:77).

Sedangkan Bovaird (dalam Nurmadi, 2014:196) memberikan pengertian inovasi dalam organisasi publik mencakup:

1. New Service
2. New customer (target group)
3. New service production processes;
4. New Procurement processes;
5. New partnership arrangement with the rest of the public sector; with the voluntary sector and with the private sector;
6. New Decision making processes;
7. New governance structure and processes;
8. New goals and ambitions for the organization;
9. New organizational culture.

Cara menerapkan inovasi ada 3, yaitu sebagai berikut :

1. Nilai

Berinovasi membutuhkan pemerintahan yang pro-inovasi dan dukungan dari atas untuk memastikan ide-ide terangkut. Memelihara budaya kepercayaan personal, berkomunikasi secara bebas dalam mendukung ide-ide baru dan cara-cara baru dalam melakukan sesuatu diperbolehkan. Menyelaraskan insentif dan manfaat, memperbaiki disentif dan memperkenalkan inovasi dalam setiap bagian dari organisasi misalnya : melalui penghargaan, penentuan upah, dan bercerita. Tumbuhkan hal yang bekerja untuk membuat budaya inovatif semakin kuat.

2. Sumber daya

Memperbarui kebijakan sumber daya manusia untuk mengeluarkan yang terbaik dari innovator. Membangun lingkungan fisik yang membuat orang berpartisipasi. Mendorong dan menarik untuk menciptakan tekanan untuk inovasi, juga menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Inovasi keuangan untuk memastikan bahwa kurangnya sumber daya bukanlah kendala yang serius.

3. Proses

Sebuah proses saling terkait dengan kegiatan atau tugas terstruktur yang melayani tujuan tertentu dimulai dengan tujuan misi dan berakhir dengan pencapaian tujuan itu. Memberikan organisasi manajemen, operasional, proses dan pendukung yang meningkatkan pengetahuan ide. Menarik pengguna melalui teknologi pendorong untuk konsumen dalam inovasi.

Membuka ruang untuk ide-ide dan menarik ide tersebut dari orang-orang di semua tingkatan. Mengembangkan daftar alat, metode, dan pendekatan untuk mencoba hal-hal, termasuk incubator, laboratorium, pencari jalan, pilot, dan pekerjaan yang menipu.

Doley (dalam Nurmadi ,2014: 210) menjelaskan 5 faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi inovasi organisasi Pemerintahan Kota, yaitu:

1. Kepemimpinan

Organisasi dan kepemimpinan mempunyai peran penting pada sebuah inovasi organisasi. Kepribadian pemimpin selalu mendiskusikan visi, mendukung, memberikan inspirasi serta melakukan perubahan. Pemimpin dengan prinsip ini dapat mempengaruhi bawahan atau staf kerja dengan cara :

- a) Mengarahkan dan mengajari keterampilan pada bawahan atau kelompok kerja;
- b) Mendelegasikan kewenangan, mendukung dan bergotong royong dengan bawahan dan kelompok kerja;
- c) Menjadikan situasi untuk timbulnya pemimpin di sub organisasi;
- d) Menyediakan tempat belajar pada bawahan atau kekeliruan/kelalaian yang dilaksanakan.

2. Strategi dan kinerja

Strategi adalah ideologi yang dijadikan kekuasaan penting organisasi yang mengadaptasikan diri di kawasan yang terus berkembang pesat. Dalam instansi pemerintah, para pemimpin instansi diwajibkan membuat

rancangan strategis instansi/organisasi untuk pendokumentasian penting perjalanan organisasi lima tahun kedepan.

3. Pemberdayaan dan Kelompok-kelompok

Pemberdayaan mempengaruhi sistem inovasi sebuah instansi pemerintah kota yaitu dengan diberdayakannya kelompok yang melingkupi pengelolaan SDM, desain sosial serta organisasi, psikologi serta operasi dari berbagai tim.

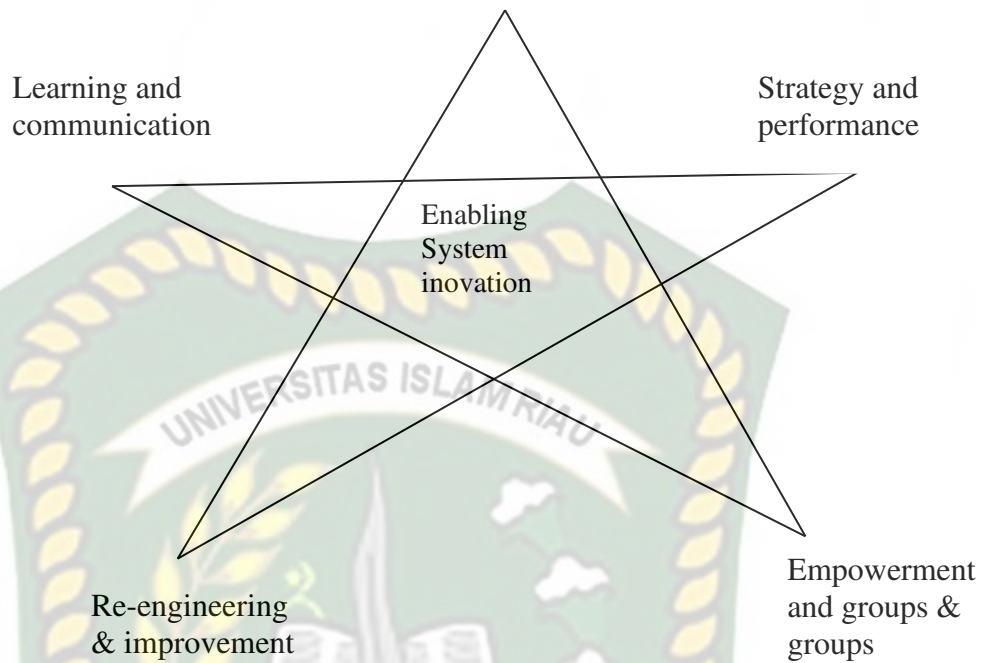
4. Rekayasa dan Improvement/pembaharuan

Terdapat dua jenis dari perubahan dalam organisasi, yaitu perubahan radikal dan perubahann incremental. Inovasi juga mempunyai bentuk dalam melakukan perubahan baik secara kontinyu dan secara parallel. Tindakan inovatif berasal dari masalah dan ide yang muncul dari berbagai stakeholder. Maka perlu adanya manajemen dalam mendorong berpikir diluar rencana yang ada.

5. Pembelajaran dan Komunikasi

Dengan adanya komunikasi yang baik antar pelaku inovasi dan adanya pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dapat mempengaruhi inovasi keberhasilan sebuah organisasi pemerintahan dalam melakukan tobrosan baru untuk terus menggali gagasan-gagasan baru dalam berinovasi, demi mewujudkan pemerintahan yang baik.

Gambar II.2 Faktor-faktor Mempengaruhi Inovasi dalam Organisasi



Sumber: *Lawrence Dooley, et al, "Supporting Systems Innovation", International Journal of Innovation Management, Vol 4 No. 3, September 2000.*

Menurut Dwiyanto (dalam Junior,2016:7), jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu :

1. Inovasi pelayanan.
2. Inovasi dalam proses.
3. Inovasi sistem.
4. Inovasi konseptual.

Menurut pendapat Muluk (2008:47-48) terdapat dua kategori inovasi, adalah sebagai berikut :

1. Sustaining innovation (inovasi terusan)

2. Discontinues innovation (inovasi terputus)

Adapun menurut Mulgan & Albury (dalam Muluk, 2008:46) terdapat tiga level inovasi,yaitu :

1. Inovasi incremental
2. Inovasi radikal
3. Inovasi transformtif

Hambatan dalam inovasi menurut Mulgan dan Albury (dalam Junior 2016:9), adalah sebagai berikut :

1. Reluctance to close down failing program or organization (Keengganan untuk menutup program atau organisasi yang gagal)
2. Over-reliance on high performers as source of innovation (tingginya ketergantungan pada salah satu pihak sebagai sumber inovasi)
3. Technologies available but constraining cultural or organizational arrangement (teknologi tersedia tetapi tidak sesuai dengan budaya organisasi)
4. No rewards or incentives to innovate or adopt innovations (Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi)
5. Poor skills in active risk or change management (rendahnya kemampuan)
6. Short-term budget and planning horizons (perencanaan danpanganggaran jangka pendek)
7. Delivery pressures and administrative burdens (adanya tekanan administrasi)
8. Culture of risk aversion (budaya menghindari resiko)

9. Konsep Inovasi Pelayanan

Yanuar (2019;2) Inovasi pelayanan publik merupakan keharusan bagi pemerintah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan meningkatnya kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian masyarakat serta daerahnya.

Menurut Damanpour (2008:9) inovasi pelayanan dapat berupa bentuk produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, system struktur dan administrasi baru serta rencana baru bagi anggota organisasi.

Adapun menurut Anggraeny (2013;85) Keberadaan inovasi sangat penting untuk pelayanan publik yang berguna memberikan trobosan baru sehingga meningkatkan kualitas pelayanannya.

Inovasi pada sektor publik yang sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan publik terkhusus di Indonesia diperlukan pengembangan pelayanan, kehadiran inovasi sebagai produk yang relatif baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama, artinya pelayanan publik berprinsip memuat inovasi baru (Muharam dan Melawati, 2019; 40).

Yogi (dalam LAN, 2007;113) Inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala umum sehingga dalam proses implementasi berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi.

Jenis-jenis Inovasi Pelayanan publik menurut Dwiyanto (dalam Hatibae, 2021;10) yaitu:

1. Inovasi Pelayanan, yaitu pelayanan yang lebih baik atau pelayanan baru.
2. Inovasi dalam proses, yaitu perubahan dalam cara mengelola pelayanan publik, perubahan dalam satu atap menjadi pelayanan satu pintu, pembentukan tim teknis sesuai dengan kompetensinya, dan pembenahan serta penyempurnaan teknologi informatika.
3. Inovasi Sistem, yaitu perubahan dalam sistem misalnya melalui penerapan teknologi informasi komunikasi, E-Learning, E-government, pembenahan serta penyempurnaan teknologi informatika.
4. Inovasi Konseptual, yaitu perubahan dalam konsep atau pola pikir juga sebagai contoh yang tadinya birokrat adalah pengusaha, sekarang menjadi pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik juga merupakan upaya dalam menciptakan ide serta konsep baru untuk mempercepat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Budaya inovasi dalam pelayanan publik merupakan suatu yang sangat penting keberadaannya (Hatibae, 2021:10).

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang bertujuan sebagai perbandingan dan dabah kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan dengan penelitian terdahulu dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel II.3 : Penelitian terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Devi Rahma Katrina dan Dra. Meirinawati M.Ap (2016)	Inovasi pelayanan program kerja online (Kolam) pada kantor bersama sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk.	Berfokus pada inovasi yang dilakukan oleh Samsat, Inovasi yang dilakukan terhadap program kerja online malam.	Menggunakan pengukuran indikator penelitian yang sama yaitu inovasi
2	Muchlis M. Tahir (2015)	Inovasi Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan Program Smart Card di Kota Makasar	Berfokus pada inovasi dalam pelaksanaan program smart card	Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.
3	Dayang Erawati Djamrut (2015)	Inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.	Berfokus kepada pelayanan di kecamatan.	Adanya perbaikan fasilitas penunjang masyarakat serta menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Sumber : Hasil Modifikasi Penulis, 2021

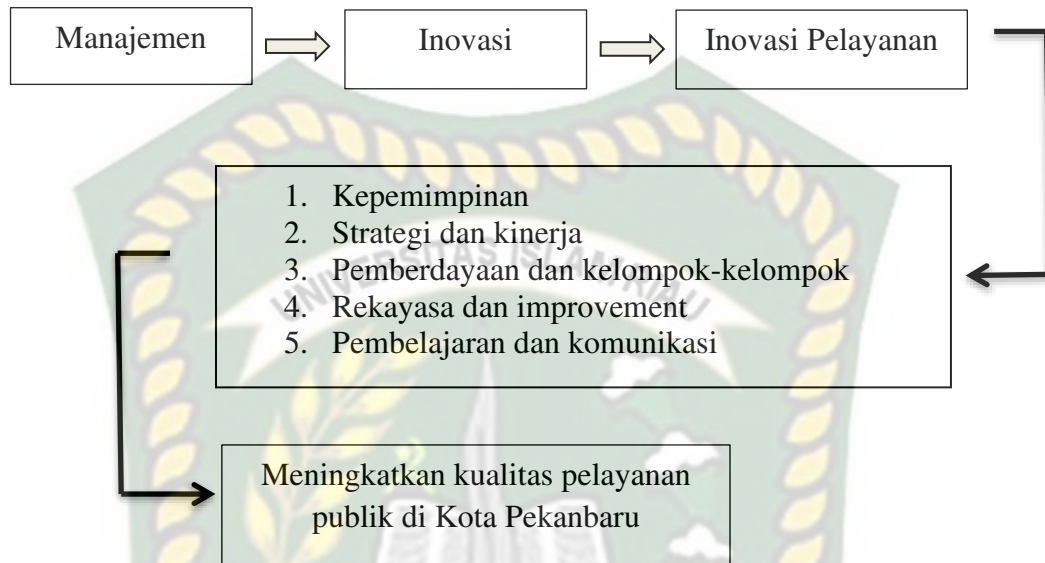
Ada beberapa persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian selanjutnya yang akan dibuat oleh penulis. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis yaitu Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya kajian pada penelitian penulis.

C. Kerangka Pikir

Menurut Sekaran (dalam Sugiyono, 2011:60) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting jadi dengan demikian maka kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan.

Berdasarkan dari permasalahan yang penulis paparkan pada latar belakang, kemudian mengacu pada beberapa konsep dan teori yang diuraikan pada studi kepustakaan selanjutnya dijadikan indikator penelitian dari fenomena yang terjadi, maka penulis akan menjelaskan kerangka pikir sebagai bentuk konsep.

Gambar II.3 Kerangka Fikir penelitian Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru.



Sumber : Hasil Modifikasi Penulis, 2021

Manajemen dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai penentuan bagaimana rencana untuk mencapai tujuan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah membuat sebuah inovasi-inovasi pelayanan publik sebagai media pemberian pelayanan dengan manfaat efektifitas dan efesiensi. Untuk mewujudkan keberhasilan dalam inovasi pelayanan publik ada beberapa indikator antara lain:

1. Kepemimpinan

Pemimpin yang dapat memotivasi dan mendorong pegawai untuk dapat bekerjasama dalam mewujudkan visi misi sebagai pemimpin.

2. Strategi dan kinerja

Adanya strategi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik dengan menyusun rencana, mengaplikasikan dan evaluasi serta adanya keterlibatan seluruh anggota.

3. Pemberdayaan dan kelompok-kelompok

Pemerintah memiliki kepedulian dengan memberikan bimbingan dan pelatihan kepada pegawai agar dapat diberdayakan dan menjadi sumber daya manusia yang unggul.

4. Rekayasa dan pembaharuan

Memanfaatkan perkembangan teknologi sebagai media pelayanan publik untuk dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi.

5. Pembelajaran dan komunikasi

Penyebarluasan informasi kepada masyarakat untuk dapat mempengaruhi masyarakat menggunakan inovasi pelayanan publik dengan cara edukasi dan memberi pemahaman terkait inovasi pelayanan publik tersebut.

D. Konseptual Operasional

Singarimbun (1989:33) menyatakan bahwa konsep operasional bisa dikatakan upaya menerjemahkan konsep atau sesuatu yang abstrak ke dalam bentuk yang konkrit. Untuk menyatukan pandangan dan pendapat dalam penelitian ini dan untuk menghindari intrpretasi yang berbeda dengan konsep yang digunakan maka diperlukan kesamaan konsep dalam indikator variabel yang mempengaruhi adalah sebagai berikut:

1. Manajemen, mencakup penentuan tujuan, bagaimana rencana untuk mencapai tujuan tersebut dengan menggunakan dan memaksimalkan

sumber daya yang ada, yang keseluruhannya difokuskan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

2. Pelayanan merupakan aktivitas yang disediakan oleh pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan publik yang diberikan pemerintah melalui kartu smart madani.
3. Faktor keberhasilan suatu inovasi datang dari organisasi yang baik yang didalamnya terdapat sumber daya manusia yang berkualitas, kreatif, inovatif, mampu bekerjasama dengan baik, dan memelihara inovasi pelayanan. Adapun menurut Doley (dalam Nurmadi ,2014: 210) menjelaskan 5 faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi inovasi organisasi Pemerintahan Kota, yaitu :
 - a. Kepemimpinan, pemimpin sangat berpengaruh dalam mewujudkan inovasi yang baik dengan cara mengarahkan serta memberi motivasi kepada bawahan.
 - b. Strategi dan kinerja, dengan membuat rencana strategis kedepan sehingga tujuan yang hendak dicapai berjalan sesuai yang direncanakan.
 - c. Pemberdayaan dan kelompok-kelompok, dengan memberdayakan sumber daya yang ada.
 - d. Rekayasa dan Pembaharuan, membuat perubahan yang inovatif untuk menciptakan trobosan baru.

- e. Pembelajaran dan komunikasi, adanya komunikasi yang baik antar pelaku inovasi serta pengembangan sumber daya manusia sehingga mewujudkan inovasi yang lebih baik.
4. Inovasi adalah kegiatan pembaharuan atau peningkatan suatu produk pelayanan agar lebih baik lagi dari segi efektifitas maupun efisiensi.
 5. Madani merupakan masyarakat yang mampu bersikap demokratis, bersikap toleran, saling pengertian, berakhlak tinggi, beriman dan bertaqwa, berwawasan yang luas.
 6. Kartu Smart Madani merupakan salah satu inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan multi fungsi yang dapat digunakan untuk berbagai aktivitas keuangan hingga sebagai kartu identitas sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 194 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik.

E. Operasional Variabel

Tabel II.4 : Konsep Operasional Variabel Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Manajemen Inovasi merupakan suatu ide, gagasan di suatu organisasi dalam menghadapi persaingan	Inovasi pelayanan publik	1. Kepemimpinan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengarahkan dan mengajari keterampilan pada bawahan atau kelompok kerja. - Melakukan upaya mewujudkan visi sebagai pemimpin. - Mendelegasikan kewenangan, mendukung

1	2	3	4
<p>global maka dibutuhkan terobosan-terobosan sehingga menciptakan perubahan yang mendasar dalam menaikkan dan mengembangkan produk organisasi (Nurjanah, 2015:32).</p>			<p>dan bergotong royong dengan bawahan dan kelompok kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pekerjaan.
		<p>2. Strategi dan Kinerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menerapkan manajemen strategi. - Meningkatkan kinerja. - Semua staff berpartisipasi dalam melakukan strategi. - Menyusun dan mereview rencana strategis yang efektif.
		<p>3. Pemberdayaan dan kelompok-kelompok</p>	<ul style="list-style-type: none"> - keterlibatan dalam aktivitas kelompok kerja. - staff/pegawai diberikan pelatihan dan bimbingan. - Seluruh pekerja memiliki tingkat kepedulian pada proses inovasi - Meningkatnya kapasitas dan kualiatias pegawai.

1	2	3	4
		4. Rekayasa dan Pembaharuan	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya pengenalan konsep-konsep baru. - Melakukan Pengembangan/penciptaan dan pengaplikasian produk baru. - Memanfaatkan perkembangan teknologi. - Melihat dan mengamati penerapan rekayasa dan pembaharuan.
		5. Pembelajaran dan komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> - Menyebarluaskan kepada masyarakat terhadap adanya produk baru. - Terbukanya informasi kepada seluruh masyarakat untuk memikat masyarakat menggunakan produk inovasi. - Memberikan pemahaman atau sosialisasi terkait inovasi.

Sumber : Hasil Modifikasi Penulis, 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan penelitian eksploratif dimana bertujuan menggali secara luas tentang sebab-sebab atau hal-hal yang dapat mempengaruhi sesuatu yang belum diketahui. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penggalian data dilakukan dengan cara wawancara mendalam kepada objek atau informan dalam penelitian, selanjutnya melakukan observasi langsung mengenai objek penelitian. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dari prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan dan menggambarkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyunyungguhkan apa yang terjadi tanpa menambah dan mengurangi.

Menurut Creswell (2016:5) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian

kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapa pun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan.

B. Lokasi Penelitian

Peneliti melihat dan melakukan penelitian di Kota Pekanbaru yaitu pada Kantor Wali Kota Pekanbaru, Kantor Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, Kantor Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Kantor Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, dan Kantor Dinas Transportasi Kota Pekanbaru. Adapun alasan memilih lokasi tersebut karena Kota Pekanbaru menjadi salah satu kota percontohan dalam menerapkan smart city dan mendapatkan penghargaan atas inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani di Kota Pekanbaru.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informasi penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaannya diteliti (Sukandarumidi, 2002:65). Pemilihan informan penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang dipilih mengetahui dan terlibat dalam penggunaan Kartu Smart Madani.

Key informan adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan peneliti dan informan adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang sedang diteliti (Menurut Hendarso dan Suyanto 2005 : 171-172). Adapun *key informan* pada penelitian ini adalah Wali Kota Pekanbaru. Sedangkan informan Penelitian ini adalah Bapak Deni Hidayat,ST selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru , Ibu Kusriauni,S.Pd selaku Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Ibu Winda Angreny,SKM selaku di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Bapak Sarwono.S.ST (TD) selaku Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Ibu Dr. Rukiah,M.Pd selaku Kepala Sekolah SMPN 4 Kota Pekanbaru, lalu ada Ibu Ayu Sentiadi selaku Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, dan yang terakhir Bapak Sandy Putra Meira selaku anggota dari Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) di Kota Pekanbaru.

Tabel III.1 : Informan Penelitian

NO	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Jabatan	Tingkat Pendidikan
1	2	3	4	5	6
1	Dr.H.Firdaus,ST.,MT	61 Tahun	Laki-laki	Walikota Pekanbaru	S3
2	Deni Hidayat,ST	42 Tahun	Laki-laki	Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di	S1

1	2	3	4	5	6
				Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru.	
3	Kusriauni,S.Pd	54 Tahun	Perempuan	Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.	S1
4	Winda Anggreny,SKM	43 Tahun	Perempuan	Sub Bagian Program di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru.	S1
5	Sarwono.S.ST (TD)	36 Tahun	Laki-laki	Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.	D.IV
6	Dr. Rukiah,M.Pd	50 Tahun	Perempuan	Kepala Sekolah SMPN 4 Pekanbaru.	S2
7	Ayu Sentiadi.S.Sos	28 Tahun	Perempuan	Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru.	S1

1	2	3	4	5	6
8	Sandy Putra Meira	23 Tahun	Laki-laki	Anggota Komite Nasioanl Pemuda Indonesia di Kota Pekanbaru.	SMA

Sumber: *Olahan Data Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa ada 8 informan yang dianggap mengetahui, memiliki informasi dan terlibat langsung dalam Inovasi Pelayanan Publik Kartu Smart Madani.

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini penulis menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

1. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.
 - a. Faktual dan asli.
 - b. Berasal dari peneliti pertama.
 - c. Proses pengumpulan data langsung di lapangan.
 - d. Membutuhkan sumber daya, seperti waktu, tenaga, dan biaya yang besar.
 - e. Selalu spesifik sesuai kebutuhan peneliti.
 - f. Dalam bentuk data mentah.
 - g. Lebih valid dan akurat.
2. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.
 - a. Hasil analisis dan interpretasi dari data primer atau data yang berkaitan dengan masa lalu.
 - b. Berasal dari peneliti sebelumnya.

- c. Proses pengumpulan data tidak langsung ke sumbernya.
- d. Sumber daya yang dibutuhkan seperti waktu, tenaga, dan biaya relatif tidak besar, cepat, dan mudah.
- e. Tidak spesifik dan tidak mempunyai control terhadap data karena peneliti merupakan tangan kedua.
- f. Sudah berbentuk informasi sudah terjadi pengolahan data.
- g. Kurang valid dan kurang akurat.

E. Teknik Pengumpulan Data Kualitatif

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data (Sugiyono (2012:224).

Sejalan dengan pendapat dari Sugiyono tentang teknik pengumpulan data diatas maka peneliti menerapkan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Pengamatan yang dilakukan oleh penulis dengan cara turun langsung ke lokasi untuk mengamati segala perilaku dan aktivitas yang ingin diteliti. Teknik ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana Inovasi Kartu Smart Madani dalam melakukan berbagai pelayanan publik. Melalui pengamatan ini penulis dapat mendiskripsikan tentang perilaku, kegiatan yang berkaitan dengan penelitian yang diperoleh saat observasi berlangsung kepada Wali Kota Pekanbaru, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru selaku pencetus Kartu Smart Madani, Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Dinas Perhubungan Kota

Pekanbaru sebagai pemberi inovasi di dalam kartu smart madani, Kemudian Pegawai Negeri Sipil dan Tokoh masyarakat sebagai pengguna kartu smart madani. Hasil observasi tersebut diteliti dan dipahami lebih dalam secara berulang-ulang untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

2. Wawancara

Interview atau wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan proses tanya jawab langsung terhadap informan. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung (face to face), telepon atau media lainnya.

Adapun alat yang pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, khususnya dalam melakukan wawancara adalah sebagai berikut :

- a. Buku catatan : untuk mencatat pencatatan dengan sumber data.
- b. Kamera/Telepon Seluler : untuk memotret kegiatan yang berkaitan penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan keabsahan penelitian.
- c. Recorder Telepon Seluler : berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan. Penggunaan alat ini dalam wawancara perlu memberi tahu informan apakah diperbolehkan atau tidak.

Wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada 8 informan yang telah ditetapkan oleh peneliti yang dianggap berkaitan secara langsung terhadap kartu smart madani yaitu, Wali Kota Pekanbaru, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru selaku pencetus Kartu Smart Madani, Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Dinas Pendidikan Kota

Pekanbaru, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai pemberi inovasi di dalam kartu smart madani, Kemudian Pegawai Negeri Sipil dan Tokoh masyarakat sebagai pengguna kartu smart madani. Wawancara dilakukan secara bertahap berdasarkan urutan informan yang sudah ditetapkan sekaligus melakukan survey kelokasi penelitian untuk melihat keadaan yang nyata dilapangan. Hasil wawancara dianalisis dan dipahami secara mendalam setelah itu direkap menjadi hasil analisis dan di dukung dengan hasil survey yang ditemukan dilapangan.

3. Dokumentasi

Data yang diambil melalui dokumentasi, bertujuan untuk melengkapi data penelitian berupa file, foto dan lain sebagainya. Selama proses penelitian, peneliti juga mengumpulkan dokumen-dokumen yang berupa dokumen publik (seperti Koran, makalah, laporan kantor).

Dokumentasi dalam penelitian ini penulis peroleh dari dokumentasi pribadi yang diberikan oleh instansi terkait yang diambil dilapangan seperti foto dan video saat melakukan penelitian, juga dokumen yang ditemukan pada media masa dan buku-buku yang dinilai berkaitan dengan penelitian.

4. FGD (Focus Group Discussion)

Pengambilan data dengan teknik pengumpulan mencari informasi yang diinginkan, dibutuhkan, sudut pandang, kepercayaan, dan pengalaman tentang suatu topik dengan diarahkan oleh seorang fasilitator atau moderator. FGD berguna untuk mengumpulkan data mengenai persepsi dan pandangan peserta terhadap sesuatu. Adapun FDG dari penelitian ini adanya keikut sertaan

penulis dalam Rapat Virtual Implementasi Smart City yang berlangsung di kantor Walikota Pekanbaru oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah dan Kecamatan se-Pekanbaru bersama Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian PUPR. www.pekanbaru.go.id

F. Teknik Analisis Data

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

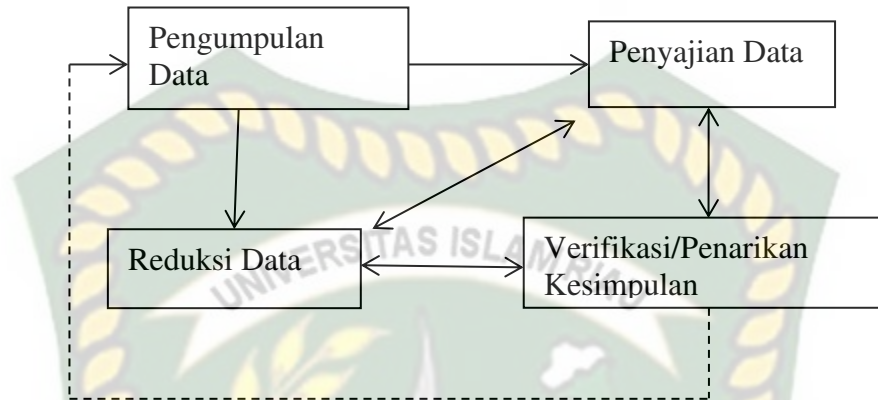
Penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan penyaji sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

3. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Meninjau ulang pada catatan-catatan lapangan, menguji kembali

kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.

Gambar III. 1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman



Sumber : *Komponen dalam analisis data (interactive model) Miles dan Huberman*

(Sugiyono, 2014: 247).

G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan, Minggu dan Tahun 2020-2021																			
		Desember-Januari 2020-2021				Februari 2021				Maret-Mei 2021				Juni-Agustus 2021				September 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan UP																				
2.	Seminar UP																				
3.	Revisi UP																				
4.	Revisi wawancara																				
5.	Survei Lapangan																				
6.	Analisis Data																				
7.	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																				
8.	Konsultasi Revisi Skripsi																				
9.	Ujian Skripsi																				
10.	Revisi Skripsi																				
11.	Pengadaan Skripsi																				

Sumber : Hasil Modifikasi Penulis, 2021

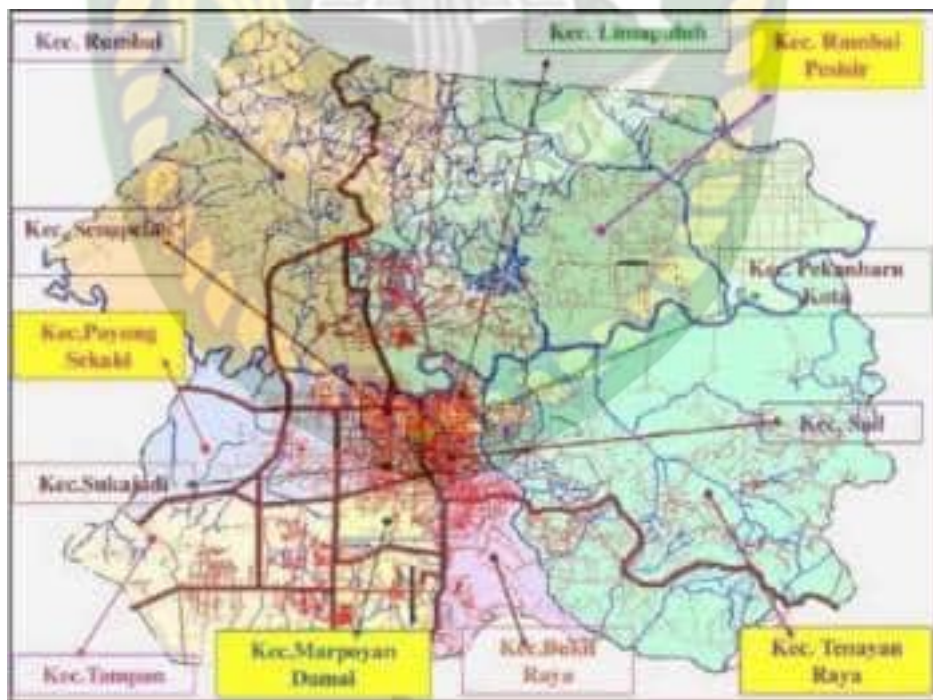
BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Pekanbaru merupakan ibu kota di provinsi Riau, Indonesia. Kota Pekanbaru adalah kota berkembang dan saat ini sedang mengalami perkembangan yang pesat menjadi kota perdagangan dan jasa yang multi-etnik. Kota Pekanbaru memiliki satu Bandar udara internasional yaitu Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II, dan memiliki terminal bus antar kota dan antar provinsi Bandar Raya Payung Sekaki, serta pelabuhan di sungai siak yaitu Pelita Pantai dan Sungai Duku. Perkembangan perekonomian Pekanbaru sangat dipengaruhi oleh kehadiran perusahaan minyak, pabrik, serta perkebunan kelapa sawit dan pengolahannya.

Gambar IV.1: Peta Kota Pekanbaru



Kota Pekanbaru secara geografisnya terletak antara 101°C 14'-101°C 34' Bujur Timur dan 0°25'-0°45' Lintang Utara. Ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter sedangkan permukaan wilayah bagian utara merupakan daratan bergelombang dengan ketinggian berkisar 5-11 meter, dan dibelah oleh aliran sungai Siak, yang mengalir dari barat hingga ketimur, serta memiliki beberapa anak sungai seperti sungai Umban Sari, Sail, Air Hitam, Sibam, Setukul, Kelulut, Pengembang, Ukai, Sago, Senapelan, Limau dan Tampan. Kota Pekanbaru ini berada pada jalur Lintas Timur Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang, dan Jambi. Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari 62,96 Km² menjadi 446,50 Km². Kota Pekanbaru beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar 34,1°C-35,6°C dan suhu minimum berkisar 20,2°C-23,0°C.

B. Kependudukan Kota Pekanbaru

Memiliki jumlah penduduk 1.064.566 Jiwa yang terdiri dari 546.400 jiwa penduduk laki-laki dan 518.166 jiwa penduduk perempuan dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar 0.0255% dengan penduduknya berdominan menganut agama islam, namun tetap ada beberapa yang menganut agama Kristen, Budha, Katholik, Khonghucu, dan Hindu.

Berdasarkan dari Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No.3 Tahun 2003, Kota Pekanbaru dibagi atas 12 Kecamatan dan 58 Kelurahan/Desa. Adapun Kecamatan dan Kelurahan dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel IV.1 Nama-nama Kecamatan dan Kelurahan/Desa Kota Pekanbaru

No	Nama Kecamatan	Nama Kelurahan
1	2	3
1	Bukit Raya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Air Dingin 2. Simpang Tiga 3. Tangkerang Labuai 4. Tangkerang Selatan 5. Tangkerang Utara
2	Payung Sekaki	<ol style="list-style-type: none"> 1. Labuh Baru Timur 2. Tampan 3. Air hitam 4. Bandar Raya 5. Labuh Baru Barat 6. Tirta Siak
3	Lima Puluh	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pesisir 2. Rintis 3. Tanjung Rhu 6. Sekip
4	Marpoyan Damai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maharatu 2. Sidomulyo Timur 3. Wonorejo 4. Tangkerang Tengah 5. Tangkerang Barat 4. Perhentian Marpoyan
5	Tenayan Raya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bambu Kuning 2. Bencah Lesung 3. Melebung 4. Rejosari 5. Sialang Sakti 6. Tangkerang Timur 7. Tuah Negeri 6. Bencah Lesung
6	Tuah Madani	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuah Karya 2. Air Putih 3. Sialang Munggu 4. Sidomulyo Barat 8. Tuah Madani
7	Kulim	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kulim 2. Mentangor 3. Pebatuan 4. Pematang Kapau 5. Sialang Rampai

1	2	3
8	Bina Widya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bina Widya 2. Delima 3. Simpang Baru 4. Tobek Gadang 5. Sungai Sibam
9	Sukajadi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harjosari 2. Jadirejo 3. Kampung Melayu 4. Kampung Tengah 5. Kedung Sari 6. Pulau Karam 5. Sukajadi
10	Senapelan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kampung Bandar 2. Kampung Baru 3. Kampung Dalam 4. Padang Bulan 5. Padang Terubuk 7. Sago
11	Sail	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cinta Raja 2. Sukamaju 6. Sukamulya
12	Rumbai Timur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembah Sari 2. Limbungan 3. Sungai Ambang 4. Sungai Ukai 5. Tebing Tinggi 3. Okura
13	Rumbai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sri Meranti 2. Umban Sari 3. Palas 4. Lembah Damai 5. Limbungan Baru 6. Meranti Pandak
14	Rumbai Barat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agrowisata 2. Maharani 3. Muara Fajar Barat 4. Muara Fajar Timur 5. Rantau Panjang 6. Rumbai Bukit
15	Pekanbaru Kota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Simpang Empat 2. Sumahilang 3. Tanah Datar 4. Kota Baru

1	2	3
		5. Sukaramai 6. Kota Tinggi
	Jumlah = 15 Kecamatan	6. 58 Kelurahan

Sumber : Hasil Modifikasi Penulis, 2021

C. Potensi Kota Pekanbaru

Struktur perekonomian Kota Pekanbaru didominasi tiga sektor, ketiga sektor ini dapat berkontribusi sebesar 80,18 persen, yang terdiri dari sektor konstruksi sebesar 30,17 persen, sektor perdagangan besar dan eceran reparasi mobil dan sepeda motor sebesar 29,23 persen, dan sektor industri pengolahan sebesar 20,78 persen.

Perekonomian Pekanbaru banyak dipengaruhi oleh kehadiran perkebunan kelapa sawit, pabrik kertas dan pulp, perusahaan minyak, serta pabrik pengolahan. Untuk itu adapun penunjang dalam fasilitas yang lumayan bagus seperti perusahaan jasa seperti perbankan, asuransi, perusahaan perdagangan valuta asing, serta jasa industry lainnya, perusahaan besar membuka kantor pusat dan kantor cabang di Pekanbaru.

Disisi keuangan daerah, realisasi penerimaan keuangan Kota Pekanbaru hingga September 2020 tercatat Rp 1,6 triliun. Dari jumlah tersebut, sebesar 27,24 persen atau Rp 436,52 miliar berasal dari pendapatan asli daerah (PAD), 62,13 persen, atau Rp 995,73 miliar berasal dari dana perimbangan serta 10,63 persen atau Rp 170,32 miliar berasal dari pendapatan lain-lain yang sah.

Kota Pekanbaru secara administratif dipimpin oleh Walikota dan bertanggung jawab langsung kepada Gubernur Kepala Daerah Provinsi. Berikut adalah data nama-nama Walikota Pekanbaru yang pernah menjabat:

Tabel IV.2 : Nama-nama Walikota yang pernah menjabat beserta masa jabatannya

No	Nama Pejabat	Masa Jabatan
1	Datuk Wan Abdul Rahman	17 Mei 1946 s/d 11 November 1950
2	Datuk Wan Ahmad	11 November 1950 s/d 07 Mei 1953
3	Tengku Ilyas	07 Mei 1953 s/d 01 Juni 1956
4	Muhammad Yunus	01 Juni 1956 s/d 14 Mei 1958
5	Okn Jamil	14 Mei 1958 s/d 09 November 1959
6	Datuk Wan Abdul Rachman	09 November 1959 s/d 29 Maret 1962
7	Tengku Bay	29 Maret 1962 s/d 01 Juni 1968
8	Raja Rusli, BA	01 Juni 1968 s/d 10 Desember 1970
9	Abdul Rahmand Hamid	10 Desember 1970 s/d 05 Juli 1981
10	H. Ibrahim Arsyad, SH	05 Juli 1981 s/d 21 Juli 1986
11	Drs. Farouq Alwi	21 Juli 1986 s/d 22 Juli 1991
12	H. Oesman Effendi Apan, SH	22 Juli 1991 s/d 18 Juli 2001
13	Drs. H. Herman Abdullah, MM	18 Juli 2001 s/d 17 Juli 2006
14	Drs. H. Herman Abdullah, MM	17 Juli 2006 s/d 18 Juli 2011
15	Dr. H. Firdaus, ST,MT	25 Januari 2011 s/d 26 Januari 2017
16	Dr. H. Firdaus, ST,MT	26 Januari 2017 s/d Petahana

Sumber : *Pekanbaru.go.id*

Kota Pekanbaru memiliki 44 Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru

Tabel IV.3 : Organisasi Perangkat Daerah Kota Pekanbaru

No	Satuan Kerja Perangkat Daerah
1	2
1	Sekretariat Daerah
2	Sekretariat DPRD
3	Inspektorat
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
5	Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal
6	Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksanaan Penyuluhan Pertanian
7	Badan Penanggulangan Bencana Pemadam Kebakaran
8	Badan Pegawai Daerah
9	Badan Kesatuan Daerah
10	Badan Lingkungan Hidup
11	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

1	2
12	Badan Pemberdayaan Perempuan Masyarakat dan Keluarga Berencana
13	Badan Perpustakaan dan Arsip
14	Dinas Kesehatan
15	Dinas Perindustrian dan Perdagangan
16	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
17	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
18	Dinas Kebersihan dan Pertamanan
19	Dinas Pasar
20	Dinas Pendidikan
21	Dinas Tenaga Kerja
22	Dinas Perumahan, Permukiman, dan Cipta Karya
23	Dinas Tata Ruang dan Bangunan
24	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah
25	Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air
26	Dinas Pemuda dan Olahraga
27	Dinas Pertanian
28	Dinas Sosial Pemakaman
29	Dinas Pendapatan Daerah
30	Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika
31	Satuan Polisi Pamong Praja
32	Kantor Pendidikan dan Pelatihan
33	Kecamatan Pekanbaru Kota
34	Kecamatan Rumbai
35	Kecamatan Payung Sekaki
36	Kecamatan Sukajadi
37	Kecamatan Rumbai Pesisir
38	Kecamatan Tampan
39	Kecamatan Senapelan
40	Kecamatan Sail
41	Kecamatan Tenayan Raya
42	Kecamatan Marpoyan Damai
43	Kecamatan Lima Puluh
44	Kecamatan Bukit Raya

Sumber: *Pekanbaru.go.id*

Visi Kota Pekanbaru 2021 sesuai pada Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2001 yaitu “Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa, Pendidikan Serta Pusat Kebudayaan Melayu Menuju Masyarakat Sejahtera Berlandaskan Iman dan Taqwa”.

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka ditetapkan misi Kota Pekanbaru yaitu:

1. Memajukan perekonomian, perdagangan dan jasa;
2. Mewujudkan pelayanan prima pada masyarakat;
3. Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing;
4. Mewujudkan masyarakat yang berbudaya melayu;
5. Mewujudkan masyarakat yang lebih sejahtera;
6. Mewujudkan pekanbaru yang asri dan lestari;
7. Mewujudkan masyarakat yang beriman dan bertaqwa.

D. Gambaran umum Kantor Walikota Pekanbaru

Kantor Walikota Pekanbaru adalah sebuah pusat perkantoran yang juga pusat pemerintahan dari wilayah Kota Pekanbaru yang terletak di Jalan Abdul Rahman Hamid, Kelurahan Tuah Negeri, Kecamatan Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Kantor Walikota Pekanbaru di Tenayan Raya ini dibangun sejak tahun 2015 dan mulai dioperasikan pada tahun 2020. Kantor ini di resmikan langsung oleh Walikota Pekanbaru Dr.H.Firdaus,S.T.,M.T dan Wakil Walikota Pekanbaru H.Ayat Cahyadi,S.,Si yang bertepatan pada Hari Ulang Tahun Pekanbaru yang ke 234 tahun.

1. Visi dan Misi Walikota Pekanbaru

Visi walikota Pekanbaru yaitu Dr.H.Firdaus,S.T.,M.T dalam periode 2017-2022 yaitu terwujudnya Pekanbaru sebagai smart city madani. Dalam rangka pencapaian visi tersebut maka adanya 5 misi pembangunan jangka menengah daerah Kota Pekanbaru tahun 2017-2022, sebagai berikut:

1. Meningkatkan sumber daya manusia yang bertagwa, mandiri, tanggung, dan berdaya saing tinggi.

2. Mewujudkan pembangunan masyarakat madani dalam lingkup masyarakat berbudaya melayu.
3. Mewujudkan tata kelola kota cerdas dan penyediaan infrastruktur yang baik.
4. Mewujudkan pembangunan ekonomi berbasis ekonomi kerakyatan dan ekonomi padat modal, pada tiga sektor unggul, yaitu jasa, perdagangan, dan industry (olahan dan MICE).
5. Mewujudkan lingkungan perkotaan yang layak huni (Liveable City) dan ramah lingkungan (Green City).

Misi Walikota Pekanbaru, yaitu:

- Smart people: Mewujudkan pembangunan masyarakat madani dalam lingkup masyarakat berbudaya melayu yang bertaqwa, mandiri, tangguh dan berdaya saing tinggi
- Smart Government dan Smart Mobility: Mewujudkan tata kelola kota cerdas dan penyediaan infrastruktur yang baik.
- Smart Economy: Mewujudkan pembangunan ekonomi berbasis ekonomi kerakyatan dan ekonomi padat modal, pada tiga sektor unggulan yaitu jasa, perdagangan, dan industri.
- Smart Living dan Smart Environment: Mewujudkan lingkungan perkotaan yang layak huni.

2. Tugas dan Wewenang Walikota

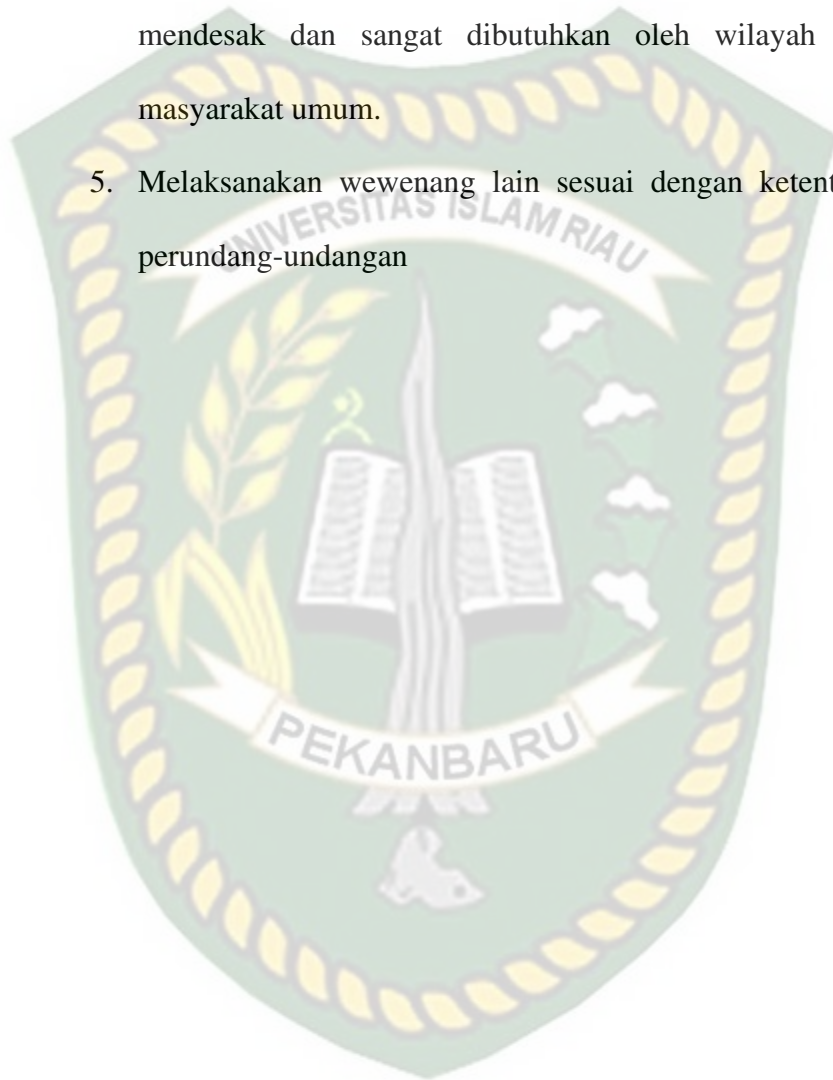
Berdasarkan pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 60, Walikota memiliki masa jabatan 5 tahun dan memiliki tugas sebagai berikut:

1. Memimpin pelaksanaan setiap urusan pemerintahan yang menjadi wewenang daerah sesuai dengan isi peraturan perundang-undangan dan setiap kebijakan yang ditetapkan bersama dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah tingkat kota.
2. Memelihara ketenangan dan ketertiban di tengah masyarakat.
3. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan daerah tentang Rencana Jangka Menengah Daerah kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah tingkat kota.
4. Menyusun dan menetapkan Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD).
5. Mewakili kota yang dipimpinnya di dalam dan di luar pengadilan. Walikota dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakili dirinya dengan tetap bersesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Mengusulkan pengangkatan wakil kepala daerah.
7. Melaksanakan segala tugas lain dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara ini.

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 65 Tentang Pemerintahan Daerah ada beberapa wewenang Walikota, yaitu:

1. Mengajukan rancangan peraturan daerah (Perda) kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) tingkat Kota.
2. Menetapkan sekaligus memberlakukan Perda yang sudah mendapatkan persetujuan bersama dari DPRD tingkat Kota.

3. Menetapkan peraturan Kepala Daerah atau peraturan Walikota atas suatu permasalahan sebagai bentuk pelaksanaan dari peraturan daerah.
4. Mengambil tindakan tertentu yang diperlukan dalam keadaan mendesak dan sangat dibutuhkan oleh wilayah kota ataupun masyarakat umum.
5. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Deskripsi identitas informan merupakan identitas yang memberikan interpretasi terhadap objektifitas dari penelitian mengenai “Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru”. Identitas informan penelitian dijelaskan agar pembaca merasa yakin bahwa penelitian ini sesuai dengan substansi penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab dalam penelitian ini. Wawancara menanyakan dan memfokuskan upaya dalam Faktor-faktor keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik melalui Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru.

Wawancara dan hasil observasi merupakan sebuah data primer dalam penelitian ini, dan data sekunder dari penelitian ini di peroleh dari dokumentasi yang terdapat dari Kantor Walikota Pekanbaru, Dinas Komunikasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru, Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, SMPN 4 Pekanbaru, Kantor Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) Kota Pekanbaru.

Deskripsi identitas informan terbagi atas 5 bagian yaitu nama, umur, jenis kelamin, jabatan, tingkat pendidikan. Secara jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.1 : Daftar Informan Penelitian

NO	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Jabatan	Tingkat Pendidikan
1	2	3	4	5	6
1	Dr.H.Firdaus,ST.,MT	61 Tahun	Laki-laki	Walikota Pekanbaru	S3
2	Deni Hidayat,ST	42 Tahun	Laki-laki	Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru.	S1
3	Kusriauni,S.Pd	54 Tahun	Perempuan	Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.	S1
4	Winda Anggreny,SKM	43 Tahun	Perempuan	Sub Bagian Program di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru.	S1
5	Sarwono.S.ST (TD)	36 Tahun	Laki-laki	Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum	D.IV

1	2	3	4	5	6
				di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.	
6	Dr. Rukiah,M.Pd	50 Tahun	Perempuan	Kepala Sekolah SMPN 4 Pekanbaru.	S2
7	Ayu Sentiadi.S.Sos	28 Tahun	Perempuan	Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru.	S1
8	Sandy Putra Meira	23 Tahun	Laki-laki	Anggota Komite Nasional Pemuda Indonesia di Kota Pekanbaru.	SMA

Sumber: *Olahan Data Penelitian, 2021*

Dalam Observasi yang peneliti lakukan, masih ada kendala dalam menerapkan faktor-faktor untuk mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani di Kota Pekanbaru, sehingga inovasi pelayanan publik kartu smart madani dapat dikatakan belum terlaksanakan dengan maksimal di karenakan belum adanya sosialisasi penuh kepada masyarakat sebab pandemi covid-19, serta OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang masih belum berkontribusi dalam menyumbangkan inovasi terkait kartu smart madani dalam pelayanan publik.

B. Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik melalui Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru.

Inovasi Pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan yang akan menggantikan jenis pelayanan sebelumnya dengan lebih baik dan efisien. Seperti yang diungkapkan oleh Mirnasari (2013:77) Inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani merupakan salah satu program Walikota Pekanbaru untuk mewujudkan visi Walikota Pekanbaru Dr.H.Firdaus,ST.,MT dan Wakil Walikota H.Ayat Cahyadi,S.Si periode 2017-2022 yaitu Pekanbaru smartcity madani, dengan sasaran pelayanan lebih dekat, cepat, tepat, murah, dan lebih baik. Program inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Smart city menurut Firdaus (2020:159) Kota yang mampu melayani, melindungi, mengayomi, dan memenuhi semua kebutuhan warganya dengan baik secara berkelanjutan, kreatif, inovatif dengan dukungan teknologi dan infrastruktur serta berorientasi mewujudkan kebahagiaan dan kesejahteraan untuk warganya.

Dengan menciptakan inovasi pelayanan publik kartu smart madani sebagai kartu multifungsi satu kartu untuk berbagai urusan, bisa digunakan untuk alat transaksi pembayaran dan juga sebagai kartu identitas kependudukan. Kota pekanbaru meraih beberapa penghargaan yaitu, penghargaan atas Gerakan 100 Smart City Indonesa Tahun 2018, Kota Pekanbaru menjadi salah satu kota percontohan dan

rujukann bagi daerah lainnnya dalam mewujudkan Smart city, kemudian Kepala Dinas Komunikasi informasi statistik dan persandian Kota Pekanbaru penghargaan Top 3 Pejabat Pimpinan Tinggi (PPT) Pratama Teladan dalam ajang Anugerah ASN 2019 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

Demi terwujudnya keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik adanya beberapa faktor-faktor yang menjadi pendukung yang mempengaruhi inovasi organisasi Pemerintahan Kota, menurut Doley (dalam Nurmadi ,2014: 210), yaitu:

1. Kepemimpinan
2. Strategi dan kinerja
3. Pemberdayaan dan Kelompok-kelompok
4. Rekayasa dan Improvement/pembaharuan
5. Pembelajaran dan Komunikasi

Berikut dijelaskan hasil tanggapan informan terhadap indikator-indikator penelitian. Dalam penelitian ini bahwa peneliti telah melaksanakan wawancara kepada 8 informan yang telah ditetapkan. Pertanyaan yang akan diberikan kepada informan sesuai dengan judul penelitian, Berikut analisa peneliti berdasarkan indikator sebagai berikut:

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan yang baik sangat berpengaruh dalam mencapai sebuah tujuan organisasi. Seperti yang di ungkapkan oleh Doley (dalam Nurmadi ,2014: 210), Organisasi dan kepemimpinan mempunyai peran penting pada sebuah inovasi organisasi, pemimpin yang visioner sangat diperlukan untuk mendukung inovasi

organisasi, yang terlihat dari visi yang bersifat top down serta mengarahkan bawahan, yang memiliki rasa tanggung jawab terhadap pemimpin. Kepribadian pemimpin selalu mendiskusikan visi, mendukung, memberikan inspirasi serta melakukan perubahan. Kepemimpinan dapat memberikan peran penting pada sebuah inovasi organisasi dimana terdapat beberapa indikator seorang pemimpin untuk mencapai keberhasilan inovasi. Indikator dari kepemimpinan yaitu:

- 1) Mengarahkan dan mengajari keterampilan pada bawahan atau kelompok kerja.
- 2) Melakukan upaya mewujudkan visi sebagai pemimpin.
- 3) Mendelegasikan kewenangan, mendukung dan bergotong royong dengan bawahan dan kelompok kerja.
- 4) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pekerjaan.

Pemimpin memiliki tugas untuk selalu mendukung inovasi organisasi dengan cara memberikan pengarahannya kepada bawahan atau kelompok kerja untuk mencapai keinginan bersama.

Walikota Pekanbaru sebagai pemimpin OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Pekanbaru telah melakukan upaya untuk mengarahkan dan mendorong keterampilan guna terwujudnya keberhasilan inovasi pelayanan publik terkait kartu smart madani di Kota Pekanbaru agar seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dapat berkontribusi dan menyumbangkan ide-ide terkait inovasi kartu smart madani guna mencapai keberhasilan inovasi kartu smart madani.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Firdaus selaku Walikota Pekanbaru sebagai berikut:

Sudah adanya dorongan dari pemerintah sendiri untuk terus melakukan inovasi, sesuai dengan visi saya menjadi Pekanbaru Smart City, saya mengarahkan kepada OPD secara bertahap menciptakan inovasi-inovasi dan dengan kartu ini saya meminta untuk OPD dapat ikut serta memberikan rancangan dan inovasi terbaru agar kartu ini lebih sempurna kedepannya. upaya yang pertama kali dilakukan dengan melakukan kerjasama kepada pihak Bank Indonesia dan Bank Negara Indonesia untuk dapat mengeluarkan kartu atm khusus yang nantinya akan diberikan chip dan alat oleh dinas terkait agar kartu tersebut bukan hanya dipergunakan sebagai alat pembayaran tetapi juga bisa digunakan sebagai kartu untuk mendapatkan banyak pelayanan dari pemerintah. Juga dalam mewujudkan kartu smart madani dilakukan pendelagasian kewenang yaitu ada bidang-bidang yang mengatur dan bertanggung jawab terhadap kartu tersebut. Upaya memonitoring dan evaluasi terhadap inovasi pelayanan publik kartu smart madani wajib dilakukan, evaluasi seperti adanya rapat untuk mengetahui sudah sejauh mana visi ini tercapai, dan juga kami memberikan informasi dan mendorong para OPD untuk dapat menyumbangkan kreatifitas dalam memberikan inovasi-inovasi. (Dr.H.Firdaus,ST.,MT, 61 Tahun, selaku Walikota Pekanbaru, hari Rabu tanggal 9 Juni 2021, Kantor Walikota Pekanbaru, Pukul 11.14 WIB).

Berdasarkan wawancara di atas bahwa Walikota Pekanbaru telah melakukan upaya mengarahkan dan mendorong keterampilan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dalam menciptakan inovasi-inovasi agar terwujudnya visi menjadikan Kota Pekanbaru Smart City maka dibuat salah satu program inovasi dibidang pelayanan publik yaitu kartu smart madani dan meminta untuk seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk dapat berkontribusi menyumbangkan inovasi pelayanan di dalam kartu smart madani, Walikota Pekanbaru juga melakukan upaya-upaya untuk mewujudkan kartu smart madani tersebut dimana dengan membuat kerjasama dengan Bank Indonesia dan Bank Negara Indonesia untuk dapat menciptakan kartu khusus yang dipergunakan oleh masyarakat Kota Pekanbaru dengan banyak mendapatkan pelayanan-pelayanan dengan menggunakan kartu tersebut kemudian melakukan pendelegasian kewenangan kepada para pegawai di bidang-bidang yang ditetapkan untuk mengatur dan

bertanggung jawab terhadap inovasi kartu smart madani, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kartu smart madani kepada setiap OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan Dinas-dinas terkait dengan melakukan pengarahan dan rapat kerja agar para OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dapat bekerja sama mewujudkan keberhasilan kartu smart madani.

Sejalan dengan hal itu adapun wawancara dengan Bapak Deni Hidayat selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Sudah ada upaya mengarahkan dan mendorong pegawai, dimana pada Dinas KOMINFO sendiri telah ikut berpartisipasi pada program Walikota smart city dengan membuat kartu serba guna sehingga Dinas KOMINFO mendorong para pegawai untuk menyukseskan program tersebut. Selanjutnya Upaya yang dilakukan oleh dinas kominfo yaitu dengan menciptakan alat yang akan diperuntukan sebagai alat absensi untuk seluruh pegawai negeri sehingga dengan menggunakan kartu tersebut yang telah ditambahkan alat didalamnya berupa chip identitas NIK sehingga kartu tersebut dapat dijadikan sebagai kartu identitas. Tentu saja ada upaya memonitoring dan evaluasi dimana dinas kominfo sendiri memiliki tugas dan peran penting dalam kartu tersebut NIK yang ditanamkan dalam kartu tersebut dilakukan oleh dinas kominfo maka memang dilakukan evaluasi dan monitoring agar kartu tersebut dapat dipergunakan sesuai fungsinya. Dalam mewujudkan kartu smart madani dilakukan pendelagasian kewenang yaitu ada bidang-bidang yang mengatur dan bertanggung jawab terhadap kartu tersebut. (Deni Hidayat, ST, 42 Tahun, Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru, Hari Selasa tanggal 8 Juni 2021, Kantor Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru, Pukul 11.45 WIB).

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru telah melakukan upaya untuk mendorong terciptanya inovasi pelayanan publik kartu smart madani yaitu dengan ikut berpartisipasi dalam menciptakan alat agar kartu tersebut dapat

berfungsi sebagaimana mestinya. Melakukan upaya membuat alat khusus berupa chip berisi NIK yang akan dimasukkan ke dalam kartu smart madani agar dapat dipergunakan sebagai kartu identitas, kemudian melakukan pendelegasian kewenangan kepada para pegawai dengan membuat tim-tim khusus yang bertanggung jawab terhadap kartu smart madani seperti adanya eror dalam pengimputan data, dan memonitoring serta evaluasi karena memiliki peran penting dalam pembuatan kartu tersebut agar tidak terjadi kesalahan dalam pengimputan data.

Begitu juga dengan hasil wawancara bersama Ibu Kusriauni selaku Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota sebagai berikut:

Sudah ada dilakukan arahan kepada bawahan dalam penggunaan kartu tersebut pada bidang absensi pegawai, jadi pegawai di dinas pendidikan melakukan absensi dengan menggunakan kartu smart madani. Sejauh ini upaya untuk mewujudkannya dengan sosialisasi kepada pihak sekolah agar dapat menggunakan kartu tersebut kepada para siswa namun hal itu terkendala karena pandemik sehingga sekolah masih diliburkan untuk tatap muka, ada beberapa sekolah yang pernah menggunakan kartu smart madani yaitu SMPN 1 Pekanbaru, SMPN 5 Pekanbaru, SMPN 10 Pekanbaru dan SMPN 4 Pekanbaru. Untuk pendelegasian kewenangan memang saya sendiri yang bertugas untuk permasalahan absensi di Dinas Pendidikan dimana absen menggunakan kartu smart madani jadi memang sudah ada pendelegasian kewenangan, adapun upaya monitoring dan evaluasi telah dilakukan oleh Dinas Pendidikan sendiri dimana para pegawai secara langsung diberikan pengarahan oleh Walikota. Kemudian evaluasi telah dilakukan dimana Dinas Pendidikan tetap memperhatikan sekolah-sekolah yang telah menggunakan kartu tersebut dan bila pandemi berakhir siswa bisa bersekolah kembali maka akan dilakukan pengarahan kembali agar program terus berjalan. (Kusriauni, S.Pd, 54 Tahun, Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Hari Jumat tanggal 4 Juni 2021, Kantor Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Pukul 10.15 WIB).

Berdasarkan kutipan wawancara dengan Ibu Kusriauni bahwa di Dinas Pendidikan sendiri telah melakukan upaya mendorong dan memberikan arahan

kepada para pegawai, menciptakan alat yang akan diperuntukan sebagai alat absensi untuk seluruh pegawai negeri sehingga dengan menggunakan kartu tersebut yang telah ditambahkan alat didalamnya berupa chip identitas NIK sehingga kartu tersebut dapat dijadikan sebagai kartu identitas setelah melakukan pendelegasian kewenangan dimana pada Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru sendiri Ibu Kusriani diberikan tanggung jawab untuk penggunaan kartu smart madani sebagai media absensi pegawai kemudian dilakukan monitoring dan evaluasi terkait kartu smart madani dengan melakukan pengarahan dan pengawasan kepada sekolah-sekolah untuk dapat berkontribusi dalam penggunaan kartu smart madani agar terwujudnya program kartu smart madani tersebut dengan menjalankan absensi menggunakan kartu smart madani..

Kemudian, begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Winda Sub Bagian Program di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Sudah ada upaya mendorong dan pengarahan kepada seluruh pegawai di Dinas Kesehatan Pekanbaru ini dengan menggunakan kartu smart madani sebagai alat absensi. Kemudian ikut berpartisipasi terhadap program Walikota yaitu menciptakan smart city salah satunya dengan terbitnya kartu ini sebagai alat absensi, sejauh ini kartu tersebut hanya diperuntukan sebagai alat absensi para pegawai. Dilakukan pendelegasian tentang kartu smart madani di Dinas Kesehatan itu telah ada dimana ada tim yang bertugas untuk mengecek kehadiran pegawai dengan kartu smart madani, jadi dapat terlihat yang tidak masuk bahkan terlambat datang dengan cara mengecek pada absensi kehadiran melalui kartu smart madani. Dan sudah adanya upaya monitoring dan evaluasi dimana program kartu smart madani ini akan tetap berlanjut sebagai kartu absensi dan juga bisa digunakan sebagai kartu berobat nantinya. (Winda Angreny, SKM, 43 Tahun, Sub Bagian Program Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Hari Senin 5 April 2021, di Kantor Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Pukul 14.30 WIB).

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui Dinas Kesehatan menggunakan kartu smart madani sebagai alat absensi pegawai dan telah

memberikan arahan kepada seluruh pegawai di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru untuk menggunakan kartu tersebut dalam absensi kehadiran. Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru telah melakukan pendelegasian kewenangan dimana adanya pegawai atau tim-tim yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal absensi pegawai di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Adapun upaya yang dilakukan Dinas Kesehatan Pekanbaru yaitu dengan ikut berpartisipasi terhadap program walikota yaitu menciptakan smart city salah satunya dengan terbitnya kartu ini sebagai alat absensi, sejauh ini kartu tersebut hanya diperuntukan sebagai alat absensi para pegawai dan melakukan monitoring serta evaluasi terhadap penggunaan kartu smart madani sebagai kartu absensi dan nantinya digunakan sebagai kartu berobat.

Begitu juga hasil wawancara dengan Bapak Sarwono selaku Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Sudah ada upaya dalam hal mengarahkan terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani dibidang trans metro yaitu dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran. Upaya yang dilakukan pertama oleh Dinas Perhubungan yaitu ikut membantu dalam menciptakan inovasi agar tercapainya visi walikota yaitu smart city, karena ada sebuah program kartu serba guna ini maka dari pihak Dinas Perhubungan menciptakan inovasi dengan membayar trans metro hanya menggunakan kartu tersebut jadi hanya dengan menggunakan kartu tersebut dapat untu membayar tol dan bus trans , Sudah adanya pendelegasian kewenangan dimana pada dinas perhubungan diberikan kewenangan oleh walikota untuk dapat memberikan kontribusi inovasi pada kartu tersebut dan yang bertanggung jawab adalah PTSP yang sebagai operator dan regulator trans metro. Sudah adanya memonitoring dan evaluasi dimana dinas perhubungan sendiri ikut dalam memberikan pelayanan dalam kartu tersebut yaitu sebagai alat pembayaran trans dan juga selaku bidang trans dan angkutan umum menjadi sebagai pengawas. (Sarwono.S.ST (TD), 36 Tahun, Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota

Pekanbaru, Hari Rabu tanggal 7 April 2021, di Kantor Dinas Perhubungan, Pukul 11.12 WIB).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa di Dinas Perhubungan telah melakukan upaya mengarahkan dan mendorong pegawai dalam menciptakan inovasi di bidang transportasi yaitu kartu smart madani dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran pada bus transmetro. Diadakan pendelegasian kewenangan dimana langsung dari Walikota kepada Dinas Perhubungan dimana sebagai operator dan regulator trans metro. Dinas Perhubungan juga melakukan upaya untuk mewujudkan inovasi kartu smart madani dengan membantu menciptakan suatu inovasi di dalam kartu tersebut dimana dapat berguna sebagai alat pembayaran bus transmetro dan pembayaran tol dan upaya monitoring serta evaluasi dikarenakan Dinas Perhubungan berkontribusi dalam memberikan pelayanan terkait sebagai alat pembayaran trans metro dan tol.

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Rukiah selaku Kepala Sekolah SMPN 4 Pekanbaru yang mengatakan:

Sudah ada upaya dari pihak sekolah yang diberikan wewenang kepada Dinas Pendidikan terkait untuk mengarahkan dan mendorong inovasi kartu smart madani tersebut kepada seluruh warga SMPN 4 Pekanbaru, tetapi karena adanya pandemik saat ini maka tidak dipergunakan lagi kartu tersebut di area sekolah. Upaya memberikan pengarahan dengan seluruh perangkat sekolah juga kepada wali murid tentang kartu tersebut agar terwujudnya dan berhasil kartu tersebut sebagai salah satu program pemerintah berkaitan dengan inovasi dalam pelayanan publik. Adapun pendelegasian saya sendiri diberikan kewenangan oleh Dinas Pendidikan untuk dapat membantu dan mensosialisasikan kartu tersebut di area sekolah, kemudian saya melakukan pendelegasian kepada kesiswaan untuk dapat memberikan arahan kepada siswa dalam pengoperasian dan pemahaman terhadap kartu tersebut. Memonitoring dan evaluasi pernah dilakukan pada tahun 2018 sampai 2019 dimana sekolah masih tatap muka sehingga absensi masih menggunakan kartu tersebut namun setelah diliburkan maka tidak ada lagi dilakukan monitoring dan evaluasi. (Dr.

Rukiah, M.Pd, 50 Tahun, Kepala Sekolah SMPN 4 Kota Pekanbaru, Hari Selasa 6 April 2021, di SMPN 4 Pekanbaru, Pukul 10.12 WIB).

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui Kepala Sekolah SMPN 4 Pekanbaru telah melakukan upaya dalam mengarahkan dan mendorong program kartu smart madani dimana pernah dilakukannya absensi siswa dengan menggunakan kartu tersebut. Upaya pendelegasian langsung dari Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru kepada Kepala Sekolah untuk dapat bertanggung jawab dalam mensosialisasikan kartu tersebut di lingkungan SMPN 4 Pekanbaru dan dari Kepala Sekolah melakukan pendelegasian kewenangan kepada bidang kesiswaan untuk memberikan arahan terkait pengoperasian dan pemahaman terhadap kartu smart madani. Kepala Sekolah SMPN 4 Pekanbaru memberikan upaya pengarahan dan sosialisasi kepada seluruh perangkat sekolah dan wali murid SMPN 4 Pekanbaru terkait penggunaan kartu smart madani di area SMPN 4 Pekanbaru adapun upaya memonitoring dan evaluasi juga dilakukan terhadap inovasi pelayanan publik kartu smart madani pada tahun 2018 hingga 2019 dimana sekolah masih melakukan absensi tatap muka di SMPN 4 Pekanbaru. Namun, dikarenakan pandemi covid-19 tidak dilakukan lagi upaya memonitoring dan evaluasi dari pihak sekolah.

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Ayu selaku Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Sudah ada upaya mengarahkan dan mendorong para pegawai, dimana pak Walikota sendiri yang memberikan arahan secara langsung agar para pegawai di Sekretariat Daerah menggunakan kartu smart madani sebagai absensi dan menerima gaji lewat kartu tersebut sesuai dengan fungsinya. Adanya pendelegasian kewenangan dimana ada bagian yang memegang kendali terhadap penggunaan kartu tersebut sebagai absensi dan

penerimaan gaji. Juga upaya memonitoring dan evaluasi dan ini biasanya dilakukan saat rapat kerja bulanan dimana akan dievaluasi kembali semua program-program dari pemerintah. (Ayu Sentiadi.S.Sos, 28 Tahun, Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Hari Selasa 11 Juni 2021, di Kantor Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Pukul 11.12 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Ayu maka dapat disimpulkan bahwa sudah ada upaya Walikota sebagai pemimpin dalam mengarahkan dan mendorong kepada pegawai di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru untuk menggunakan kartu smart madani tersebut sebagai alat absensi pegawai dan menjadi alat penerimaan gaji pegawai dan menggunakan kartu tersebut dilingkungan kerja, dan ada nya upaya monitoring dan evaluasi di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru yang akan dibahas saat diadakan rapat kerja bulanan serta melakukan pendelegasian kewenangan terkait kartu smart madani dimana ada tim yang bertanggung jawab terhadap absensi dan penerimaan gaji dengan menggunakan kartu smart madani.

Begitu juga hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Sandy selaku Anggota Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) di Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Belum ada arahan dari pemerintah, karena saya juga baru mengetahui terkait adanya inovasi pelayanan publik kartu tersebut, mungkin dikarekan belum adanya sosialisasi pemerintah secara langsung kepada masyarakat. Karena memang dari KNPI sendiri belum mengetahui tentang kartu ini jadi kedepannya apabila telah adanya sosialisasi terkait kertu tersebut upaya yang bisa kita lakukan ya dengan membantu program pemerintah dengan ikut berpartisipasi dalam hal menyebarluaskan kepada masyarakat agar seluruh masyarakat ikut dalam upaya mewujudkan visi pemerintah. (Sandy Putra Maera, 23 Tahun, Anggota Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) Kota Pekanbaru, Hari Jumat 11 Juni 2021, di Kantor KNPI Kota Pekanbaru, Pukul 15.20 WIB).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas bersama Bapak Sandy maka dapat diketahui bahwa belum adanya dorongan dan arahan terkait kartu tersebut bahkan Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) Kota Pekanbaru belum mengetahui adanya program kartu tersebut, maka belum ada upaya yang dilakukan oleh KNPI. Namun KNPI akan membantu pemerintah untuk dapat mewujudkan program kartu smart madani dengan menyebarluaskan kepada masyarakat terkhusus Pemuda di Kota Pekanbaru terkait kartu smart madani.

Hasil dari observasi peneliti mengenai kepemimpinan dalam mewujudkan keberhasilan kartu smart madani oleh Walikota Pekanbaru sudah memenuhi kriteria pemimpin yang baik, dimana bapak Walikota ikut serta dalam segala kegiatan, perencanaan, penyelenggaraan, pengawasan dengan para OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Pekanbaru sehingga berusaha bertanggung jawab tentang pelaksanaan tujuannya yaitu mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani yang merupakan salah satu program beliau agar terciptanya Kota Pekanbaru Smart City. Wawancara bersama Bapak Walikota Pekanbaru, saya sebagai peneliti banyak mendapatkan ilmu tentang kepemimpinan, beliau sangat bijaksana dan dapat menjawab pertanyaan yang peneliti ajukan dengan baik tidak ada dipersulit dan cepat.

Hasil dari dokumentasi yang diperoleh peneliti dalam buku saku Strategi dan Inovasi Mewujudkan Pekanbaru Smart City yang di buat oleh Pemerintah Kota Pekanbaru, adanya misi dan pilar RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) Kota Pekanbaru Tahun 2017-2022 yaitu:

1. Smart People yaitu meningkatkan sumber daya manusia yang bertaqwa, mandiri, tangguh dan berdaya saing tinggi serta mewujudkan pembangunan masyarakat madani dalam lingkup masyarakat berbudaya melayu.
2. Smart Government yaitu pemerintah yang mempunyai visi, mau dan mampu bekerja keras, cerdas, ikhlas, disiplin, kreatif, inovatif, memiliki jiwa dan semangat kewirausahaan, berkomitmen untuk melenggarakan pemerintahan yang bersih, tata kelola pemerintahan yang baik dan mampu memberikan pelayanan yang lebih dekat, cepat, tepat, murah, dan lebih baik.
3. Smart Environment yaitu menciptakan lingkungan yang mampu memberikan dukungan dan manfaat kepada manusia dalam meningkatkan kualitas hidup yang memberikan rasa aman, nyaman, damai, dikelola dengan prinsip seimbang, bersih, sehat, asri, dan berkelanjutan.
4. Smart Economy yaitu ekonomi yang berbasiskan kepada ekonomi kerakyatan dan padat modal, tumbuh melalui kekuatan inovasi dan kreativitas yang melahirkan produk barang dan jasa berkualitas, memiliki kemampuan melihat peluang, memanfaatkan situasi dan potensi sehingga membentuk kemandirian, ketangguhan dan daya saing.
5. Smart Mobility yaitu system pergerakan barang dan orang yang efektif dan efisien dalam mendukung semua aktifitas kota, berbasis angkutan umum masal dan logistik, dengan dukungan infrastruktur dan sistem manajemen handal berbasis teknologi IT.

6. Smart Living yaitu kota layak huni, dimana mampu memberikan layanan permukiman dengan standar baik untuk mendorong terwujudnya masyarakat yang sejahtera dan bahagia.

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian bahwa kegiatan mengarahkan dan mengajari keterampilan terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani pada bawahan atau kelompok kerja sudah dilakukan oleh Walikota Pekanbaru dan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yaitu sebagai kartu absensi kehadiran pegawai dan sebagai akses penerimaan gaji pegawai dengan visi misi sebagai pemimpin sudah terlaksana di berbagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Pekanbaru dapat dilihat dari penggunaan kartu sebagai kartu absensi pegawai dan beberapa Dinas yang mengembangkan inovasi pelayanan publik terkait kartu smart madani. Walikota Pekanbaru juga telah melakukan pendelagasian tugas dan wewenang kepada para pegawai untuk membantu visi pemerintah mewujudkan Pekanbaru Smart City melalui inovasi pelayanan kartu smart madani serta bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dan upaya memonitoring serta evaluasi terhadap inovasi pelayanan publik dimana selalu diadakan rapat kerja setiap bulannya untuk mengetahui sejauh mana inovasi tersebut berjalan, dan apakah inovasi dapat dikatakan berhasil sesuai dengan rencana. Namun, KNPI sebagai tokoh masyarakat tidak mengetahui terkait kartu tersebut karena tidak ada sosialisasi serta arahan dari pemerintah sehingga penggunaan kartu smart madani sebagai salah satu inovasi pelayanan publik tidak maksimal.

2. Strategi dan Kinerja

Strategi dalam peningkatan kinerja adalah cara yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan memperoleh cara agar tujuan dapat tercapai. Sesuai dengan yang diungkapkan Quinn, (1999:10) Rencana yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama, kebijakan-kebijakan dan rangkaian tindakan dalam suatu organisasi menjadi suatu kesatuan yang utuh. Dan menurut Marrus, (2002:31) Strategi merupakan suatu proses penentuan rencana para pemimpin yang berfokus kepada tujuan organisasi disertai penyusunan upaya agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Adapun beberapa indikator dalam strategi dan kinerja sebagai berikut:

- 1) Menerapkan manajemen strategi dan perencanaan strategi.
- 2) Meningkatkan Kinerja
- 3) Semua staff berpartisipasi dalam melakukan strategi.
- 4) Menyusun dan mereview rencana strategis yang efektif.

Strategi manajemen merupakan perencanaan teknik atau cara dalam pembuatan keputusan oleh pimpinan organisasi dengan melibatkan seluruh anggota organisasi untuk mencapai tujuan. Selaras dengan pernyataan Budio, (2019:69) Strategi manajemen diperlukan untuk menentukan kebijaksanaan dan tindakan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara optimal. Menurut Firdaus (2020:161) Keterbatasan sumber daya dan kebutuhan yang semakin meningkat karena jumlah penduduk yang tumbuh sangat cepat adalah dua factor yang sangat penting dalam manajemen perkotaan.

Menurut Mukhlis (2005:27), kinerja merupakan hasil kerja sesuai kualitas, kuantitas, efisiensi, dan efektif yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sesuai dengan pernyataan tersebut dalam mewujudkan keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik kartu smart madani dibutuhkan kinerja yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani tidak terlepas dari kerja keras Walikota Pekanbaru dan seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Pekanbaru dalam memberikan ide-ide inovasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pemerintah terbilang cukup baik dengan memperoleh beberapa penghargaan yang menjadikan Kota Pekanbaru sebagai role model kota lain dalam menerapkan inovasi pelayanan publik kartu smart madani.

Walikota Pekanbaru dan seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Pekanbaru membuat sebuah strategi untuk mencapai keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani. Strategi manajemen tersebut di rancang dan di jalankan oleh Walikota Pekanbaru dan seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Pekanbaru.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Firdaus selaku Walikota Pekanbaru sebagai berikut:

Strategi nya yaitu meningkatkan cita-cita smart city, SDM yang unggul (Sehat, Berpendidikan dan berakhlakul karimah), Insfrastruktur baik dibidang transportasi maupun telekomunikasi yang memadai. Kinerja pemerintah saat ini terbilang baik dimana Kota Pekanbaru telah mendapatkan beberapa penghargaan terkait inovasi pelayanan publik salah satunya kartu smart madani ini mendapat penghargaan dan Pemerinta Kota Pekanbaru menjadi role model bagi daerah lain untuk menciptakan kartu

serba guna. Semua pegawai ikut berpartisipasi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi kartu smart madani, semua Dinas dan OPD sesuai dengan tupoksi (tugas, pokok, dan fungsi) mendorong kreatif untuk melakukan inovasi membangun kota cerdas. Dan sudah dilakukannya penyusunan rencana-rencana kedepan agar inovasi ini dapat berkembang lagi melalui kerjasama dengan perusahaan dan membina seluruh OPD untuk meningkatkan pelayanan publik, dan menyelesaikan permasalahan yang ada. (Dr.H.Firdaus,ST.,MT, 61 Tahun, selaku Walikota Pekanbaru, hari Rabu tanggal 9 Juni 2021, Kantor Walikota Pekanbaru, Pukul 11.14 WIB).

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa terdapat beberapa strategi yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani yaitu dengan mewujudkan cita-cita smart city dengan meningkatkan SDM yang unggul, menciptakan infrastruktur dibidang bangun dasar, transportasi hingga telekomunikasi,seluruh pegawai, Dinas, beserta OPD (Organisasi Pemerintah Daerah) ikut berpartisipasi dan menyumbangkan kreatifitas dalam menciptakan inovasi untuk mencapai tujuan Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu Smart City. Walikota Pekanbaru Bapak Firdaus telah melakukan manajemen strategi yaitu dengan membina seluruh Aparatur Sipil Negara dan Organisasi Perangkat Daerah untu meningkatkan pelyanan publik dan menyusun rancangan rencana kedepan agar inovasi dapat berkembang lagi baik dengan cara bekerjasama dengan pihak swasta dan kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru adalah baik di segi inovasi pelayanan publik dimana Kota Peknabarun mendapatkan penghargaan dan menjadi kota percontohan untuk kota-kota lain dalam menciptakan program inovasi pelayanan publik kartu smart madani.

Sejalan dengan hal itu adapun wawancara dengan Bapak Deni Hidayat selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Strategi yang digunakan Dinas Kominfo yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dimana bila terjadi permasalahan terhadap kartu tersebut bisa langsung menghubungi Dinas Kominfo lalu juga dengan cara memberikan inovasi pelayanan-pelayanan yang akan dibuat oleh Dinas Kominfo melalui kartu tersebut. Kinerja pemerintah Dinas Kominfo terbilang cukup baik dimana telah melakukan sosialisasi kepada seluruh OPD untu menggunakan kartu tersebut sebagai alat absensi, juga membuat alat pembaca kartu smart madani. Serta semua pegawai di Dinas Kominfo ikut berpartisipasi dalam melakukan strategi demi mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani. Kemudian dilakukan menyusun perencanaan strategis dimana Dinas KOMINFO memiliki rencana kedepan terkait kartu smart madani ini namun memang membutuhkan kerjasama dari berbagai pihak, karena dari Dinas KOMINFO sendiri sebenarnya hanya sebagai pembuat alat. Inshaallah pada tahun depan akan keluar inovasi baru dari Dinas KOMINFO sendiri terkait kartu smart madani yaitu dengan membuat aplikasi pada smartphone untuk dapat membaca kartu smart madani tersebut. (Deni Hidayat,ST, 42 Tahun, Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru, Hari Selasa tanggal 8 Juni 2021, Kantor Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru, Pukul 11.45 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Deni di atas maka dapat diambil kesimpulan terkait strategi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi kartu smart madani pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru dengan merancang pelayanan-pelayanan baru yang akan dibuat dalam kartu tersebut, juga dengan memberikan pelayanan apabila terjadi kendala dalam pembuatan kartu smart madani. Maka dapat diketahui bahwa kinerja Dinas Kominfo dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani terbilang cukup baik dimana Dinas Kominfo yang membuat alat pembaca kartu yang berguna untuk membaca identitas dan absensi. Seluruh pegawai di

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru ikut berpartisipasi dalam melakukan strategi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani dan melakukan manajemen strategi dengan membuat rancangan rencana kedepan agar meningkatkan pelayanan publik melalui kartu smart madani yaitu membuat aplikasi pada smartphone untuk dapat membaca kartu smart madani tersebut.

Begitu juga dengan hasil wawancara bersama Ibu Kusriauni selaku Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota sebagai berikut:

Strategi yang dilakukan dalam mewujudkan inovasi kartu smart madani ini dengan mengirimkan alat-alat tertentu ke sekolah-sekolah di Kota Pekanbaru ada 3 alat yang pertama kartu itu sendiri, kemudian ada alat untuk mengabsensi, dan ada alat untuk pembayaran. Kinerja Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru dengan cara memberikan himbauan dan melakukan sosialisasi terkait kartu smart madani. Seluruh pegawai di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru ikut berpartisipasi dengan cara menggunakan kartu tersebut sebagai alat absensi pegawai. Adapun rencana kedepan, dimana dengan mewujudkan visi dari kartu tersebut maka kedepan Dinas Pendidikan akan melakukan sosialisasi dan pengarahannya ke setiap sekolah agar terlaksana dan dipergunakan dengan sebaik mungkin oleh masyarakat. (Kusriauni, S.Pd, 54 Tahun, Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Hari Jumat tanggal 4 Juni 2021, Kantor Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Pukul 10.15 WIB).

Dari hasil wawancara bersama Ibu Kusriauni dapat diketahui bahwa strategi yang dilakukan Dinas Pendidikan dalam mewujudkan keberhasilan kartu smart madani yaitu dengan menyajikan alat-alat yang mendukung untuk penggunaan kartu smart madani di seluruh sekolah di Kota Pekanbaru agar dapat dipergunakan sesuai dengan tujuan pemerintah yaitu menanamkan generasi gemar menabung dan penggunaan pembayaran non cash. Kinerja Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani yaitu dengan

cara melakukan sosialisasi dan himbauan terkait penggunaan kartu smart madani, serta seluruh staff atau pegawai di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru ikut berpartisipasi dalam melakukan strategi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani, seperti melakukan upaya manajemen strategi dengan memikirkan rencana kedepan agar seluruh masyarakat mempergunakan kartu dengan sebaik mungkin dan mewujudkan visi Pemerintah Kota Pekanbaru.

Kemudian, begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Winda Sub Bagian Program di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Strategi dengan selalu memberikan himbauan kepada ASN untuk melakukan kehadiran dengan cara absen pagi dan sore dengan menggunakan kartu smart madani juga dengan memberikan kontribusi inovasi kedepan untuk perkembangan kartu smart madani. Kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani belum baik dimana belum adanya inovasi yang dibuat untuk mempermudah pelayanan kesehatan dengan kartu tersebut, jadi hanya dipergunakan sebagai alat absensi pegawai saja. Seluruh pegawai di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru ikut berpartisipasi dan wajib. Agar rencana kedepan meningkatkan pelayanan publik dengan menambahkan kedalam kartu smart madani sebagai kartu berobat, dimana masyarakat akan dimudahkan dalam pendaftaran karena hanya dengan menempelkan kartu pada alat nya akan muncul identitas nya. (Winda Anggreny, SKM, 43 Tahun, Sub Bagian Program Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Hari Senin 5 April 2021, di Kantor Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Pukul 14.30 WIB.

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru memiliki strategi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi kartu smart madani dengan menghimbau seluruh pegawai di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru untuk tetap menggunakan kartu smart madani sebagai media absensi dan mengharapkan kedepan akan ikut kontribusi menyumbangkan inovasi dalam pelayanan masyarakat melalui kartu smart madani. Seluruh pegawai ikut dan wajib berpartisipasi dalam melakukan strategi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi

pelayanan publik kartu smart madani. Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru juga telah melakukan manajemen strategi dengan membuat rencana kedepan yaitu pada kartu smart madani membuat sebuah pelayanan pendaftaran dirumah sakit hanya menggunakan kartu smart madani sehingga tidak perlu mengisi formulir dan mengantri. Kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani belum baik dimana dari Dinas Kesehatan belum adanya inovasi yang dapat di pergunakan melalui kartu smart madani

Begitu juga hasil wawancara dengan Bapak Sarwono selaku Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Strategi yang dilakukan dalam mewujudkan keberhasilan kartu smart madani yaitu dengan memberikan pengarahan kepada pegawai tentang cara kerja mesin di trans metro dan internal. Kinerja pemerintah cukup baik dimana sebagai pendorong dan juga pengawas sehingga Dinas Perhubungan dapat termotivasi dan menyumbangkan ide-ide inovasi sebagai cara mendukung program pemerintah. Ya seluruh pegawai di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru ikut berpartisipasi dalam melakukan strategi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani. Sudah ada rencana dan kajian dimana akan ditambahkan alat-alat kepada bus trans, jadi saat ini hanya ada 10 bus yang sudah menggunakan alat untuk dapat melakukan pembayaran dengan kartu smart madani, jadi rencana kedepan detiap bus transmetro sudah memiliki alat tersebut. (Sarwono.S.ST (TD), 36 Tahun, Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Hari Rabu tanggal 7 April 2021, di Kantor Dinas Perhubungan, Pukul 11.12 WIB).

Kutipan wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menghimbau kepada para pegawai yang bertanggung jawab terhadap kartu smart madani yaitu bidang trans metro tentang bagaimana cara kerja mesin dan internal adalah strategi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik

kartu smart madani. Pemerintah Kota Pekanbaru telah baik dalam kinerja mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani karena mendorong dan mengawasi Dinas Perhubungan sehingga terpacu untuk dapat berkontribusi dalam penyaluran inovasi kartu smart madani. Seluruh pegawai atau staff di Dinas Perhubungan ikut berpartisipasi dalam manajemen strategi dimana memiliki rencana kedepan seperti penambahan alat-alat pada setiap bus trans metro di Kota Pekanbaru.

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Rukiah selaku Kepala Sekolah SMPN 4 Pekanbaru yang mengatakan:

Strategi yang pertama dilakukan yaitu mengajak gemar menabung, untuk melakukan absensi, dan gerakan non tunai. Kinerja pemerintah yaitu sangat mendukung dimana dengan kartu smart madani ini dapat mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemerintah. Seluruhnya terlibat, baik guru maupun siswa bahkan pegawai kantin juga terlibat. Sudah ada rencana untuk dapat melanjutkan program kartu smart madani ini di lingkungan SMPN 4 Pekanbaru saat keadaan sudah kembali normal. (Dr. Rukiah, M.Pd, 50 Tahun, Kepala Sekolah SMPN 4 Kota Pekanbaru, Hari Selasa 6 April 2021, di SMPN 4 Pekanbaru, Pukul 10.12 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Rukiah bisa diketahui bahwa strategi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi publik melalui kartu smart madani dengan mengajak para siswa untuk gemar menabung, memberikan pengarahan untuk melakukan absensi dengan menggunakan kartu smart madani, dan sebagai penyalur gerakan non tunai. Kepala sekolah SMPN 4 Pekanbaru sangat mendukung kinerja pemerintah karena memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan terkait kartu smart madani dimana kartu serbaguna yang bisa menjadi alat pembayaran sekaligus kartu identitas. Guru maupun siswa-siswi dan penjaga kantin juga terlibat dalam melakukan strategi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu

smart madani dimana seluruh nya absen dengan menggunakan kartu smart madani dan pembayaran dikantin sekolah SMPN 4 Pekanbaru juga bisa menggunakan kartu smart madani. Ibu Rukiah selaku Kepala Sekolah SMPN 4 Pekanbaru juga melakukan manajemen strategi dimana beliau memiliki rencana kedepan dengan tetap melanjutkan program kartu smart madani di lingkungan sekolah disaat seluruhnya dapat beraktifitas dengan normal kembali.

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Ayu selaku Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Strategi yang dapat dilakukan dengan ikut dalam program pemerintah seperti memberikan pelayanan dengan cepat, menyukseskan program nasional yaitu pengurangan menggunakan uang cash. Kinerja pemerintah baik dimana memudahkan seluruh ASN dalam melakukan absen pegawai dan juga merupakan program dari pemerintah pusat sebagai kota cerdas. Ya seluruh pegawai di Sekretariat Daerah menggunakan kartu tersebut sebagai kartu absensi dan penerima gaji pegawai sehingga seluruhnya terlibat. Menyusun rencana kedepan sudah pasti ada dan untuk mengaplikasikannya butuh waktu apalagi disaat pandemik seperti ini. (Ayu Sentiadi.S.Sos, 28 Tahun, Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Hari Selasa 11 Juni 2021, di Kantor Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Pukul 11.12 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Ayu maka dapat disimpulkan bahwa strategi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi kartu smart madani dengan ikut menyukseskan program Pemerintah Kota Pekanbaru maupun program Nasional seperti mengurangi penggunaan uang cash dan ikut serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat. Kinerja Pemerintah baik dalam menciptakan inovasi karena dapat memudahkan Aparatur Sipil Negara dalam melakukan absensi kerja dan juga dapat mendukung program pemerintah pusat dalam menciptakan kota yang cerdas. Sekretariat Daerah juga telah menerapkan manajemen

strategi menyusun rencana-rencana, mengaplikasikan dan mengevaluasi untuk mencapai tujuan yaitu meningkatkan pelayanan publik.

Begitu juga hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Sandy selaku Anggota Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) di Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Upaya strategi yang dilakukan masyarakat dengan menggunakan fasilitas dan pelayanan yang diberikan pemerintah dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan fungsinya. Kinerja pemerintah kurang baik karena belum adanya sosialisasi kepada masyarakat luas padahal kartu tersebut sangat bermanfaat bisa digunakan untuk segala urusan hanya saja kurang dalam sosialisasi. (Sandy Putra Maera, 23 Tahun, Anggota Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) Kota Pekanbaru, Hari Jumat 11 Juni 2021, di Kantor KNPI Kota Pekanbaru, Pukul 15.20 WIB).

Berdasarkan wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwa strategi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani yang telah diungkapkan oleh Bapak Sandy yaitu dengan mempergunakan layanan dari pemerintah sesuai dengan fungsinya dan ikut mensukseskan visi Pemerintah Kota Pekanbaru. Namun, kinerja Pemerintah belum cukup baik dalam hal mensosialisasikan dan menyebarkan kepada masyarakat namun ide dari pembuatan kartu smart madani sangat mempermudah masyarakat dalam segala urusan.

Hasil Observasi peneliti bahwa strategi dan kinerja dalam upaya mewujudkan keberhasilan kartu smart madani ini sudah baik, dimana ada nya partisipasi pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) Kota Pekanbaru untuk menggunakan kartu tersebut sebagai media absensi. Kantor-kantor dinas yang peneliti datangi memang di setiap ruangan terdapat alat-alat menempelkan kartu smart madani untuk absensi pegawai,

jadi hasil observasi peneliti kartu smart madani telah dipergunakan di area perkantoran pemerintahan Kota Pekanbaru sebagai alat absensi pegawai.

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian bahwa Walikota Pekanbaru, Seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) memiliki strategi yang di gunakan untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik kartu smart madani agar inovasi tersebut dapat berhasil dan sesuai dengan yang di harapkan. Partisipasi pegawai, Dinas, beserta OPD (Organisasi Pemerintah Daerah) Kota Pekanbaru sudah dijalankan dengan baik dikarenakan para Dinas beserta OPD (Organisasi Pemerintah Daerah) Kota Pekanbaru menggunakan kartu tersebut sebagai kartu absensi pegawai dan penerimaan gaji pegawai. Peneliti menilai strategi yang digunakan belum terlaksana secara maksimal dikarenakan masih banyak nya masyarakat yang tidak mengetahui adanya inovasi pelayanan kartu smart madani jadi kinerja pemerintah belum maksimal dikarenakan kurang nya sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan dan manfaat kartu tersebut.

3. Pemberdayaan dan Kelompok-kelompok

Pemberdayaan merupakan penyediaan sumber daya, kemampuan, kesempatan, pengetahuan, dan kreatifitas dalam meningkatkan kemampuan untuk menentukan masa depannya. Sesuai dengan itu menurut Widyanti, (2016: 7031) Pemberdayaan pegawai merupakan suatu proses dimana seorang individu diberdayakan untuk menyelesaikan suatu masalah dalam perusahaan dan mendorong pegawai tersebut untuk ikut terlibat dalam berbagai aktivitas yang mempengaruhinya dengan cara memberikan kepercayaan dan kewenangan yang nantinya mampu menumbuhkan rasa tanggung jawabnya.

Pegawai pemerintah yang telah diberdayakan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam bekerja dan menciptakan pelayanan yang unggul. Sehingga salah satu faktor untuk mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani dengan memberikan pemberdayaan kepada seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) agar meningkatnya kretafitas dan penyelesaian masalah. Pegawai juga perlu diberikan pelatihan dan bimbingan untuk mengasah keterampilan, pengetahuan, agar dapat bermanfaat bagi dirinya dan organisasi.

Berikut beberapa inikator dari Pemberdayaan dan Kelompok-kelompok:

- 1) Keterlibat dalam aktivitas kelompok kerja.
- 2) staff/pegawai diberikan pelatihan dan bimbingan.
- 3) Seluruh pekerja memiliki tingkat kepedulian pada proses inovasi.
- 4) Meningkatnya kapasitas dan kualiatias pegawai.

Keterlibatan pegawai dalam aktivitas kerja dapat meningkatkan pencapaian atau hasil kerja. Sehingga keterlibatan pegawai sangat dibutuhkan dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan. Bukan hanya keterlibatan dari pegawai tapi adanya keterlibatan dengan pihak luar juga dapat memberikan keuntungan untuk sebuah organisasi. Pegawai juga perlu diberikan pelatihan dan bimbingan untuk mengasah keterampilan, pengetahuan, agar dapat bermanfaat bagi dirinya dan organisasi. Sama halnya dengan inovasi pelayanan kartu smart madani yang menjalankan kerjasama antara Pemerintah Kota Pekanbaru dengan pihak Bank Indonesia dan Bank Negara Indonesia yang memiliki tujuan sama dan masing-masing mendapatkan keuntungan. Pemerintah dapat memberikan pelayanan publik ke masyarakat dengan cepat dan efesien sedangkan pihak Bank mendapatkan nasabah.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Firdaus selaku Walikota Pekanbaru sebagai berikut:

Pemerintah memiliki tingkat kepedulian terhadap proses inovasi kartu smart madani, dimana pemerintah membuat program-program yang akan memudahkan masyarakat khususnya Kota Pekanbaru dalam menerima pelayanan. Seluruh pegawai diberikan pengarahan dan bimbingan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya agar menciptakan SDM yang unggul dan kreatif untuk dapat mewujudkan visi Kota Pekanbaru dan memperoleh keberhasilan terkait inovasi kartu smart madani. Diberikan pelatihan dan arahan serta bimbingan terkait inovasi kartu smart madani juga memberikan dorongan agar dapat berfikir kreatif untuk membangun inovasi pelayanan publik. Pihak yang terlibat yaitu pihak Bank Indonesia, Bank Negara Indonesia, dan seluruh OPD dan seluruh masyarakat Kota Pekanbaru, dengan melakukan kerjasama kepada pihak Bank dan mendorong OPD untuk dapat melakukan inovasi kepada kartu smart madani juga memberikan arahan masyarakat untuk dapat menggunakan kartu smart madani. (Dr.H.Firdaus,ST.,MT, 61 Tahun, selaku Walikota Pekanbaru, hari Rabu tanggal 9 Juni 2021, Kantor Walikota Pekanbaru, Pukul 11.14 WIB).

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat diketahui bahwa yang terlibat dalam inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani yaitu, Bank Indonesia dan Bank Negara Indonesia yang mengeluarkan kartu atm berguna sebagai transaksi pembayaran, lalu seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang berkontribusi menciptakan inovasi dan alat pendukung kartu smart madani, dan seluruh masyarakat Kota Pekanbaru yang nantinya menggunakan kartu smart madani. Staff/pegawai pemerintahan diberikan pelatihan dan bimbingan dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik kartu smart madani untuk menciptakan SDM (Sumber Daya Manusia) yang kreatif agar tercapainya keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani. upaya yang dilakukan untuk menciptakan kapasitas dan kualitas pegawai yang baik dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani dengan cara memberikan pelatihan, bimbingan, dorongan kepada

pegawai, serta memiliki tingkat kepedulian terhadap proses inovasi pelayanan publik kartu smart madani dengan membuat program-program pelayanan publik yang akan mempermudah masyarakat Kota Pekanbaru memperoleh pelayanan publik.

Sejalan dengan hal itu adapun wawancara dengan Bapak Deni Hidayat selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Adanya kepedulian dalam bentuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dalam hal kartu smart madani tersebut. Dinas Kominfo seluruh pegawai diberikan pelatihan dan bimbingan terkait pembuatan kartu smart madani. Dengan memberikan pelatihan dan sosialisai serta memonitoring para pegawai. Keterlibatan dari Bank Indonesia, Bank Negara Indonesia dan Pemko sebagai pembuat kartu smart madani, Dinas Kominfo sebagai penyediaan alat pemanfaatan kartu. (Deni Hidayat,ST, 42 Tahun, Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru, Hari Selasa tanggal 8 Juni 2021, Kantor Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru, Pukul 11.45 WIB).

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Deni di atas dapat di ketahui bahwa Pemerintah memiliki tingkat kepedulian terhadap proses inovasi pelayanan publik kartu smart madani dalam bentuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Kota Pekanbaru. Dengan melakukan upaya untuk menciptakan kapasitas dan kualitas pegawai yang baik dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani dengan memberikan pelatihan, sosialisai, serta memonitoring pegawai. melakukan pelatihan dan bimbingan kepada pegawai di Dinas Komunikasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik kartu smart madani. Sehingga adanya keterlibatan dalam inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani dan seperti Bank Indonesia, Bank Negara Indonesia dan Pemerintah Kota pekanbaru sebagai

pembuat kartu smart madani lalu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai penyediaan alat yang berguna untuk pemanfaatan kartu.

Begitu juga dengan hasil wawancara bersama Ibu Kusriauni selaku Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota sebagai berikut:

Pemerintah memiliki kepedulian terhadap inovasi kartu smart madani dalam bentuk terus memperhatikan proses terwujudnya program tersebut dan memberikan pelayanan yang mempermudah masyarakat dalam pembayaran dan identitas. Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru melakukan pelatihan dan bimbingan kepada para pegawai yaitu cara kerja dan penggunaan kartu tersebut sebagai media absensi pegawai. Upaya yang dilakukan dengan cara memberikan arahan dan sosialisasi kepada pegawai dan pihak sekolah untu mewujudkan keberhasilan kartu smart madani tersebut. Pihak Bank Negara Indonesia, seluruh PNS yang menggunakan kartu tersebut, sebagai alat absensi pegawai. (Kusriauni,S.Pd, 54 Tahun, Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Hari Jumat tanggal 4 Juni 2021, Kantor Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Pukul 10.15 WIB).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa pemerintah memiliki tingkat kepedulian terhadap proses inovasi pelayanan publik kartu smart madani, dapat dilihat dari kinerja pemerintah untuk terus memonitoring perkembangan kartu smart madani dan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Pekanbaru. Pemerintah Kota Pekanbaru telah melakukan upaya untuk menciptakan kapasitas dan kualitas pegawai yang baik dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani dengan memberikan arahan dan sosialisasi. Serta adanya kelompok yang terlibat adalah seluruh PNS (Pegawai Negeri Sipil) yang menggunakan kartu tersebut sebagai media absensi kehadiran. bahwa seluruh pegawai di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru telah

diberikan pelatihan dan bimbingan dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik kartu smart madani sebagai media absensi pegawai.

Kemudian, begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Winda Sub Bagian Program di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Pasti nya, pemerintah peduli dimana selalu menghimbau kepada seluruh pegawai Dinas Kesehatan untuk melakukan absensi melalui kartu tersebut agar pegawai Dinas Kesehatan lebih disiplin lagi. Sudah dilakukan pelatihan dan bimbingan dengan cara koordinasi dan konsultasi cara penggunaan kartu tersebut. Upaya yang dilakukan dengan terus menggunakan kartu tersebut karena meningkatkan kedisiplinan pegawai. Seluruh ASN di Dinas Kesehatan, dengan mempergunakan kartu tersebut sebagai alat absen. (Winda Anggreny,SKM, 43 Tahun, Sub Bagian Program Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Hari Senin 5 April 2021, di Kantor Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Pukul 14.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Winda bahwa Pemerintah Kota Pekanbaru memiliki kepedulian dalam inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani yang terlibat adalah seluruh ASN (Aparat Sipil Negara) di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dengan mempergunakan kartu tersebut sebagai media absensi pegawai. Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru telah dilakukan koordinasi dan konsultasi sebagai bentuk pelatihan dan bimbingan terkait pelaksanaan inovasi pelayanan publik kartu smart madani sebagai upaya untuk menciptakan kapasitas dan kualitas pegawai yang baik dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani dengan terus memberikan himbauan kepada para pegawai agar selalu disiplin.

Begitu juga hasil wawancara dengan Bapak Sarwono selaku Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Pemerintah peduli dengan melakukan kerjasama kepada berbagai operator dan menyediakan fasilitas. Iya sudah ada dimana pegawai diberikan pelatihan

terhadap cara kerja mesin dan alat yang digunakan untuk transaksi kartu smart madani. Upaya yang dilakukan dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas dan kapasitas pegawai. Seluruh pegawai di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru seperti adanya bagian untuk operator alat, adanya pengawasan, serta adanya perusahaan sebagai pelaksana dan penanggung jawab. (Sarwono.S.ST (TD), 36 Tahun, Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Hari Rabu tanggal 7 April 2021, di Kantor Dinas Perhubungan, Pukul 11.12 WIB).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Pemerintah memiliki tingkat kepedulian terhadap proses inovasi pelayanan publik kartu smart madani dengan menyediakan fasilitas dan Sumber Daya Manusia yang unggul agar terciptanya keberhasilan kartu smart madani dan adanya keterlibatan di Dinas Perhubungan yaitu adanya keterlibatan pramugara sebagai operator alat, adanya pengawasan dari Dinas Perhubungan, lalu perusahaan dalam pelaksanaan dan penanggung jawab. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru telah memberikan pelatihan dan bimbingan cara kerja alat yang digunakan untuk transaksi pembayaran transmetro kepada para pegawai dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik kartu smart madani menciptakan kapasitas dan kualitas pegawai yang baik dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani.

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Rukiah selaku Kepala Sekolah SMPN 4 Pekanbaru yang mengatakan:

Keperdulian pemerintah dengan membuat program yang memudahkan masyarakat ya dengan kartu ini tidak perlu lagi membawa uang cash dan kartu ini juga dapat dipergunakan untuk banyak urusan seperti pembayaran dikantin sekolah dan juga sebagai kartu absen. Sudah adanya sosialisasi kepada seluruh perangkat sekolah juga dengan siswa beserta wali murid yang menggunakan kartu tersebut. Dengan adanya keterlibatan langsung dengan warga sekolah adanya keterlibatan dari pemerintah sebagai pembuat kebijakan lalu ke sekolah sebagai penyalur dan pengguna kartu smart madani dan adanya keterlibatan dari pihak orang tua wali murid sebagai pengguna inovasi tersebut. (Dr. Rukiah,M.Pd, 50 Tahun, Kepala

Sekolah SMPN 4 Kota Pekanbaru, Hari Selasa 6 April 2021, di SMPN 4 Pekanbaru, Pukul 10.12 WIB).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas pemerintah memiliki tingkat kepedulian terhadap proses inovasi pelayanan publik kartu smart madani dan dalam bentuk menyediakan layanan kartu smart madani yang mempermudah urusan pembayaran pada kantin sekolah di SMPN 4 Pekanbaru dan absensi kehadiran di SMPN 4 Pekanbaru, yang terlibat dalam inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani yaitu pemerintah sebagai pencipta inovasi, sekolah dan wali murid sebagai pengguna inovasi kartu smart madani. Kepala Sekolah SMPN 4 Pekanbaru menciptakan kapasitas dan kualitas pegawai yang baik dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani dengan adanya keterlibatan langsung dengan seluruh warga sekolah yang menggunakan kartu smart madani dengan dilakukan pelatihan dan bimbingan dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik kartu smart madani dengan cara sosialisasi kepada seluruh perangkat sekolah, siswa, dan wali murid yang menggunakan kartu smart madani.

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Ayu selaku Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Bentuk kepedulian pemerintah dengan memberikan pengarahan kepada seluruh ASN menggunakan kartu tersebut sebagai kartu absensi juga pemerintah memberikan kemudahan dalam pelayanan melalui kartu tersebut. Sudah ada dilakukan pelatihan dan bimbingan terkait cara kerja kartu dan fungsi kartu tersebut. Dengan upaya memberikan arahan penggunaan kartu kepada seluruh pegawai di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru. Yang terlibat tentunya seluruh ASN yang menggunakan kartu tersebut ya, dan juga pemerintah selaku pencetus inovasi. (Ayu Sentiadi.S.Sos, 28 Tahun, Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Hari Selasa 11 Juni 2021, di Kantor Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Pukul 11.12 WIB).

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui tingkat kepedulian Pemerintah Kota Pekanbaru terhadap proses inovasi pelayanan publik kartu smart madani dapat dilihat dengan memberikah arahan agar menggunakan kartu tersebut sebagai alat absensi kepegawaian dan memberikan pelayanan publik melalui kartu smart madani. Inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani di Sekretarian Daerah Kota Pekanbaru adanya keterlibatan dari seluruh ASN (Aparat Sipil Negara) yang menggunakan kartu smart madani juga Pemerintah selaku pencipta kebijakan dan inovasi kartu smart madani. Pemerintah Kota Pekanbaru memiliki upaya yang untuk menciptakan kapasitas dan kualitas pegawai yang baik dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani dengan memberikan arahan dalam menggunakan kartu smart madani kepada seluruh pegawai di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru dengan cara diberikan pelatihan dan bimbingan terkait cara kerja dan manfaat kartu smart madani dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik kartu smart madani.

Begitu juga hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Sandy selaku Anggota Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) di Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Menurut saya pemerintah memiliki kepedulian terhadap pelayanan publik maka dari itu dibuat sebuah inovasi yang memudahkan masyarakat Kota Pekanbaru dalam transaksi pembayaran dan juga sebagai kartu identitas ya. Namun kurang nya sosialisasi ke masyarakat luas bahwa ada nya kartu smart ini. Pastinya pemerintah sebagai pembuat inovasi dan juga masyarakat sebagai pengguna kartu tersebut. (Sandy Putra Maera, 23 Tahun, Anggota Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) Kota Pekanbaru, Hari Jumat 11 Juni 2021, di Kantor KNPI Kota Pekanbaru, Pukul 15.20 WIB).

Berdasarkan wawancara diatas bersama Bapak Sandy dapat diketahui bahwa yang terlibat dalam inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani adalah Pemerintah selaku pencipta inovasi kartu smart madani juga masyarakat Kota Pekanbaru sebagai pengguna kartu smart madani. Pemerintah Kota Pekanbaru juga memiliki tingkat kepedulian terhadap proses inovasi pelayanan publik kartu smart madani karena membuat rancangan untuk mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan. Namun, pemerintah kurang dalam hal sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya kartu smart madani.

Hasil Observasi penelitian upaya pemberdayaan para pegawai sudah dilakukan, yaitu dengan adanya diberikan pelatihan dan arahan bagaimana cara menggunakan dan manfaat dari kartu smart madani. Kemudian adanya keterlibatan dari pembuatan kartu smart madani dengan pihak Bank Indonesia serta arahan dari Walikota Pekanbaru untuk seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Pekanbaru agar dapat berkontribusi dalam menyalurkan ide-ide terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani.

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian bahwa keterlibatan dalam kelompok kerja sudah terlaksana dimana adanya keterlibatan dari pihak Bank Indonesia dan Bank Negara Indonesia serta seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Pekanbaru dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani, namun keterlibatan masyarakat dalam penggunaan kartu smart madani belum maksimal. Juga adanya upaya pemerintah Kota Pekanbaru dalam memberikan arahan kepada para pegawai agar berkontribusi dalam memberikan inovasi-inovasi pelayanan publik kartu smart madani.

4. Rekayasa dan Pembaharuan

Pembaharuan merupakan sebuah penciptaan ide-ide, metode, barang-barang, yang baru untuk seseorang atau sekelompok orang (masyarakat) untuk memecahkan masalah guna mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut M.Arif, (2018: 126) Pembaharuan terdapat dua arti, dilihat dalam bentuk kata sifat berarti pengenalan sesuatu yang baru dan dari kata benda bermakna ide baru, cara, tindakan, atau penemuan baru.

Pembaharuan (Inovasi) dilakukan dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, bisa dengan memanfaatkan teknologi baru, aplikasi, menjalin kolaborasi dan kerjasama. Sesuai dengan itu Pemerintah Kota Pekanbaru menciptakan inovasi baru dalam pelayanan publik yaitu kartu smart madani, dimana kartu tersebut dibuat atas kerja sama dan kolaborasi dengan pihak Bank Indonesia, Bank Negara Indonesia, serta seluruh Dinas terkait. Juga dengan memanfaatkan teknologi sehingga kartu smart madani dapat dipergunakan sebagai alat transaksi pembayaran serta identitas. Sehingga pengaplikasian kartu terbilang efisien karena satu kartu dengan banyak fungsi.

Ada beberapa indikator dalam penerapan rekayasa dan pembaharuan untuk mewujudkan keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Adanya pengenalan konsep-konsep baru.
- 2) Melakukan Pengembangan/penciptaan produk baru.
- 3) Memanfaatkan perkembangan teknologi.
- 4) Melihat dan mengamati penerapan rekayasa dan pembaharuan.

Pembaharuan (inovasi) pelayanan publik dilakukan untuk dapat meningkatkan produktivitas, kualitas, mengembangkan skill dan wawasan serta mengurangi terjadinya permasalahan. Melakukan pembaharuan dalam pelayanan publik diperlukan pengembangan dan penciptaan produk untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Umumnya tujuan dari pengembangan dan penciptaan produk baru dalam pelayanan publik yaitu untuk memenuhi keinginan pengguna pelayanan serta mencapai tujuan yang diinginkan baik dengan menggunakan perkembangan teknologi. Teknologi merupakan alat yang berfungsi memudahkan kerja manusia karena cepat, tepat, dan kendala lebih kecil. Pelayanan publik yang menggunakan teknologi salah satunya kartu smart madani, dimana kartu tersebut dapat menjadi kartu akses identitas dan juga sebagai alat pembayaran.

Pengamatan atau observasi merupakan tindakan yang dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap sesuatu untuk menentukan apakah sudah sesuai atau belum dengan yang diharapkan. Sesuai dengan penjelasan tersebut, dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani di butuhkan pengamatan secara langsung untuk dapat menilai apakah inovasi tersebut sudah berjalan dengan baik atau justru memiliki kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui kartu smart madani.

Pemerintah Kota Pekanbaru melihat bahwa inovasi pelayanan publik kartu smart madani memiliki keunggulan untuk memberikan pelayanan, karena mendapatkan penghargaan atas inovasi pelayanan publik kartu smart madani dan Kota Pekanbaru menjadi role model bagi Kota lain untuk menerapkan inovasi pelayanan publik kartu smart madani.

Pemerintah Kota Pekanbaru menciptakan inovasi pelayanan publik kartu smart madani dengan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menerapkan e-government.

Kartu smart madani merupakan produk baru dari Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai salah satu dari pengembangan produk pelayanan publik berguna untuk memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan publik. Kartu smart madani menggunakan teknologi dalam pembuatan dan pengaplikasian. Kartu tersebut diciptakan sebagai alat pembayaran dan juga kartu identitas sehingga saat ini kartu smart madani dipergunakan sebagai alat absensi pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) dan penerimaan gaji pegawai.

Untuk mewujudkan keberhasilan dari inovasi pelayanan publik kartu smart madani, Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan upaya-upaya pembaharuan seperti dengan penggunaan teknologi, meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Seperti yang disampaikan oleh Walikota Pekanbaru Bapak Firdaus tentang bentuk rekayasa dan pembaharuan seperti apa untuk mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani sebagai berikut:

Dengan penggunaan teknologi yang sudah maju, dan Infrastruktur telekomunikasi fiber optik, IT yang cepat, dan SDM yang kreatif sehingga dapat menciptakan kartu serba guna untuk mewujudkan kota smart. Kartu sudah diaplikasikan sebagai alat absensi seluruh ASN di Kota Pekanbaru, lalu juga sudah diaplikasikan sebagai kartu dengan berbasis identitas kependudukan, dan juga sapat diaplikasikan sebagai kartu atm. Memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di Kota Pekanbaru, Kota pekanbaru mendapatkan penghargaan dan menjadi role model kota lain dalam menciptakan inovas. (Dr.H.Firdaus,ST.,MT, 61 Tahun, selaku Walikota Pekanbaru, hari Rabu tanggal 9 Juni 2021, Kantor Walikota Pekanbaru, Pukul 11.14 WIB).

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan rekayasa dan pembaharuan dalam inovasi pelayanan publik kartu smart madani yaitu dengan memanfaatkan teknologi yang maju, infrastruktur telekomunikasi (fiber optik), kecepatan Internet, dan Sumber Daya Manusia yang kreatif. Rekayasa dan pembaharuan telah diaplikasikan sebagai kartu absensi kehadiran Aparatur Sipil Negara, sebagai alat pembayaran karena merupakan kartu atm, dan juga sebagai kartu identitas kependudukan di Kota Pekanbaru. Dengan penggunaan teknologi dapat memiliki keunggulan yaitu memudahkan masyarakat Kota Pekanbaru memperoleh pelayanan, dan dengan inovasi kartu smart madani Kota Pekanbaru menjadi role model kota-kota lain untuk menciptakan inovasi pelayanan publik.

Sejalan dengan hal itu adapun wawancara dengan Bapak Deni Hidayat selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Pembaharuan dengan menciptakan alat dan aplikasi berupa alat pembaca kartu lalu aplikasi yang akan di gunakan oleh seluruh Dinas dalam memberikan pelayanan. Kartu tersebut dapat diaplikasikan sebagai kartu identitas kependudukan Kota Pekanbaru dan juga sebagai alat pembayaran. Tidak perlu membuat banyak kartu, lebih cepat dan efesien, menghindari kebocoran(akuntabel). (Deni Hidayat,ST, 42 Tahun, Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru, Hari Selasa tanggal 8 Juni 2021, Kantor Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru, Pukul 11.45 WIB).

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru telah melakukan rekayasa dan pembaharuan dalam inovasi pelayanan publik kartu smart madani dalam menciptakan alat pembaca kartu serta aplikasi yang

memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diberikan, karena tidak membutuhkan banyak kartu, cepat dan efisien, serta akuntabel. Kartu dapat diaplikasikan sebagai kartu identitas kependudukan di Kota Pekanbaru dan merupakan transaksi pembayaran karena berupa kartu atm. rekayasa dan pembaharuan dalam inovasi pelayanan publik kartu smart madani.

Begitu juga dengan hasil wawancara bersama Ibu Kusriauni selaku Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota sebagai berikut:

Bentuk pembaharuan dengan mengaplikasikan kartu tersebut sebagai media absensi dan pembayaran dengan menggunakan alat. Telah diaplikasikan sebagai kartu absen pegawai karena terdapat nomor induk kependudukan di dalam kartu tersebut. Yang memiliki keunggulan dalam mengontrol kehadiran pegawai. (Kusriauni,S.Pd, 54 Tahun, Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Hari Jumat tanggal 4 Juni 2021, Kantor Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Pukul 10.15 WIB).

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa bentuk rekayasa dan pembaharuan dalam inovasi pelayanan publik kartu smart madani di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru yaitu dengan memberikan alat untuk pengaplikasian kartu tersebut sebagai media absensi kehadiran dan pembayaran. Kartu smart madani telah diaplikasikan sebagai kartu absensi kehadiran pegawai di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru. Memiliki keunggulan dari adanya rekayasa dan pembaharuan dalam inovasi pelayanan publik kartu smart madani di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru yaitu dapat mengontrol absensi kehadiran pegawai di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.

Kemudian, begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Winda Sub Bagian Program di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Dalam bentuk alat yang disediakan oleh pemerintah sebagai absensi para pegawai, dan nantinya akan ada pembaharuan di kartu tersebut dimana akan dipergunakan sebagai kartu berobat untuk masyarakat. Telah diaplikasikan kartu tersebut di Dinas Kesehatan yaitu pada absensi pegawai sehingga dapat disipilin dan termonitor. Agar kehadiran lebih termonitor, efisien dan efektif. (Winda Anggreny, SKM, 43 Tahun, Sub Bagian Program Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Hari Senin 5 April 2021, di Kantor Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Pukul 14.30 WIB).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat diketahui bahwa bentuk rekayasa dan pembaharuan dalam inovasi pelayanan publik kartu smart madani dengan membuat program kartu berobat dengan menggunakan kartu smart madani. Rekayasa dan pembaharuan kartu smart madani telah diaplikasikan untuk absensi kehadiran pegawai Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yaitu dapat memonitor absensi kehadiran pegawai secara efisien dan efektif di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.

Begitu juga hasil wawancara dengan Bapak Sarwono selaku Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Pembaharuan belum ada namun nanti akan dikembangkan dengan memberikan alat untuk pembayaran transmetro ke seluruh transmetro di Kota Pekanbaru. Pada dinas perhubungan telah diaplikasikan sebagai alat absensi pegawai dan juga sebagai alat pembayaran pada transmetro serta tol agar lebih cepat, praktis, memperkecil kebocoran. (Sarwono.S.ST (TD), 36 Tahun, Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Hari Rabu tanggal 7 April 2021, di Kantor Dinas Perhubungan, Pukul 11.12 WIB).

Hasil wawancara bersama Bapak Sarwono di atas dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan belum melakukan pembaharuan terhadap inovasi pelayanan publik kartu smart madani, Kartu tersebut dapat diaplikasikan di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai alat absensi pegawai serta pembayaran tol dan transmetro di Kota Pekanbaru. Penggunaan kartu tersebut agar pelayanan

lebih cepat dan praktis dalam melakukan transaksi sehingga tidak terjadi kebocoran(akuntabel). Akan ada rencana untuk mengembangkan penyebaran alat transaksi pembayaran dengan menggunakan kartu smart madani pada seluruh transmetro di Kota Pekanbaru.

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Rukiah selaku Kepala Sekolah

SMPN 4 Pekanbaru yang mengatakan:

Untuk saat ini pengaplikasian kartu smart madani terhenti di siswa kelas 9, jadi yang kelas 8 dan kelas 7 belum mendapatkan sosialisasi mengenai kartu tersebut dikarenakan kelas 8 dan kelas 7 masuk disaat pandemi covid-19 jadi sistem belajar masih daring dan absen juga dengan daring. Sehingga pengaplikasian dan alatnya namun karena libur maka tidak efektif. Serba digital dan lebih efisien. (Dr. Rukiah, M.Pd, 50 Tahun, Kepala Sekolah SMPN 4 Kota Pekanbaru, Hari Selasa 6 April 2021, di SMPN 4 Pekanbaru, Pukul 10.12 WIB).

Berdasarkan kutipan wawancara diatas bentuk rekayasa dan pembaharuan dalam inovasi pelayanan publik kartu smart madani yaitu terletak pada aplikasi dan alat. Namun dikarenakan pandemik covid-19 menjadi tidak efektif dalam mengaplikasikan kartu smart madani di lingkungan sekolah. Kartu smart madani baru diaplikasikan pada siswa kelas 9 SMPN 4 Pekanbaru dikarenakan pandemi covid-19 siswa angkatan 7,8 belum mendapatkan sosialisasi dari sekolah terkait penggunaan kartu smart madani dan saat ini masih menggunakan daring dalam kegiatan belajar di Kota Pekanbaru. Keunggulan dari adanya rekayasa dan pembaharuan dalam inovasi pelayanan publik kartu smart madani yaitu karena penggunaannya dengan digital yang sudah canggih sehingga membuat lebih efisien.

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Ayu selaku Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Pembaharuan terjadi karena menggunakan teknologi yang canggih sehingga memudahkan pegawai dalam melakukan absensi dan penerimaan gaji. Telah diaplikasikan keseluruh ASN Kota Pekanbaru dalam melakukan absensi pegawai di kantor masing-masing. Keunggulannya mempermudah masyarakat, lebih efisien (Ayu Sentiadi.S.Sos, 28 Tahun, Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Hari Selasa 11 Juni 2021, di Kantor Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Pukul 11.12 WIB).

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bentuk rekayasa dan pembaharuan dalam inovasi pelayanan publik kartu smart madani menggunakan teknologi canggih yang memudahkan pegawai di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru untuk absensi kehadiran dan menerima gaji, dengan menggunakan kartu smart madani dapat mempermudah masyarakat untuk menerima pelayanan dari pemerintah serta lebih efisien ini merupakan keunggulan dari adanya rekayasa dan pembaharuan dalam inovasi pelayanan publik kartu smart madani. Kartu smart madani telah diaplikasikan oleh seluruh Aparatur Sipil Negara di Kota Pekanbaru untuk melakukan absensi kehadiran pegawai.

Hasil observasi penelitian adanya upaya untuk merancang inovasi-inovasi pelayanan publik agar terwujudnya Pekanbaru Smart City, dimana peneliti hadir dalam rapat kerja virtual bersama seluruh Organisasi Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Walikota Pekanbaru bersama Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Bappenas dan Kantor Staf Kepresidenan dengan tema Gerakan Menuju 100 Smart City yang membahas bagaimana cara untuk mewujudkan keberhasilan inovasi-inovasi pelayanan yang smart untuk menciptakan kota yang cerdas.

Hasil wawancara dan observasi penelitian telah adanya pembaharuan inovasi pelayanan publik kartu smart madani dan pengaplikasiannya, ini dikarenakan Dinas-dinas terkait dan seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) menggunakan alat teknologi dalam pengaplikasian kartu smart madani dimana kartu tersebut sebagai media absensi kehadiran. Pengembangan produk pelayanan publik dengan pendekatan perkembangan teknologi berupa kartu smart madani ini sudah dilakukan dengan baik dikarenakan produk pelayanan publik berupa kartu smart madani memudahkan penggunaannya dalam pengaplikasian pembayaran serta sebagai kartu identitas. Keunggulan yang diperoleh dalam menggunakan kartu smart madani dengan berbasis teknologi dapat digunakan untuk pembayaran karena berupa kartu ATM, bisa dijadikan kartu identitas karena terdapat chip NIK (Nomor Induk Kependudukan) Kota Pekanbaru, dapat dijadikan sebagai transaksi pembayaran bus trans metro dan e-toll.

5. Pembelajaran dan Komunikasi

Pembelajaran dan komunikasi merupakan proses penyampaian pesan untuk saling bertukar informasi dan pengetahuan agar mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan. Sesuai dengan pernyataan diatas, melakukan komunikasi dalam pelayanan publik merupakan tindakan penyampaian pesan dan pemeberian pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan.

Penyampaian pesan atau informasi kepada masyarakat terkait inovasi pelayanan publik dapat menjadikan terwujudnya keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani. Pemerintah dalam menyampaian pesan kepada

masyarakat bisa berupa memberikan pembelajaran, arahan, sosialisasi, bahkan pelatihan. Informasi merupakan media untuk mengetahui sesuatu yang berharga, dengan informasi memungkinkan masyarakat untuk memperoleh ilmu dan pengetahuan. Penyebaran Informasi kepada masyarakat merupakan tanggung jawab pemerintah. Bagi Pemerintah memberikan informasi dapat membantu dalam mencapai tujuan yang ditetapkan serta dalam proses pengambilan keputusan.

Dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani maka hal yang perlu dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru adalah dengan melakukan upaya pemberian informasi kepada masyarakat agar dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan inovasi pelayanan publik kartu smart madani. Sesuai dengan yang disampaikan Firdaus (2020:41) Masyarakat adalah elemen terpenting dalam suatu kota, menata kota dimulai dari menata masyarakatnya, untuk itu sangat perlu memahami masyarakat ini dari berbagai prospek.

Pemerintah Kota Pekanbaru terus melakukan upaya-upaya agar tujuan menciptakan inovasi pelayanan yang baik dapat terwujud, salah satunya pada inovasi pelayanan publik kartu smart madani. Untuk mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani di Kota Pekanbaru, maka masyarakat diberikan pemahaman dan sosialisasi agar dapat memanfaatkan pelayanan tersebut dengan baik, dan fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat terlaksana.

Ada beberapa indikator dalam pembelajaran dan komunikasi untuk mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Menyebarluaskan kepada masyarakat terhadap adanya produk baru.
- 2) Terbukanya informasi kepada seluruh masyarakat untuk memikat masyarakat menggunakan produk inovasi.
- 3) Memberikan pemahaman atau sosialisasi terkait inovasi.

Tindakan penyebarluasan informasi kepada masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik kartu smart madani merupakan upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru untuk dapat mengedukasi masyarakat dan menciptakan pemahaman terhadap penggunaan dan pemanfaatan produk pelayanan kartu smart madani.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Firdaus selaku Walikota Pekanbaru sebagai berikut:

Sosialisasi akan tetap dilakukan dengan berbagai cara agar maksimal, Senantiasa dilakukan sosialisasi, sesuai tempat yang diharapkan untuk melakukan sosialisasi keseluruhan Dinas-dinas Kota Pekanbaru, sosialisasi mengenai teknologi. Dengan terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa kartu ini sangat membantu ya contohnya seperti pembayaran tol, kartu identitas. Masyarakat memang harus diberikan pemahaman agar terwujudnya visi inovasi ini, banyak masyarakat yang mendukung terhadap inovasi kartu smart madani karena kartu ini dibuat untuk memudahkan masyarakat. Inshaallah masyarakat akan terus mendukung upaya pemerintah memberikan pelayanan. Sosialisasi akan tetap dilakukan dengan berbagai cara agar maksimal. (Dr.H.Firdaus,ST.,MT, 61 Tahun, selaku Walikota Pekanbaru, hari Rabu tanggal 9 Juni 2021, Kantor Walikota Pekanbaru, Pukul 11.14 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Bapak Firdaus selaku Walikota Pekanbaru telah melakukan upaya untuk menyebarluaskan ke masyarakat terkait inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madan dengan cara sosialisasi kepada seluruh Dinas Kota Pekanbaru yang terkait kartu smart madani serta sosialisasi kepada masyarakat terhadap perkembangan teknologi. Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan memberikan

pembelajaran dan pemahaman tentang kegunaan dan manfaat dari kartu smart madani sehingga mempengaruhi masyarakat dalam menerima dan menggunakan inovasi pelayanan publik kartu smart madani. Pemahaman masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik kartu smart madani cukup baik dimana banyak yang mendukung terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani.

Sejalan dengan hal itu adapun wawancara dengan Bapak Deni Hidayat selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Ya pastinya pemerintah akan terus memberikan pemahaman kepada masyarakat agar tercapai tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik, Sudah ada upaya dalam penyebarluasan yaitu dengan media berita saja. Dengan memberikan pengetahuan dan arahan terkait penggunaan kartu tersebut seperti dipergunakan untuk apa dan apa saja keunggulan menggunakan kartu tersebut. Tentunya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait hal tersebut dikarenakan sosialisasi hanya menggunakan media masa berita ya tidak secara langsung jadi masih banyak yang belum paham, namun disaat pandemi ini berakhir akan dilaksanakan sosialisasi secara langsung ya agar masyarakat memahami manfaat dari kartu ini. Pastinya pemerintah akan terus memberikan pemahaman kepada masyarakat agar tercapai tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik. (Deni Hidayat,ST, 42 Tahun, Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru, Hari Selasa tanggal 8 Juni 2021, Kantor Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru, Pukul 11.45 WIB).

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru telah melakukan upaya untuk menyebarluaskan ke masyarakat terkait inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani dengan menyebarluaskan ke media massa berupa berita di internet dan memberikan pengetahuan serta arahan terkait kegunaan kartu smart madani dan apa saja pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat yang menggunakan kartu smart

madani, dikarenakan pemahaman masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik kartu smart madani belum baik dimana sosialisasi hanya dilakukan lewat media masa berita sehingga masyarakat belum sepenuhnya mengerti mengenai kartu smart madani maka setelah pandemi covid-19 Pemerintah Kota Pekanbaru memiliki rencana akan melakukan sosialisasi secara langsung sehingga masyarakat dapat memahami manfaat penggunaan kartu smart madani. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru akan terus memberikan pembelajaran atau pemahaman terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani.

Begitu juga dengan hasil wawancara bersama Ibu Kusriauni selaku Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota sebagai berikut:

Pastinya dari Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru sendiri akan tetap melakukan pemberian pembelajaran dan pemahaman kepada pihak sekolah untuk dapat memanfaatkan kartu ini di lingkungan sekolah. Sudah sebagian sekolah yang diberikan pemahaman terkait kartu smart madani yaitu pada SMPN 4 Pekanbaru, SMPN 10 Pekanbaru, SMPN 5 Pekanbaru. Dengan diadakannya sosialisasi kepada seluruh masyarakat agar menggunakan kartu tersebut. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang kartu tersebut sehingga harus dilakukannya sosialisasi agar masyarakat paham. Iya pastinya, dari Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru sendiri akan tetap melakukan pemberian pembelajaran dan pemahaman kepada pihak sekolah untuk dapat memanfaatkan kartu ini di lingkungan sekolah. (Kusriauni, S.Pd, 54 Tahun, Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Hari Jumat tanggal 4 Juni 2021, Kantor Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Pukul 10.15 WIB).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama Ibu Kusriauni di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru telah melakukan upaya untuk menyebarluaskan pada beberapa sekolah terkait inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani dan akan memberikan pembelajaran atau pemahaman terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani kepada seluruh sekolah di Pekanbaru agar dapat mengaplikasikan

pada lingkungan sekolah. Pemahaman masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik kartu smart madani belum baik dikarenakan masih banyak masyarakat Kota Pekanbaru yang tidak mengetahui adanya inovasi pelayanan publik kartu smart madani. Maka Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru akan memberikan pembelajaran atau pemahaman terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani kepada seluruh sekolah di Pekanbaru agar dapat mengaplikasikan pada lingkungan sekolah dan mengadakan sosialisasi mengenai kartu smart madani kepada seluruh masyarakat Kota Pekanbaru

Kemudian, begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Winda Sub Bagian Program di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Belum ada pembelajaran dan pemahaman kepada masyarakat, namun kedepan masyarakat akan diberikan pemahaman terhadap kartu smart madani, sejauh ini baru PNS saja yang telah diberikan pembelajaran atau pemahaman hanya pada pegawai Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Dengan sosialisasi ke masyarakat bisa dengan perpanjangan tangan ke puskesmas. Masyarakat yang paham mungkin hanya beberapa itu juga yang memang keluarganya ada bekerja sebagai pegawai negeri ya karena telah menggunakan kartu tersebut namun untuk masyarakat yang memang tidak tau sama sekali memang seharusnya diberikan bimbingan sehingga dapat menggunakan kartu tersebut. Ya masyarakat akan diberikan pemahaman terhadap kartu smart madani, sejauh ini baru PNS saja yang telah diberikan pembelajaran atau pemahaman. (Winda Anggreny, SKM, 43 Tahun, Sub Bagian Program Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Hari Senin 5 April 2021, di Kantor Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Pukul 14.30 WIB).

Wawancara di atas bersama Ibu Winda dapat diketahui bahwa pemahaman masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik kartu smart madani belum baik dikarenakan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya inovasi kartu smart madani dikarenakan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru belum ada upaya untuk menyebarluaskan ke masyarakat terkait inovasi pelayanan publik melalui kartu smart

madani hanya kepada pegawai di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Selanjutnya rencana kedepan akan mensosialisasikan dan meminta kepada pihak puskesmas sebagai media penyebarluasan mengenai kartu smart madani ke masyarakat dengan memberikan pembelajaran atau pemahaman terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani, saat ini hanya PNS (Pegawai Negeri Sipil) di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang telah diberikan pembelajaran atau pemahaman terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani.

Begitu juga hasil wawancara dengan Bapak Sarwono selaku Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Sudah dilakukan upaya pembelajaran dan pemahaman, dan akan terus diberlakukan diberikan pembelajaran atau pemahaman terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani kepada masyarakat, sekarang pemberian pemahaman hanya dengan media cetak dan elektronik. Masih rendah pemahaman masyarakat terkait kartu smart madani dan itu merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pemahaman maka masyarakat Kota Pekanbaru akan terus diberlakukan diberikan pembelajaran atau pemahaman terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani kepada masyarakat dengan mengajak dan mengkampanyekan kemudahan kartu smart madani. (Sarwono.S.ST (TD), 36 Tahun, Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Hari Rabu tanggal 7 April 2021, di Kantor Dinas Perhubungan, Pukul 11.12 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Sarwono dapat diketahui bahwa di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru telah diadakan upaya untuk menyebarluaskan ke masyarakat terkait inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani dengan sosialisai melalui media cetak dan media elektronik. Pemahaman masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik kartu smart madani masih rendah dan merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan edukasi terkait manfaat dan kegunaan

kartu smart madani. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru akan terus melakukan pembelajaran atau pemahaman terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani kepada masyarakat Kota Pekanbaru, dengan mengajak dan memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kartu smart madani yang merupakan inovasi pelayanan publik satu kartu untuk semua transaksi.

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Rukiah selaku Kepala Sekolah SMPN 4 Pekanbaru yang mengatakan:

Sudah ada upaya dengan melakukan sosialisai kepada warga SMPN 4 Pekanbaru serta wali murid dan sekolah akan tetap memberikan pemahaman kepada seluruh warga sekolah dan wali murid sesuai dengan aturan dan arahan dari Pemerintah Kota Pekanbaru. Pengarahan lebih tepatnya, karena sekolah sendiri merupakan yang terdekat untuk memeberikan arahan kepada generasi-generasi penerus. Sejauh ini pihak sekolah telah memberikan pengarahan kepada wali murid dan mereka paham, murid juga paham. Iya sekolah akan tetap memberikan pemahaman kepada seluruh warga sekolah dan wali murid sesuai dengan aturan dan arahan dari Pemerintah Kota Pekanbaru (Dr. Rukiah, M.Pd, 50 Tahun, Kepala Sekolah SMPN 4 Kota Pekanbaru, Hari Selasa 6 April 2021, di SMPN 4 Pekanbaru, Pukul 10.12 WIB).

Hasil wawancara diatas bersama dengan Ibu Rukiah dimana Ibu Rukiah selaku Kepala Sekolah SMPN 4 Pekanbaru telah melakukan upaya untuk menyebarkan ke warga SMPN 4 Pekanbaru dan Wali Murid terkait inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani. SMPN 4 Pekanbaru akan terus melakukan pembelajaran atau pemahaman terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani kepada seluruh warga sekolah dan wali murid sesuai dengan arahan dari Pemerintah Kota Pekanbaru meminta kepada pihak sekolah untuk memberikan arahan kepada generasi penerus bangsa untuk memanfaatkan kartu smart madani sebagai media untuk menciptakan generasi gemar menabung. Pemahaman masyarakat terhadap inovasi pelayanan

publik kartu smart madani terbilang baik dimana pihak sekolah SMPN 4 Pekanbaru telah memberikan arahan serta sosialisasi kepada murid beserta wali murid terkait pemanfaatan kartu smart madani.

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Ayu selaku Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Sudah ada upaya untuk melakukan penyebarluasan dengan arahan pemerintah kepada Pegawai Negeri Sipil di Kota Pekanbaru dan karena merupakan program pemerintah untuk memberikan inovasi dalam pelayanan masyarakat jadi pemerintah berkewajiban dalam pembelajaran atau pemahaman terkait inovasi tersebut. Masyarakat yang diberikan arahan dan sosialisasi akan paham terkait kartu tersebut, dikarenakan kurangnya sosialisasi maka masyarakat juga banyak yang tidak paham terkait kartu tersebut. Karena merupakan program pemerintah untuk memberikan inovasi dalam pelayanan masyarakat jadi pemerintah berkewajiban dalam pembelajaran atau pemahaman terkait inovasi tersebut dengan memberikan arahan terkait efektif dan efisien menggunakan inovasi pelayanan publik kartu smart madani. (Ayu Sentiadi.S.Sos, 28 Tahun, Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Hari Selasa 11 Juni 2021, di Kantor Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Pukul 11.12 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Pemerintah Kota Pekanbaru telah melakukan upaya untuk menyebarluaskan ke seluruh Pegawai Negeri Sipil Kota Pekanbaru dengan memberikan arahan terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani yang dapat memberikan kemudahan dan lebih efisien. Akibat kurangnya sosialisasi maka pemahaman masyarakat tidak berjalan dengan efektif karena itu masyarakat akan diberikan pembelajaran atau pemahaman terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani yang merupakan salah satu program pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat Kota Pekanbaru.

Begitu juga hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Sandy selaku Anggota Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) di Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Belum ada sosialisai dari pemerintah mengenai inovasi kartu smart madani dan saya sebagai masyarakat tentu saja mengharapkan pemerintah untuk terus melakukan inovasi-inovasi yang membantu masyarakat ya, dan agar masyarakat mengetahui maka sebaiknya tetap dilakukan terus pemberian pemahaman dan sosialisasi kepada masyarakat, juga memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui dan menggunakan kartu tersebut. Apabila sosialisasi telah maksimal saya rasa masyarakat akan paham tentang inovasi kartu smart madani. Saya sebagai masyarakat tentu saja mengharapkan pemerintah untuk terus melakukan inovasi-inovasi yang membantu masyarakat ya, dan agar masyarakat mengetahui maka sebaiknya tetap dilakukan terus pemberian pemahaman dan sosialisasi kepada masyarakat. (Sandy Putra Maera, 23 Tahun, Anggota Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) Kota Pekanbaru, Hari Jumat 11 Juni 2021, di Kantor KNPI Kota Pekanbaru, Pukul 15.20 WIB).

Hasil wawancara di atas bersama Bapak Sandy dapat diketahui bahwa Pemerintah belum ada upaya dalam menyebarkan ke masyarakat terkait inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani dan seharusnya masyarakat terus diberikan pembelajaran atau pemahaman terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani agar tercapai fungsi dari pemerintah dalam melayani masyarakat. Pemahaman masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik kartu smart madani akan baik apabila pemerintah memberikan sosialisasi secara maksimal dengan memberikan pemahaman tentang kegunaan dan manfaat kartu smart madani agar masyarakat mau menggunakan kartu smart madani sehingga tercapai fungsi dari pemerintah dalam melayani masyarakat.

Hasil observasi peneliti terhadap upaya Pemerintah Kota Pekanbaru dalam memberikan pembelajaran dan komunikasi sebagai salah satu indikator dalam

mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani di Kota Pekanbaru belum terlaksana dengan baik, dimana pada saat ini adanya pandemi covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk dapat berjaga jarak dan lebih banyak berkegiatan di rumah mengakibatkan Pemerintah Kota Pekanbaru sulit untuk memberikan sosialisasi dan arahan langsung kepada masyarakat Kota Pekanbaru, sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui adanya inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani.

Hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian dalam upaya penyebarluasan terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani belum maksimal, dikarenakan hanya ASN (Aparatus Sipil Negara) Kota Pekanbaru yang telah diberikan pembelajaran dan komunikasi terkait penggunaan kartu smart madani sedangkan pada masyarakat masih belum terlaksana akibat pandemi covid-19 menyebabkan pemahaman masyarakat Kota Pekanbaru terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani masih rendah ini dikarenakan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Kemudian belum adanya upaya terbukanya informasi untuk mempengaruhi masyarakat agar menggunakan inovasi pelayanan publik kartu smart madani, belum adanya upaya untuk melakukan pembelajaran dan komunikasi kepada masyarakat Kota Pekanbaru terkait kartu smart madani, bila tidak dilaksanakan upaya penyebarluasan informasi ke masyarakat terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani dapat disimpulkan bahwa tidak terwujudnya keberhasilan dalam memberikan pemahaman dan mempengaruhi masyarakat terkait inovasinya pelayanan publik kartu smart madani.

C. Faktor-faktor Penghambat dalam pemanfaatan perkembangan teknologi inovasi pelayanan publik kartu smart madani.

Keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani di Kota Pekanbaru belum dapat diwujudkan karena adanya beberapa faktor penghambat meliputi:

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Firdaus selaku Walikota Pekanbaru sebagai berikut:

Hambatan yaitu belum melakukan kerjasama kepada rumah sakit swasta sehingga belum dapat menggunakan kartu tersebut sebagai media kartu berobat, masyarakat yang belum mengetahui tentang kartu tersebut. (Dr.H.Firdaus,ST.,MT, 61 Tahun, selaku Walikota Pekanbaru, hari Rabu tanggal 9 Juni 2021, Kantor Walikota Pekanbaru, Pukul 11.14 WIB).

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa hambatan yang dialami oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dalam melakukan rekayasa dan pembaharuan pada pemanfaatan perkembangan teknologi inovasi pelayanan publik kartu smart madani yaitu belum adanya kerjasama kepada pihak rumah sakit swasta untuk penggunaan kartu berobat, dan juga masyarakat Kota Pekanbaru yang belum mengetahui dan menggunakan kartu tersebut untuk mendapatkan fasilitas dan pelayanan dari pemerintah Kota Pekanbaru. Sejalan dengan hal itu adapun wawancara dengan Bapak Deni Hidayat selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Sejauh ini hambatan yang terjadi pada inovasi pelayanan publik kartu smart madani dikarenakan sumber daya manusia yang belum memadai, lalu susahny mendorong OPD untuk membuat inovasi dengan kartu tersebut. (Deni Hidayat,ST, 42 Tahun, Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika di Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru, Hari Selasa tanggal 8 Juni 2021,

Kantor Dinas Komukasi, Informatika, Statitik dan Persandian Kota Pekanbaru, Pukul 11.45 WIB).

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa adanya hambatan dalam melakukan inovasi pelayanan publik kartu smart madani yaitu dikarenakan SDM (Sumber Daya Manusia) yang belum memadai dan juga sulitnya mendorong OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk dapat berkontribusi menyumbangkan inovasi terkait kartu smart madani.

Begitu juga dengan hasil wawancara bersama Ibu Kusriauni selaku Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota sebagai berikut:

Hambatan dalam inovasi pelayanan publik kartu smart madani hanya dalam sosialisasi kepada sekolah-sekolah dikarenakan pandemi covid-19. (Kusriauni,S.Pd, 54 Tahun, Bagian Umum dan Perencanaan di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Hari Jumat tanggal 4 Juni 2021, Kantor Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru, Pukul 10.15 WIB).

Berdasarkan kutipan wawancara dengan Ibu Kusriauni bahwa adanya hambatan dalam melakukan rekayasa dan pembaharuan pada pemanfaatan perkembangan teknologi inovasi pelayanan publik kartu smart madani di seluruh sekolah Kota Pekanbaru dikarenakan pandemi covid-19 sehingga tidak adanya sosialisasi kepada sekolah-sekolah di Kota Pekanbaru.

Kemudian, begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Winda Sub Bagian Program di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Tidak ada hambatan di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dalam penggunaan kartu tersebut kepada seluruh pegawai di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru karena seluruh pegawai telah diberikan pemahaman, Hambatan yang terjadi pada inovasi pelayanan publik kartu smart madani yaitu kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat Kota Pekanbaru. (Winda Anggreny,SKM, 43 Tahun, Sub Bagian Program Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Hari Senin 5 April 2021, di Kantor Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Pukul 14.30 WIB).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tidak adanya hambatan dalam melakukan rekayasa dan pembaharuan pada pemanfaatan perkembangan teknologi inovasi pelayanan publik kartu smart madani dikarenakan seluruh pegawai Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru telah diberikan arahan terkait penggunaan kartu smart madani. Sebaliknya hambatan yang terjadi pada sosialisasi ke masyarakat yang belum maksimal sehingga pemahaman masyarakat tidak maksimal terkait penggunaan dan manfaat kartu smart madani sebagai bentuk inovasi pelayanan publik dari pemerintah.

Begitu juga hasil wawancara dengan Bapak Sarwono selaku Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Hambatannya yaitu masyarakat yang masih belum menggunakan kartu smart madani, juga alat yang mahal sehingga dalam melengkapi alat menjadi sebuah kendala. (Sarwono.S.ST (TD), 36 Tahun, Kepala Bidang Trans dan Angkutan Umum di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Hari Rabu tanggal 7 April 2021, di Kantor Dinas Perhubungan, Pukul 11.12 WIB).

Kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam melakukan rekayasa dan pembaharuan pada pemanfaatan perkembangan teknologi inovasi pelayanan publik kartu smart madani terjadi karena kultur kebiasaan masyarakat yang asing menggunakan teknologi sebagai alat pembayaran sehingga belum menggunakan kartu smart madani kemudian terkendala dengan anggaran pembelian alat yang cukup mahal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Rukiah selaku Kepala Sekolah SMPN 4 Pekanbaru yang mengatakan:

Hambatan yang terjadi pada inovasi pelayanan publik kartu smart madani yaitu pihak sekolah yang kekurangan mesin sehingga waktu transaksi lama dan menyebabkan mengantri jadi tidak efisien. (Dr. Rukiah, M.Pd, 50 Tahun, Kepala Sekolah SMPN 4 Kota Pekanbaru, Hari Selasa 6 April 2021, di SMPN 4 Pekanbaru, Pukul 10.12 WIB).

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa adanya hambatan di SMPN 4 Pekanbaru dalam melakukan rekayasa dan pembaharuan pada pemanfaatan perkembangan teknologi inovasi pelayanan publik kartu smart madani yaitu karena kurangnya mesin sehingga membutuhkan waktu transaksi yang lama dan menjadi tidak efisien dalam penggunaan kartu smart madani di SMPN 4 Pekanbaru.

Begitu juga hasil wawancara dengan Ibu Ayu selaku Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru yang mengatakan:

Tidak ada kerumitan karena diberikan arahan dan sosialisasi terhadap penggunaan kartu tersebut, kepada seluruh pegawai di kantor Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru. (Ayu Sentiadi.S.Sos, 28 Tahun, Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Hari Selasa 11 Juni 2021, di Kantor Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Pukul 11.12 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Ayu maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya kerumitan dan hambatan dalam melakukan rekayasa dan pembaharuan pada pemanfaatan perkembangan teknologi inovasi pelayanan publik kartu smart madani karena telah diberikan arahan kepada para pegawai serta sosialisasi penggunaan kartu smart madani di Kantor Sekretariat Daerah.

Begitu juga hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Sandy selaku Anggota Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) di Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Hambatan dalam penerapan inovasi pelayanan publik kartu smart madani di Kota Pekanbaru karena pemerintah Kota Pekanbaru yang belum memberikan arahan dan sosialisasi kepada masyarakat untuk menggunakan kartu tersebut karena mendapatkan pelayanan yang akan diberikan oleh pemerintah. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan inovasi tersebut maka semakin dekat dengan keberhasilan inovasi, Dan juga diberikan kepercayaan kepada organisasi yang dekat dengan masyarakat untuk dapat membantu dalam proses memberikan pemahaman kepada masyarakat, sehingga kerja pemerintah lebih ringan. (Sandy Putra Maera, 23 Tahun, Anggota Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) Kota Pekanbaru, Hari Jumat 11 Juni 2021, di Kantor KNPI Kota Pekanbaru, Pukul 15.20 WIB).

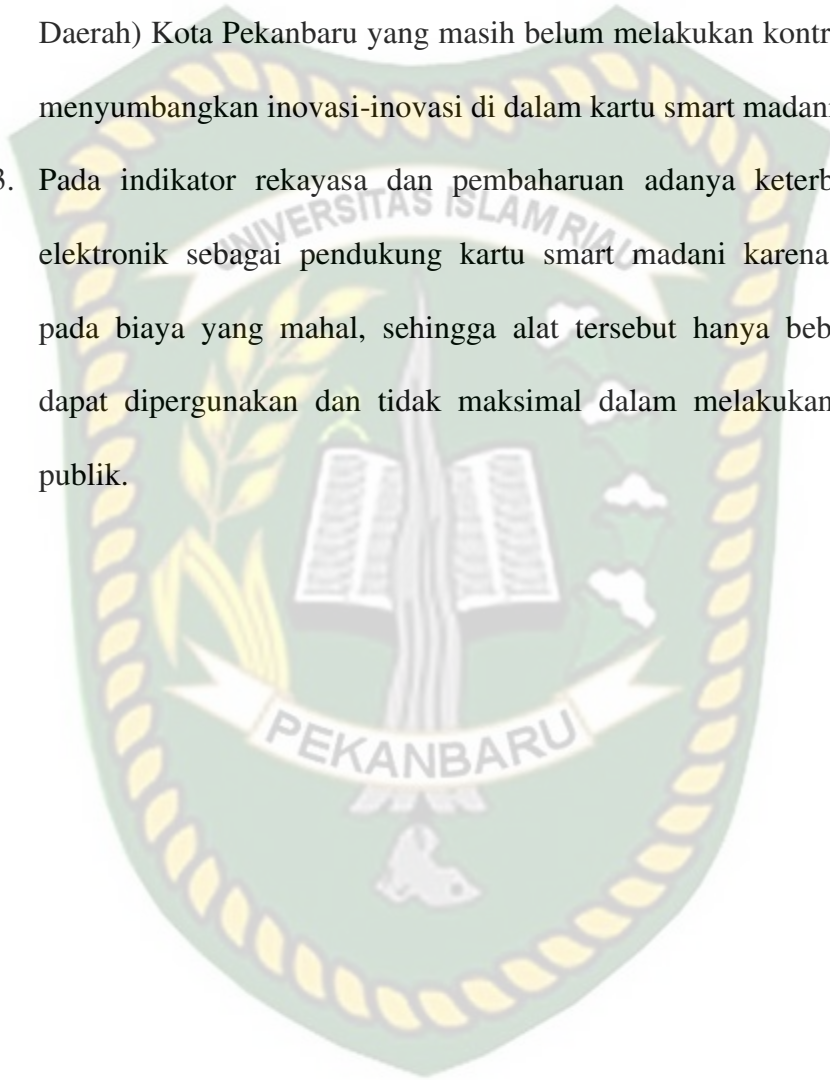
Berdasarkan wawancara di atas bersama Bapak Sandy dapat disimpulkan bahwa hambatan dalam melakukan rekayasa dan pembaharuan pada pemanfaatan perkembangan teknologi inovasi pelayanan publik kartu smart madani yaitu pemerintah Kota Pekanbaru dalam melakukan sosialisasi dan memberikan arahan kepada masyarakat kurang maksimal sehingga masyarakat Kota Pekanbaru tidak menggunakan dan memanfaatkan kartu smart madani dalam mendapatkan pelayanan. Serta kurangnya kerjasama dari pihak pemerintah dan organisasi-organisasi di Kota Pekanbaru yang berdekatan langsung dengan masyarakat untuk dapat membantu dalam penyebaran informasi terkait inovasi pelayanan publik kartu smart madani kepada masyarakat Kota Pekanbaru.

Hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi penelitian bahwa didapati faktor penghambat dalam pemanfaatan perkembangan teknologi inovasi pelayanan publik kartu smart madani antara lain:

1. Pada indikator pembelajaran dan komunikasi dimana kurangnya sosialisasi dan memberikan arahan serta pemahaman kepada masyarakat

Kota Pekanbaru dalam penggunaan dan pemanfaatan kartu smart madani sebagai media pelayanan publik diakibatkan pandemi covid-19.

2. Pada indikator pemberdayaan dan kelompok-kelompok, kurangnya Sumber Daya Manusia yang unggul serta OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Pekanbaru yang masih belum melakukan kontribusi dalam menyumbangkan inovasi-inovasi di dalam kartu smart madani.
3. Pada indikator rekayasa dan pembaharuan adanya keterbatasan alat elektronik sebagai pendukung kartu smart madani karena terkendala pada biaya yang mahal, sehingga alat tersebut hanya beberapa yang dapat dipergunakan dan tidak maksimal dalam melakukan pelayanan publik.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan tentang Faktor-faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru, hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dari wawancara, observasi serta dokumentasi yang di peroleh peneliti bahwa dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani di Kota Pekanbaru sudah baik, hal ini dikarenakan analisis terhadap indikator kepemimpinan, strategi dan kinerja, serta rekayasa dan pembaharuan dimana Walikota beserta Dinas terkait dan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) telah melakukan mengarahkan dan mengajari keterampilan pada bawahan atau kelompok kerja, mendelegasikan kewenangan, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pekerjaan, Semua staff berpartisipasi dalam melakukan strategi, Menyusun dan mereview rencana strategis yang efektif, Melakukan Pengembangan/penciptaan dan pengaplikasian produk baru dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Walaupun demikian, adapun indikator yang perlu mendapatkan perhatian yaitu pemberdayaan dan kelompok-kelompok, serta pembelajaran dan komunikasi. Berdasarkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kegiatan pemberdayaan dan kelompok-kelompok, serta pembelajaran dan komunikasi belum maksimal terutama terkait dengan upaya untuk

memberikan pemahaman, sosialisasi, arahan kepada para OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk dapat berfikir kreatif agar dapat berkontribusi menyumbangkan ide-ide inovasi pelayanan publik terkait kartu smart madani dan masyarakat Kota Pekanbaru terkait kegunaan dan manfaat dari Inovasi Pelayanan Publik Kartu Smart Madani.

2. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian adapun hambatan dan kerumitan yang dialami untuk mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani di Kota Pekanbaru. Yaitu pada indikator rekayasa dan pembaharuan dimana adanya keterbatasan alat elektronik sebagai pendukung kartu smart madani karena terkendala pada biaya yang mahal, sehingga alat tersebut hanya beberapa yang dapat dipergunakan dan tidak maksimal dalam melakukan pelayanan publik. Kemudian hambatan yang terjadi pada indikator pemberdayaan dan kelompok-kelompok akibat OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota Pekanbaru yang masih belum melakukan kontribusi dalam menyumbangkan inovasi-inovasi di dalam kartu smart madani. Juga hambatan yang terjadi pada indikator pembelajaran dan komunikasi dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan publik kartu smart madani di Kota Pekanbaru adalah pemahaman masyarakat yang belum sesuai target Pemerintah Kota Pekanbaru, serta upaya Pemerintah Kota Pekanbaru belum maksimal dalam memberikan sosialisai kepada masyarakat diakibatkan pandemi covid-19.

Dengan demikian berarti inovasi pelayanan publik melalui kartu smart madani di Kota Pekanbaru masih memiliki kelemahan dan kendala terutama kurangnya pemahaman masyarakat, kurangnya sumberdaya manusia, dan keterbatasan biaya, sehingga pelayanan yang diberikan belum memenuhi standar dari kata berhasil yang diinginkan walaupun ada beberapa yang sudah baik.

B. Saran

1. Sebaiknya tetap dilakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait manfaat dan keunggulan dalam menggunakan kartu smart madani sebagai penyedia pelayanan walau dalam keadaan pandemi covid-19, bisa dengan menggunakan media iklan di setiap situs Pemerintah Kota Pekanbaru, dan dengan penyebaran melalui media elektronik.
2. Perlunya dilakukan kerjasama Pemerintah Kota Pekanbaru dengan tokoh-tokoh masyarakat Kota Pekanbaru dalam mengedukasi masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik kartu smart madani.
3. Perlunya peningkatan anggaran pelayanan publik agar dapat membeli alat yang dibutuhkan dalam jumlah yang di butuhkan agar pelaksanaan pelayanan publik kartu smart madani lebih efektif.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-buku

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Creswell, W. Jhon. 2016. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Effendi, Sofian dan Tukiran. 2017. *Metode Penelitian Survei, Ed-Revisi*. LP3ES: Jakarta.
- Firdaus. 2020. *Pekanbaru Madani Edisi II (Dari Metropolitan Menjadi Smart City Menuju Masyarakat Madani)*. PT. Alex Media Komputindo: Jakarta.
- Hakim, Masykur dan Tanu Widjaya. 2003. *Model Masyarakat Madani*. Intimedia: Jakarta.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implantasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Pelayanan Publik)*. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Labolo, Muhadam. 2014. *Memahami Ilmu Pemerintahan (Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya)*. PT. RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Nurmandi, Achamd. 2014. *Manajemen perkotaan (Teori Organisasi, Perencanaan, Perumahan, Pelayanan dan Transportasi Mewujudkan Kota Cerdas)*. Jusuf Kalla School of Government Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (JKSG UMY) : Yogyakarta.
- Patton, Michael Quinn. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Rasyid, M. Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan (Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan)*. Mutiara Sumber Widya: Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Pustaka Pelajar :Yogyakarta.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama: Bandung.
- Sedamaryanti. 2012. *Good Governence (Kepemimpinan Yang Baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktifitas Menuju Good Governance (Kepemimpinan Yang Baik)*. Mandar Maju: Bandung.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Singarimbun dan Sofian Effendi. 2016. *Metode Penelitian Survei*. Penerbit Pustaka LP3ES Indonesia : Jakarta
- Sufianto, Dadang. 2015. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Pustaka setia: Bandung.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodelogi Penelitian*. PT. Pustaka Baru: Yogyakarta.
- Supryanto, Budi. 2009. *Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis)*. CV. Media Brilian: Tangerang.
- Suryaningrat, Bayu. 1980. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Aksara Baru: Jakarta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*. STIA-LAN Pres: Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Kepemimpinan Pemerintah Indonesia*. PT. Refika Aditama : Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Refika Aditama: Bandung.
- Utomo, Tri Widodo, 2016. *Inovasi Harga Mati: Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*. PT. Rajagrafindo: Depok.

B. Jurnal

- Abdul Mahsyar (2011) “MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK” (Jurnal Ilmu social dan ilmu politik, Universitas Muhammadiyah Makasar. Vol 1, No 2).
- Aceng Kosasih (2000) “KONSEP MASYARAKAT MADANI” (Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia Bandung. Vol 7, No 2).
- Andriyus (2015) “EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT) KABUPATEN PELALAWAN” (Jurnal Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau. Vol 1, No1).
- Ari Ferdina dan Yusri Munaf (2015) “STUDI EVALUASI PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL DI BAWAH SATU ATAP ONLINE DI KANTOR SAMSAT PEKANBARU SELATAN” (Jurnal Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau, Vol 1, NO 1).
- Ari Kusumah Wardani (2019) “URGENSI INOVASI PELAYANAN BIDANG ADMINISTRASI PUBLIK DI ERA DISRUPSI” (Jurnal Administrasi Publik, Universitas Galuh, Vol 6, No 2).

- Arifudin M.Arif (2018) "PEMBAHARUAN DAN PENATAAN SISTEM PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENDIDIKAN DI DAERAH" (Journal of Pedagogy, Institut Islam Negeri Palu, Vol 1, No 2).
- Cindy Anggraeny. (2013) "INOVASI PELAYANAN KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS JAGIR KOTA SURABAYA" (Jurnal Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Airlangga. Vol 1, No 1).
- Dayang Erawati Djamrut (2015) "INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA" (Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman).
- Devi Rahma Katrina dan Meirinwati (2017) "INOVASI PELAYANAN PROGRAM KERJA ONLINE MALAM (KOLAM) PADA KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN NGANJUK" (Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya. Vol 5, No 2).
- Dita Fisdian Adni (2018) "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 DI KOTA PEKANBARU" (Jurnal Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau. Vol 4, No 1).
- Dita Fisdian Adni dan Nina Yuslaini (2019) "DINAMIKA PERMASALAHAN KLASIK PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH DESA" (Jurnal Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau. Vol 5, No 1).
- Eris Juliansyah (2017) "STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PDAM KABUPATEN SUKABUMI" (Jurnal Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Sukabumi, Vol 3, No 2).
- Fadil Sandewa (2018) "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI DI KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN" (Jurnal Ilmiah Clean Government, Universitas Muhammadiyah Luwuk, Vol 1, No 2).
- Galih Fajar Muttaqin (2018) "PENGARUH PENDELEGASIAN WEWENANG KINERJA ORGANISASI" (Jurnal Riset Akutansi Terpadu, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Vol 11, No 2).
- Herry Suharyadi dan Mohammad Aji Insani (2016) "MANAJEMEN PEMERINTAHAN DALAM PROGRAM UNIT REAKSI CEPAT TAMBAL JALAN DI KOTA BANDUNG" (Jurnal Ilmu pemerintahan, Universitas Padjajaran, Vol 2. No 2).
- Irma Purba dan Djanius Djamin (2015) "PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN GOOD GOVERNANCE DI TINGKAT DESA" (Jurnal Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan, Vol 3, No 1).

- Khairul Rahman (2017) “PELAYANAN PEMERINTAH YANG BERTANGGUNG JAWAB” (Jurnal Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau. Vol 16. No 28).
- Lesmana Rian Andhika (2018) “ELEMEN DAN FAKTOR GOVERNANSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN” (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjajaran, Vol 6, No 3).
- Marten Prasetyo Junior (2016) “INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PERIZINAN PENANAM MODAL di BPPT KOTA SEMARANG)” (Jurnal Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Vol 5, No 03).
- Mangasa Panjaitan (2018) “PERAN KETERLIBATAN DAN PARTISIPASI KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN” (Jurnal Manajemen, Universitas Methodist Indonesia, Vol 4, No 1).
- Monalisa dan Rahmat Nur (2017) “PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DALAM MEWUJUDKAN INOVASI TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE) DI KECAMATAN BANGKO PUSAKO KABUPATEN ROKAN HILIR” (Jurnal Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau, Vol 3, No. 1).
- Neneng Siti Maryam (2016) “MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK” (Jurnal Administrasi Bisnis, Universitas Politeknik Kridatama Bandung, Vol 6, No 1).
- Novianti Hatibae. (2021) “INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS SISTEM INFORMASI PELAYANAN MONITORING DOKUMEN STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE” (Jurnal Politik Fisip UNSRAT. Vol 10, No 4).
- Nur Ayyul Hisbani dkk. (2015) “PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG” (Jurnal Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh. Vol 1, No 3).
- Panca Setyo Prihatin, Syilvina Rusadi, Dita Fisdian Adni (2019) “EVALUASI PELAKSANAAN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN RUMBAL KOTA PEKANBARU (STUDI PEMBERIAN REKOMENDASI IZIN PEMONDOKAN ATAU RUMAH KOS)” (Jurnal Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau. Vol 5 No 1).
- Paul Adriyan Moento, Firman, Andi Patta Yusuf (2019) “GOOD GOVERNANCE DALAM PEMERINTAHAN” (Jurnal Administrasi Publik, Universitas Musamus Marauke Papua, Vol 1, No 2).
- Putri Robiatul Adawiyah (2018) “INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUWANGI” (Jurnal Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Vol 18, No 2).

- Reza Mochamad Yanuar. (2019) “INOVASI PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS: PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119 KABUPATEN BANTUL SEBAGAI LAYANAN KESEHATAN DAN KEGAWATDARURATAN” (Jurnal Ilmu Sosial dan Politik Universitas Gadjah Mada. Vol 4, No 1).
- Riki Satia Muharam, Fitri Melawati. (2019) “INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI KOTA BANDUNG” (Jurnal Ilmu Administrasi Publik STIA Cimahi. Vol 1, No 1).
- Rina Mei Mirnasari. (2013) “INOVASI PELAYANAN PUBLIK UPTD TERMINAL PURABAYA-BUNGURASIH” (Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol 1, No 1).
- Robi Cahyadi Kurniawan (2016) “INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH” (Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Lampung. Vol 10. No 3).
- Septa Juliana (2018) “EVALUASI PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) BENGKALIS KABUPATEN BENGKALIS)” (Jurnal Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau. Vol 4, No 2).
- Siti Nurjanah (2015) “PERANAN MANAJEMEN INOVASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PENDIDIKAN” (Jurnal Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis, Universitas Islam Sultan Agung. Vol 2, No 1).
- Sondil E. Nubatonis, Sugeng Rusmiwari, Son Suwasono (2014) “IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK” (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tungadewi, Vol 3, No 1)
- Sri Maulidiah (2015) “DINAMIKA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (STUDI EFISIENSI, PARTISAN DAN NON PARTISAN)” (Jurnal Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau, Vol 1, No.2).
- Suroto (2015) “KONSEP MASYARAKAT MADANI DI INDONESIA DALAM MASA POSTMODERN (SEBUAH ANALISIS KRITIS)” (Jurnal Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin. Vol 5. No 9).
- Syaprianto (2018) “EVALUASI PELAKSANAAN KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI DAN MANAJEMEN PERTANAHAN NASIONAL (SIMTANAS) DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN PELALAWAN” (Jurnal Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau, Vol 4, No 2).
- Yusniyar, Darwanis, Syukri Abdullah (2016) “PENGARUH PENERAPAN SISTEM AKUTANSI PEMERINTAHAN DAN PENGENDALIAN INTERN TERHADAP GOOD GOVERNANCE DAN DAMPAKNYA PADA KUALITAS LAPORAN KEUANGAN” (Jurnal Universitas Syiah Kuala Banda Aceh, Vol 5, No 2).

C. Dokumentasi

Undang-undang Dasar 19945

Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2018 tentang Penilaian dan Pemberian Penghargaan dan/atau Insentif Inovasi Daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 tentang pemanfaatan kartu smart madani.

Pemerintah Kota Pekanbaru. 2020. Buku Saku Smart Madani. Pemerintah Kota Pekanbaru: Kota Pekanbaru.

D. Rujukan Internet

Bisnis.com (2019, 15 Oktober), "Bank Indonesia Luncurkan Kartu Smart Madani di Pekanbaru". Diakses pada 29 Januari 2021. 17.12 WIB. Dari <http://m.bisnis.co/bank-indonesia-luncurkan-kartu-smart-madani-di-pekanbaru>.

Celotehriau.com (2020, 21 Februari), "Kata Ayat, Ini Kegunaan Kartu Smart Madani". Diakses pada 29 Januari 2021. 16.50 WIB. Dari <http://celotehriau.com/kata-ayat-ini-kegunaan-kartu-smart-madani>.

Menpan.go.id. (2020, 08 Januari). "Satu Kartu untuk Akses Seluruh Layanan". Diakses Selasa, 19 Januari 2021. 14:20 WIB. Dari <http://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/satu-kartu-untuk-akses-seluruh-layanan>.

Nadariau.com (2018, 26 Juni). "Perkantoran Baru Kota Pekanbaru Diresmikan Pada HUT Ke 234". Diakses pada Sabtu, 12 Juni 2021. 02:44 WIB. Dari <http://nadariau.com/2018/06/26/perkantoran-baru-kota-pekanbaru-diresmikan-pada-hut-ke-234>.

Pekanbaru.go.id. (2019, 16 Oktober) "Pekanbaru Kota Percontohan di Indonesia". Diakses pada Selasa, 19 Januari 2021. 14.30 WIB. Dari <http://www.pekanbaru.go.id/p/news/pekanbaru-kota-percontohan-di-indonesia>.

Pekanbaru.go.id. (2019, 14 Oktober). "Wali Kota Pekanbaru Launching Kartu Smart Madani dan KIA di SMPN 4 Pekanbaru". Diakses pada Selasa, 19 Januari 2021. 14.50 WIB. Dari <http://www.pekanbaru.go.id/p/news/wali-kota-pekanbaru-launching-kartu-smart-madani-dan-kia-di-smpn-4-pekanbaru>.

Pekanbaru.go.id. (2021, 9 Juni). "Wali Kota Ikuti Rapat Implementasi Smart City". Diakses pada Sabtu, 12 Juni 2021. 00.38 WIB. Dari <http://www.pekanbaru.go.id/p/news/wali-kota-ikuti-rapat-implementasi-smart-city>.

Semarak.co (2020, 8 Januari). "Kartu Smart Madani, Ciptaan Firmansyah Berupa Satu Kartu untuk Akses Seluruh Layanan". Diakses pada 29 Januari 2021. 17.20 WIB. Dari <http://semarak.co/kartu-smart-madani-ciptaan-firmansyah-berupa-satu-kartu-untuk-akses-seluruh-layanan>.

