

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

---

IMPLEMENTASI KARTU SMART MADANI SEBAGAI MEDIA AKSES  
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

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



NURHAYATI

NPM : 167310797

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2020

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, berkat Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat merampungkan Skripsi yang berjudul **“Implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru”**. Skripsi merupakan salah satu syarat kelulusan guna memperoleh gelar sarjana S1 (strata satu) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Dalam penyajian Skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan acuan atau masukan yang sangat bermanfaat oleh penulis untuk perbaikan serta peningkatan diri dibidang Ilmu Pengetahuan.

Dalam penyusunan Skripsi ini tak terlepas atas banyaknya bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, semangat serta doa yang diberikan kepada penulis dalam melewati setiap proses dan tantangan, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor Syafrinaldi SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau
2. Bapak Dr. H. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau

3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pengetahuan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
4. Bapak Andriyus S.Sos., M.Si selaku Lektor Universitas Islam Riau sekaligus Pembimbing yang telah memberikan motivasi serta bimbingan kepada penulis dalam penyempurnaan skripsi ini dan semoga Allah SWT memberikan keberkahan disetiap ilmu yang telah bapak berikan kepada penulis
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini
6. Kepada yang tercinta Ibu Arniyati dan Bapak Bambang Permadianto yang selalu menjadi motivasi dan banyak perjuangan orangtua terhadap penulis serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini sehingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kepada Keluarga tercinta, serta Saudara yang telah memberikan motivasi penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
8. Kepada teman kelas D dan teman seperjuangan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau angkatan 2016 terkhusus kepada sahabat tercinta, yaitu Ade Andriani S.IP, Novita Sari Daulay S.IP, Anita Silvia S.IP, Alazi Fikri Gunawan S.IP, Nasrun Saputra S.IP dan Dicky Mahyudi yang telah mendorong penulis dalam menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini .

Dari segala bentuk bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak baik yang disebutkan maupun yang tidak disebutkan. Penulis mengucapkan banyak terimakasih karena atas bantuan kalian penulis dapat menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini. Semoga adanya Skripsi ini penulis berharap agar penelitian ini dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat oleh pembaca. Aamiin Ya Rabbal Aalammin...

Pekanbaru, 06 November 2020

Penulis

**Nurhayati**



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : Nurhayati  
NPM : 167310797  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Implementasi Kartu Smart Madani Sebagai Media  
Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru

Pekanbaru, 22 Desember 2020

Ketua

An. Tim Penguji

Sekretaris

**Andriyus., S.Sos., Msi**

**Sylvina Rusadi., S.Sos., M.Si**

Turut Menyetujui.

Wakil Dekan I

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan,

Ketua

**Indra Safri., S.Sos., M.Si**

**Dr. Ranggi Ade Febrian., S.IP., M.Si**

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	15
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan.....	16
1. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	16
2. Konsep Pemerintahan Daerah.....	18
3. Konsep Kebijakan.....	20
4. Konsep Kebijakan Publik.....	21
5. Konsep Implementasi Kebijakan.....	22
6. Konsep Pelayanan Publik.....	25
7. Konsep Inovasi Pelayanan Publik.....	29

8. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	31
9. Konsep Smartcity.....	33
10. Konsep E-Government.....	37
B. Penelitian Terdahulu.....	43
C. Kerangka Pikiran.....	49
D. Konsep Operasional.....	50
E. Operasional Variabel.....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian.....	52
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Informan dan Key Informan.....	53
D. Teknik Penentuan Informan dan Key Informan.....	53
E. Jenis dan Sumber Data.....	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Teknik Analisa Data.....	55
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	55
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	57
1. Sejarah singkat Kota Pekanbaru.....	57
2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru.....	61
3. Pemerintahan Kota Pekanbaru.....	64
B. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru. 67	
1. Visi Misi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru.....	68
2. Tugas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru.....	72

3. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru.....	74
---	----

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas Informan.....	79
1.1.1 Usia Informan.....	81
1.1.2 Jenis Kelamin.....	82
1.1.3 Tingkat Pendidikan.....	83
B. Implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.....	85
1. Komunikasi.....	86
2. Sumber Daya.....	92
3. Disposisi.....	98
4. Struktur Birokrasi.....	104
5.3 Hambatan dalam Implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.....	110

## **BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan.....	112
6.2 Saran.....	114

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>115</b>
----------------------------	------------

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar II.1 : Kerangka Pikir Tentang Implementasi Kartu Smart Madani  
Sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota  
Pekanbaru..... 49
- Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika  
dan Persandian Kota Pekanbaru..... 74



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 : Jenis Pelayanan dan Fungsi Kartu Smart Madani.....	10
Tabel II.1 : Perbedaan dan Persamaan Penelitian.....	46
Tabel II.2 : Operasional Variabel Penelitian.....	51
Tabel III.1: Jadwal waktu kegiatan penelitian Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.....	56
Tabel IV.1: Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru tahun 2014.....	62
Tabel IV. 2: Data Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru tahun 2014.....	63
Tabel IV.3: Nama Kecamatan beserta Nama Kelurahan yang ada di Kota Pekanbaru.....	66
Tabel V.1: Identitas Informan Penelitian tentang Implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.....	80
Tabel V.2: Identitas Informan berdasarkan Kriteria Usia.....	81
Tabel V.3: Identitas Informan berdasarkan jenis kelamin.....	83
Tabel V.4: Identitas Informan berdasarkan tingkat pendidikan.....	84

## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Komprehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurhayati  
NPM : 167310797  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media  
Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada Ujian Komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar asli 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 administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya telah melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Komprehensif Skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya yang sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesabaran dan anpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 November 2020

Nurhayati

# IMPLEMENTASI KARTU SMART MADANI SEBAGAI MEDIA AKSES PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKANBARU

## ABSTRAK

NURHAYATI

Kata kunci: Implementasi, Smart City, Efisiensi, Kualitas Pelayanan Publik

Penelitian ini bertujuan untuk mengamati penerapan Kartu Smart Madani merupakan Kartu yang memiliki banyak fungsi dan sebagai media akses pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota pekanbaru. Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan pelayanan publik melalui pelaksanaan sistem elektronik yang dikembangkan menjadi instrument layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui media kartu yaitu Kartu Smart Madani. Penerapan Kartu Smart Madani merupakan salah satu upaya pemerintah kota pekanbaru dalam percepatan terwujudnya Smart City yang Madani. Smart City adalah Kota Pintar yang mengintegrasikan teknologi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, membagikan informasi kepada publik sehingga memperbaiki kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling* dan *Snowball Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan metode serta teknik yang digunakan penulis dalam penelitian, peneliti menilai serta menyimpulkan bahwa Implementasi Kartu Smart Madani ini kurang terlaksana.

# **IMPLEMENTATION OF THE SMART MADANI CARD AS A MEDIA FOR PUBLIC SERVICE ACCESS IN PEKANBARU CITY**

## **ABSTRACT**

NURHAYATI

Keywords: Implementation, Smart City, Efficiency, Quality of Public Services

This study aims to observe the implementation of the Smart Madani Card, a card that has many functions and as a medium for accessing public services to improve the quality of public services in the city of Pekanbaru. Improving the quality of public service delivery through the implementation of an electronic system that is developed into a service instrument by utilizing information technology through the media card, namely the Madani Smart Card. The application of the Madani Smart Card is one of the efforts of the Pekanbaru city government to accelerate the realization of a Madani Smart City. Smart City is a Smart City that integrates technology and communication in governance to increase efficiency, share information with the public so as to improve the quality of public services. The method used in this research is descriptive qualitative with purposive sampling technique and snowball sampling. The data collection techniques used were interview, observation and documentation techniques. Based on the methods and techniques used by the author in the study, the researcher assessed and concluded that the implementation of the Smart Madani Card was not well implemented.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara kesatuan dengan Sistem Pemerintahan Presidensial. Di Negara Kesatuan Republik Indonesia, Pemerintah pusat sebagai pemegang kewenangan tertinggi. Indonesia menganut asas desentralisasi dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan. Menurut pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa pemerintah memberikan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah. Dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah dipandang perlu untuk lebih menekankan pada prinsip-prinsip Demokrasi serta peran masyarakat, pemerataan, keadilan serta memperhatikan potensi keanekaragaman tiap-tiap daerah. Dalam upaya menyikapi perkembangan Nasional serta Internasional yang semakin dinamis, Indonesia sebagai Negara yang berdaulat harus optimis dan terus bergerak dalam melakukan sesuatu perubahan dan pembaharuan sistem pemerintahan yang baik.

Tujuan pembentukan Negara yaitu untuk melindungi kepentingan masyarakat oleh pemerintah. Fungsi utama pemerintahan adalah melakukan pelayanan kepada masyarakat, maka aparat yang menjalankan fungsi pemerintahan itu adalah pengemban tugas pelayanan kepada masyarakat jadi bukan sebaliknya untuk minta dilayani oleh masyarakat, dalam pembentukan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dijelaskan tujuan dibentuknya Pemerintah Negara Republik Indonesia adalah untuk

melindungi segenap bangsa Indonesia ,seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, untuk mecerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 18 ayat (1) menyatakan “Negara Kesatuan Republik Indonesia terbagi atas Daerah-Daerah provinsi dan Daerah provinsi dibagi atas Daerah Kabupaten dan Kota yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan Daerah yang diatur dengan Undang-Undang”. Kemudian dipertegas oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Daerah diberi otonomi seluas-luasnya dalam mengatur, mengurus, dan menyelenggarakan pemerintahan didaerah untuk kepentingan masyarakat. Dan dalam pasal 18 ayat (2) ditegaskan bahwa Pemerintah Daerah Provinsi, Daerah Kabupaten dan Kota mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri menurut asas otonomi dan asas tugas pembantuan.

Urusan Pemerintahan terbagi atas Urusan Pemerintahan Absolut, Urusan Pemerintahan Konkuren, dan Urusan Pemerintahan Umum. Urusan yang diserahkan Pemerintahan pusat kepada Pemerintah daerah provinsi atau daerah kabupaten/kota yang menjadi landasan pelaksanaan Otonomi Daerah yaitu Urusan Pemerintahan Konkuren. Urusan Pemerintahan Konkuren yang menjadi kewenangan daerah terbagi atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan. Urusan Pemerintahan Wajib terbagi atas

Pelayanan dasar dan Non- Pelayanan dasar. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 bahwa Urusan Pemerintahan Wajib dengan Pelayanan Dasar terdiri dari:

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, dan
- f. Sosial.

Urusan Pemerintahan Wajib dengan Non- Pelayanan Dasar terdiri dari:

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertanahan
- e. Lingkungan hidup
- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- g. Pemberdayaan masyarakat dan desa
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan informatika**
- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah
- l. Penanaman modal
- m. Kepemudaan olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan, dan
- r. Kearsipan.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 17 ayat 1 bahwa daerah memiliki hak untuk menetapkan kebijakan daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Sebagaimana Daerah adalah daerah provinsi maupun daerah kabupaten/kota dapat menetapkan kebijakan yang menyangkut kepentingan masyarakat



seluas-luasnya. Kebijakan Daerah disebut sebagai Peraturan Daerah. Dalam pasal 1 angka 8 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan yang dimaksud Peraturan Daerah yaitu Peraturan Perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/kota dengan Persetujuan bersama Kepala Daerah (bupati/walikota).

Menurut Sinambela (2011:5), Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara pemerintahan berhak dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan wajib dengan pelayanan dasar maupun non-pelayanan dasar. Seluruh wilayah daerah berarti wajib dalam memberikan pelayanan publik. Sebagaimana Pemerintah daerah kota pekanbaru wajib pula dalam memberikan pelayanan publik.

Pekanbaru adalah ibukota dari provinsi Riau. Pekanbaru berasal dari sebuah pasar (pekan) yang dibangun oleh pedagang suku minang di pinggir sungai siak pada abad ke-18. Kota pekanbaru tumbuh pesat dan berkembang dalam industri minyak bumi serta pelaksanaan otonomi daerah yang dijalankan oleh pemerintah daerah. Pekanbaru merupakan daerah kota dengan wilayah administratif yang menjadi wilayah kerja bagi walikota pekanbaru dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi wewenang di wilayah Daerah kota pekanbaru.

Pekanbaru memiliki 12 kecamatan dengan luas sekitar 632,20 km<sup>2</sup> dan penduduk kota pekanbaru yang berjumlah 1,1 juta jiwa. Penduduk Kota

Pekanbaru terdiri atas suku Minangkabau, Tionghoa, Melayu, Jawa, Batak, dan lainnya. Banyaknya Penduduk Kota Pekanbaru menjadikan semakin banyaknya manusia yang bertempat tinggal dan menetap di Pekanbaru. Setiap manusia memiliki karakter/sifat masing-masing maka itu melihat dari kemajemukan masyarakat kota pekanbaru sebagai Walikota Pekanbaru mengubah slogan kota bertuah menjadi kota madani dengan tujuan menjadikan masyarakat kota pekanbaru yang agamis, beradab, berkualitas, dan maju.

Kota pekanbaru memiliki visi yaitu menjadikan Kota pekanbaru sebagai Kota Cerdas dengan melalui inovasi yang modern dengan dukungan teknologi serta infrastruktur dasar yang memadai dalam segala bidang kehidupan masyarakat kota Pekanbaru. Dalam Permenpan-RB Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, BUMD Tahun 2017 bahwa Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan public baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagaimana yang dimaksud yaitu pemerintah daerah wajib melakukan Inovasi Pelayanan Publik yang memberikan manfaat bagi masyarakat.

Smart City adalah istilah dari kota cerdas yang berkembang dimasyarakat dalam menggambarkan kualitas dari suatu kota. Menurut Firdaus (2018:124) Smartcity adalah Kota yang mampu dalam melayani,

melindungi, dan memenuhi semua keinginan masyarakatnya dengan baik secara berkelanjutan serta dengan dukungan teknologi dan infrastruktur yang berorientasi pada kebahagiaan dan kesejahteraan untuk masyarakatnya.

Dalam hal ini, menurut Firdaus (2018:128) Pekanbaru Smartcity merupakan istilah yang menunjukkan bahwa Pekanbaru harus mempunyai pendekatan cerdas atau cara-cara cerdas dalam manajemen dan pengelolaan kota dengan memanfaatkan teknologi sebagai alat bantu (enable) yang berorientasi kepada pelayanan publik, yaitu pelayanan yang lebih dekat, cepat, tepat, murah, dan lebih baik sehingga tujuan kota sebagai kota madani dapat terwujud.

Firdaus (2018:131-142), adapun sesuai Program Smart City, 6 asas realisasi Smart City Madani ialah untuk menciptakan Smart Governance (*Tata Kelola Pemerintahan yang Pintar*), Smart People (*Masyarakat yang Pintar*), Smart Economy (*Ekonomi yang Pintar*), Smart Environment (*Lingkungan yang Pintar*), Smart Living (*Kehidupan yang Pintar*), dan Smart Mobility (*Mobilitas yang Pintar*). (Firdaus, 2018). Adapun asas tersebut, yang menjadi prioritas program Pekanbaru Smart City, yaitu Pekanbaru Smart Card (Kartu Smart Madani), Simcard Layanan RT/RW, Pekanbaru Command Centre, Data Centre, Pekanbaru Techno Park, Layanan Panggilan Darurat 112. Dalam rangka pencapaian visi kota pekanbaru maka Pemerintah kota pekanbaru melaksanakan inovasi pemerintahan dalam bentuk pelayanan public dengan melalui media, yaitu Kartu Smart Madani.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 pasal 6 disebutkan Penerbitan Kartu Smart Madani dilakukan dan bekerjasama dengan beberapa bank atau lembaga selain bank yang memiliki izin dalam menerbitkan dan menyelenggarakan e-wallet dan e-money dari Bank Indonesia. Kemudian pula dipertegas berdasar Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik dibagian menimbang disebutkan bahwa Pemanfaatan instrumen Perbankan sebagai media layanan harus didasarkan kepada prinsip-prinsip yang saling menguntungkan dan memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada masyarakat luas. Berdasar Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 pasal 1 angka 6 Tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik bahwa Kartu smart madani merupakan kartu multiguna dimana dalam satu kartu dapat digunakan untuk semua urusan, yang diperuntukkan oleh masyarakat kota Pekanbaru yang berfungsi sebagai kartu identitas (terintegrasi dengan data NIK dan e-KTP), kartu layanan jasa perbankan misal kartu debit, e-wallet, dan kartu Prepaid (e-money).

Kartu Smart Madani merupakan media akses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kota pekanbaru dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 pasal 3 Tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Tujuan Kartu Smart Madani yaitu: a. mewujudkan peningkatan pelayanan publik yang berkualitas,

- b. mendorong masyarakat memiliki budaya transaksi non-tunai
- c. mendorong masyarakat memiliki budaya menabung.

Peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan public yang dilakukan pemerintah kota pekanbaru adalah mengembangkan alat/media yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam menerapkan penyelenggaraan sistem elektronik di pemerintahan (e-Government). Dalam penyelenggaraan sistem elektronik di pemerintahan supaya menjadikan masyarakat kota pekanbaru lebih cerdas sesuai dengan visi kota pekanbaru sebagai kota cerdas yang madani.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 pasal 15 Tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik sebagaimana Kartu Smart Madani mengklaim sebagai kartu yang multiguna, diantaranya sebagai:

- a. Kartu Absensi
- b. Kartu identitas / pelajar / siswa / anggota / peserta
- c. Kartu berobat
- d. Kartu akses masuk
- e. Pembayaran transmetro
- f. Pembayaran pajak dan retribusi
- g. Penyaluran bantuan sosial (tunai dan barang)
- h. Pembayaran non tunai/ transaksi keuangan lainnya

Daerah lain yang telah melaksanakan inovasi pelayanan publik yang sama adalah Jakarta dengan sebutan kartu Jakarta One, Makasar dengan sebutan Smartcard dan Kota Bandung dengan sebutan Bandung Smart Card.

Dari penjelasan uraian tujuan serta fungsi Kartu Smart Madani berdasar Peraturan Walikota Nomor 194 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik, maka peneliti ingin meneliti mengenai Implementasi Kartu Smart Madani. Berdasarkan tinjauan pada fungsi diatas diperlukan Implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru melalui kebijakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu Walikota Pekanbaru.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 pasal 6 disebutkan Penerbitan Kartu Smart Madani dilakukan dan bekerjasama dengan beberapa bank atau lembaga selain bank yang memiliki izin dalam menerbitkan dan menyelenggarakan e-wallet dan e-money dari Bank Indonesia. Kemudian dipertegas pada pasal 7 bahwa kerjasama penerbitan Kartu Smart Madani dituangkan dalam Perjanjian Kerjasama antara Walikota dengan pimpinan lembaga selain bank. Bank yang telah bekerja sama dengan Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu Bank BNI. Persyaratan untuk mendapatkan Kartu Smart Madani dengan menyerahkan fotokopi KTP di bank yang telah bekerja sama oleh Pemko Pekanbaru, bank tersebut yaitu BNI. Dimana berdasar Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik sebagaimana dalam penggunaan data NIK pada Kartu Smart Madani bertujuan untuk memverifikasi identitas pemegang kartu secara elektronik sebelum memberikan layanan yang dimaksudkan.

**Tabel. I.1. Jenis Pelayanan dan Fungsi Kartu Smart Madani**

Kartu Smart Madani			
Bidang layanan	Fungsi	Sudah Diterapkan	Akan Diterapkan
1	2	3	4
1. Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Kartu Identitas (Pengganti Kartu Pelajar)</li> <li>-Absensi yang terhubung langsung dengan orangtua</li> <li>-transaksi non-tunai dikantin dan koperasi</li> <li>-angkutan Transmetro</li> <li>-Tabungan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-SMPN 4 PEKANBARU (Jl. Dr.Sutomo No.110, Rintis, Kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru)</li> <li>-SMPN 1 PEKANBARU (Jl. St. Syarif, Rintis, Kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru)</li> <li>-SMPN 5 PEKANBARU (Jl. Sultan Syarif Qasim, Rintis, Kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru)</li> <li>-SMPN 10 PEKANBARU (Jl. Dr. Sutomo No. 108, Rintis)</li> <li>-SMPN 14 PEKANBARU (Jl. Hang Tuah No.43)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Seluruh sekolah tingkat SSD dan SMP se-kota pekanbaru</li> <li>-Sekolah Swasta</li> </ul>
2. Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Kartu berobat</li> <li>-Media Penyimpanan data serta Perkembangan lanjutan kesehatan pasien.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-RSUD MADANI (Jl. Garuda Sakti, Simpang Baru, Kec. Tampan)</li> <li>-Puskesmas</li> <li>-Posyandu</li> </ul>

1	2	3	4
3. Transportasi (Perhubungan)	-Akses non-tunai atau pembayaran sebagai pengganti uang tunai.		-Angkutan Transmetro Pekanbaru
4. Pegawai Pemerintahan Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Absensi</li> <li>- Tapcash</li> <li>- Tunjangan pegawai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sekda</li> <li>- Sekretariat DPRD</li> <li>- Dinas Komunikasi, informasi, statistika dan persandian kota pekanbaru.</li> </ul>	-seluruh pegawai tidak semua menggunakan kartu smart madani sebagai absensi di seluruh OPD seperti THL hanya THL di Diskominfo yang menggunakan.

Sumber : Modifikasi Penelitian 2020

Kartu smart madani (pekanbaru smartcard) terwujud melalui kerjasama antar Pemerintah Kota Pekanbaru dengan Bank BNI yang difasilitasi oleh Bank Indonesia. Kartu ini diluncurkan pertama kali pada bulan Agustus 2017 dan merupakan kartu jenis yang pertama di Indonesia dengan menggabungkan fitur uang elektronik, tabungan serta e-wallet sekaligus dengan izin Bank Indonesia Nomor 19/782/DSSK/SRT/B (Firdaus, 2018:156).



Peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui pelaksanaan sistem elektronik pemerintahan (e-Government) dikembangkan menjadi instrument layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui media Kartu Cerdas yaitu Kartu Smart Madani. Penerapan Kartu Smart Madani merupakan salah satu upaya pemerintah kota pekanbaru dalam Percepatan terwujudnya Smart City yang madani. Smart City adalah kota pintar yang mengintegrasikan teknologi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, membagikan informasi kepada publik, sehingga memperbaiki pelayanan publik.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 pasal 11 Tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik disebutkan bahwa Setiap Perangkat Daerah diwajibkan memanfaatkan Kartu Smart Madani dalam menyelenggarakan layanan dalam lingkungan kerjanya. Dipertegas pasal 1 angka 4, Perangkat Daerah yang dimaksud adalah Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Badan dan Dinas Daerah yang ada di lingkungan Pemerintahan Daerah Kota Pekanbaru. Pegawai Perangkat Daerah Kota Pekanbaru berjumlah 7.670 pegawai.

Dalam hal penerapan Kartu Smart Madani, OPD se-kota pekanbaru diwajibkan dalam memiliki Kartu Smart Madani melalui Kartu ini setiap OPD memanfaatkannya sebagai Absensi Digital sehingga ASN dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru dapat meningkatkan kedisiplinan, kinerja dan tanggungjawab dalam percepatan Smartcity Madani. Terindikasi tidak keseluruhan OPD Kota Pekanbaru menggunakan Kartu Smart Madani untuk

media absen bahkan masih 1 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menggunakan Kartu Smart Madani sebagai absensi untuk seluruh pegawai termasuk THL (Tenaga Harian Lepas), yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru. Dalam hal ini sebagaimana dalam Peraturan Walikota Nomor 194 Tahun 2017 pasal 11 bahwa “setiap perangkat daerah diwajibkan memanfaatkan Kartu Smart Madani dalam menyelenggarakan layanan dalam lingkungan kerjanya”. Hal ini menunjukkan berarti pemerintah kota pekanbaru mewajibkan kepada pegawai pemerintahan kota pekanbaru memiliki dan memanfaatkan Kartu Smart Madani.

Kemudian ditegaskan bahwa dalam pasal 12 Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan publik bahwa impementasi dilakukan secara bertahap dengan ketersediaan sistem dan infrastruktur pendukung”. Dalam hal ini Peneliti ingin mengetahui Bagaimana Implementasi Kartu Smart Madani sebagai media akses pelayanan public dalam menjadikan pekanbaru sebagai Smart City dan faktor penghambat Implementasi kartu smart madani sebagai media akses pelayanan public di kota pekanbaru. Pemanfaatan Kartu Smart Madani yang efektif akan menciptakan 6 asas Smart City, yaitu Smart Government, Smart People, Smart Environment, Smart Economy, Smart Living, Smart Mobility. Sehingga pemerintah dan masyarakat dapat bersinergi dalam pembangunan pelayanan public guna merealisasikan visi

Kota Pekanbaru yaitu : “Terwujudnya Pekanbaru sebagai Smart City Yang Madani”.

Dari masalah yang dipaparkan diatas peneliti menemukan beberapa fenomena pembahasan:

1. Terindikasi belum seluruh pegawai Organisasi Perangkat Daerah termasuk Tenaga Harian Lepas memanfaatkan kartu smart madani masih satu Organisasi Perangkat Daerah yang seluruh pegawai menggunakan Kartu Smart Madani sebagai Media absensi dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. sesuai dengan Peraturan walikota No.194 tahun 2017 Pasal 11 sebagaimana seluruh Organisasi Perangkat Daerah wajib memiliki dan memanfaatkan Kartu Smart Madani dalam peningkatan Kinerja dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Berdasarkan dari fenomena yang penulis temukan dilapangan sesuai yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk menelitinya lebih lanjut dengan mengangkat :

**“Implementasi Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang penulis kemukakan diatas maka penulis merumuskan masalah yaitu: “Bagaimanakah Implementasi Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru?”

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk Mengetahui implementasi kartu smart madani sebagai media akses pelayanan publik dikota pekanbaru
- b. Untuk Mengetahui faktor penghambat pelaksanaan kartu smart madani berdasar Peraturan Walikota Nomor 194 tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani sebagai media akses pelayanan publik dikota pekanbaru.

### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Kegunaan secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan dari para peneliti lain atau pihak yang membutuhkan dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang sejenis dalam rangka meningkatkan pelayanan publik melalui kartu smart madani.

- b. Kegunaan secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan pemikiran, ilmu pengetahuan, pengembangan ilmu pengetahuan, pemahaman, memberikan sumbangan pemikiran dan bahan informasi bagi pemerintah, instansi, masyarakat kota pekanbaru, terutama bagi pemerintah kota pekanbaru dalam mengembangkan inovasi pemerintahan dan meningkatkan pelayanan publik melalui kartu smart madani.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Konsep pemerintahan dapat diartikan dalam artian luas dan artian sempit yaitu Tugas dan Wewenang Pemerintahan itu sendiri dapat diperluas dan dipersempit dengan membentuk organ-organ pemerintahan dalam pemerintahan itu sendiri guna mempermudah pembagian tugas dan wewenang yang berbeda dalam mencapai tujuan yang sama. Sebagaimana Menurut Talidziduhu Ndaraha dalam syafiie (2011:63) bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa publik dan layanan publik dalam hubungan pemerintahan saat dibutuhkan oleh orang yang bersangkutan.

Menurut C.F Strong (dalam Syafiie 2011:22) didefinisikan bahwa ilmu pemerintahan mempunyai arti luas yakni kewenangan dalam memelihara kedamaian dan keamanan Negara didalam dan diluar. Oleh karena itu 1) Negara harus memiliki kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, 2) Negara harus memiliki kekuatan legislatif atau pembuatan undang-undang dan peraturan lain, 3) Negara harus memiliki kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam membiayai ongkos keberadaan

Negara menyelenggarakan peraturan dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara.

Dilanjutkan dengan pendapat Musanef (dalam syafii 2011:7) ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang menguasai, memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antar dinas-dinas dengan masyarakat sehingga kepentingannya diwakili oleh dinas itu.

Menurut pendapat Ndraha (2005:36) Pemerintahan adalah semua badan/organisasi yang fungsinya untuk memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan Pemerintah adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Dari penjelasan diatas, jelas bahwa tujuan utama dibentuknya pemerintahan menurut Rasyid (1997:11) yaitu untuk menjaga suatu sistem ketertiban dunia masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar pada hakikatnya adalah pelayanan pada masyarakat, pemerintah sebagai pelayan masyarakat bukan pula untuk pelayan diri sendiri dan menciptakan setiap lapisan masyarakat dapat memiliki kemampuan dan memiliki kreativitas dalam mencapai tujuan yang sama secara bersama.

Dalam menjalankan tugas Negara tersebut, pemerintah memiliki fungsi dasar menurut Ndraha(2000:78-79), yaitu:

1. Fungsi primer (fungsi pelayanan)

Yaitu fungsi pemerintah sebagai penyedia jasa-jasa publik yang tidak bisa di privatisasi termasuk jasa pertahanan dan keamanan, layanan sipil, serta layanan birokrasi.

2. Fungsi sekunder (fungsi pemberdayaan)

Yaitu fungsi pemerintah sebagai penyedia kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan barang dan jasa yang tidak mampu dipenuhi sendiri karena tidak ada kemampuan masyarakat dan tidak berdaya dalam penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana.

## 2. Konsep Pemerintahan Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, daerah adalah masyarakat hukum (ada batas-batas yang ditentukan), dan yang dimaksud dengan pemerintah adalah pemerintah pusat dalam penyelenggaraan suatu pemerintahan, pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya dengan asas otonomi dan tugas pembantuan. Otonomi yang seluas-luasnya diberikan oleh pemerintah pusat kepada daerah dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Dengan itu, daerah harus memperhatikan demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman tiap-tiap daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 bahwa Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dengan dewan perwakilan rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 59 disebutkan bahwa setiap daerah dipimpin oleh Kepala Pemerintahan Daerah yang disebut kepala daerah. Kepala daerah provinsi disebut gubernur, sedangkan untuk daerah kabupaten adalah bupati, dan untuk daerah kota adalah walikota.

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 208, bahwa Kepala Daerah dan DPRD dalam rangka menyelenggarakan urusan pemerintahan dibantu oleh perangkat daerah, kemudian dalam pasal 209 perangkat daerah terdiri dari:

1. Perangkat daerah Provinsi terdiri dari :
  - a. Sekretariat Daerah
  - b. Secretariat DPRD
  - c. Inspektorat
  - d. Dinas, dan
  - e. Badan



2. Perangkat Daerah Kabupaten/kota terdiri dari:

- a. Sekretariat daerah
- b. Secretariat DPRD
- c. Inspektorat
- d. Dinas
- e. Badan, dan
- f. Kecamatan

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 217, Dinas dibentuk untuk melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

### 3. Konsep Kebijakan

Menurut Ndraha (2003:492-499) kebijakan berasal dari kata “policy” yang artinya sebagai pilihan terbaik dalam batas-batas kompetensi actor dan lembaga yang terkait secara formal mengikat.

Menurut Eyestone (dalam winarno,2007:17) Kebijakan didefinisikan sebagai suatu unit pemerintah dengan lingkungan, konsep yang dijelaskan oleh eyestone ini mengandung pengerian yang sangat luas dan kurang pasti karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik menyangkut bsnyak hal.

Dipertegas oleh pendapat Bogue dan Saunders (dalam Syafarudin 2008:76) menyimpulkan bahwa kebijakan adalah menjelaskan sasaran umum organisasi yang berisikan alasan bagi keberadaan dan mengarahkan pembuatan keputusan dalam mencapai sasaran.

Menurut Nicholas (dalam Syafarudin 2008:76) kebijakan adalah suatu keputusan yang dipikirkan secara matang dan hati-hati oleh pembuat keputusan akhir dan bukan kegiatan yang berulang, rutin yang terprogram dan saling terkait dengan aturan-aturan suatu keputusan.

Kebijakan merupakan ketentuan-ketentuan yang telah diseakati oleh pihak-pihak terkait dan diterapkan oleh yang memiliki wewenang untuk dijadikan pedoman.

#### **4. Konsep Kebijakan Publik**

Menurut Thomas R Dye (Islamy, 2009, p.19) bahwa kebijakan publik ialah “*whatever governments choose to do or not to do*”, yaitu apapun yang dipilih oleh pemerintah baik dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Dari definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah sebagai suatu bentuk “tindakan” dan tidak hanya sebagai keinginan pemerintah untuk tidak menjalankan kebijakan publik karena akan berpengaruh (menimbulkan dampak dengan pilihan pemerintah). Dye juga berpendapat bahwa kebijakan publik sebagai upaya guna mengetahui apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, mengapa mereka melakukannya, dan apa yang menyebabkan dalam praktik pemerintah melakukan dengan cara yang berbeda-beda.

Pendapat tersebut dipertegas oleh Wibawa (2011:3) kebijakan publik adalah serangkaian instruksi dari para pembuat keputusan kepada para pelaksana yang menjelaskan cara-cara dalam mencapai suatu tujuan.

Kebijakan publik merupakan tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah beserta jajaran dan masyarakat dalam memecahkan suatu masalah tertentu. Permasalahan dimasyarakat yang seharusnya diselesaikan adalah sangat luas yang meliputi berbagai bidang kehidupan. Maka dalam hal ini diperlukan kebijakan-kebijakan publik yang sesuai dan terarah supaya tujuan yang hendak dicapai berhasil secara efektif dan efisien (Adisasmita,2011:113).

### **5. Konsep Implementasi Kebijakan**

*Good governance* menuntut pelaksanaan atau upaya merancang bangun rumusan kebijakan, proses implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Hal ini saling melengkapi satu sama lain yang merupakan focus utama dari ilmu pemerintahan. Sebagai suatu rancang bangun implementasi kebijakan tak lahir dengan sendirinya melainkan berasal dari konsep kebijakan publik(*public policy*).

Menurut Udoji (2001:32) mengatakan bahwa *the execution of policies is as important if not more important than policy-making, policies will remain dreams or blue prints file jakets unless they are*

*implemented* yang terjemahannya ialah pelaksanaan kebijakan sama pentingnya dan lebih penting dari pembuatan kebijakan, kebijakan yang baik adalah kebijakan itu benar-benar diimplementasikan. Hal ini memperlihatkan adanya hubungan yang erat antara perumusan kebijakan dengan implementasi kebijakan yang berarti apabila perumusan dilakukan dengan sempurna tetapi jika proses implementasi tidak berjalan dengan sesuai persyaratan maka tidaklah kebijakan itu dikatakan baik dan begitu pula sebaliknya.

Menurut Nurdin Usman (2002:70) berpendapat bahwa implementasi adalah tindakan-tindakan yang harus dilaksanakan oleh sekelompok individu telah ditunjuk untuk menyelesaikan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Kebijakan publik mengandung setidaknya 3 komponen dasar yaitu tujuan yang luas, sasaran yang jelas, dan cara mencapai sasarannya (Wibawa, et.al, 2002:15), didalam. “cara” terdapat beberapa komponen kebijakan yakni siapa yang mengimplementasi, jumlah dan sumber dana, siapa kelompok sasarannya, bagaimana program dan istem manajemen dilaksanakan serta kinerja kebijakan diukur. Sehingga dalam cara inilah komponen tujuan yang luas dan sasaran yang jelas diperjelas kemudian diinterpretasikan, cara ini disebut implementasi.

Menurut Grindle dalam Wirawan (2012:45) menjelaskan implementasi kebijakan sesungguhnya adalah tak sekedar terkait dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, menyangkut masalah konflik, keputusan, dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijaksanaan, oleh sebab itu tak salah jika dikatakan bahwa implementasi kebijaksanaan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijaksanaan.

Model implementasi kebijakan yang bertipe top down dikembangkan oleh Edward III (dalam Leo, 2008:149) yang disebut dengan implementasi kebijakan publik dengan *directly dan indirect impact on implementation*. Dalam pendekatan yang dikembangkan oleh Edward III, ada 4 variabel yang sangat menentukan suatu kebijakan yaitu:

1. Komunikasi. Dalam rangka berhasil atau tidaknya suatu implementasi kebijakan maka implementator harus mengetahui apa yang akan ia dilakukan. Apa yang menjadi sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Jika tujuan dan sasaran tidak jelas maka akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.
2. Sumber Daya. Apabila isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementator kurang sumber daya untuk menjalankan kebijakan, implementasi tidak akan dapat

berjalan efektif. Sumber daya ini termasuk yakni sumber daya manusia, yaitu kompetensi implementator dan sumber daya finansial. Sumber daya merupakan faktor urgent dalam implementasi kebijakan supaya berjalan dengan efektif.

3. Disposisi/sikap. Disposisi adalah watak dan karakter yang dimiliki oleh implementator, seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Jika implementator memiliki disposisi yang baik maka akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuatan kebijakan.
4. Struktur Birokrasi. Struktur organisasi yang memiliki tugas mengimplementasikan kebijakan mempunyai pengaruh yang besar terhadap implementasi kebijakan. Salah satu aspek struktur yang urgent dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang menjadi standar.

#### **6. Konsep Pelayanan Publik**

Pendapat AG. Subarsono (dalam Agus Dwiyanto tahun 2005:141), bahwa Pelayanan Publik adalah sekumpulan aktivitas yang dilaksanakan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dalam artian bahwa masyarakat yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan dalam pelayanan publik, seperti dalam pencatatan sipil misalnya pembuatan akta kelahiran, KTP, akta nikah, sertifikat.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagaimana diatur dalam pasal 5 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur sesuai peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup ini yang dimaksud adalah pendidikan, pengajaran, pekerjaan, sosial, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lain.

Pelayanan Publik bersifat Ideal oleh Nuriyanto (2014;8) adalah pelayanan publik yang memiliki ciri bahwa adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (pemerintah) dengan bercirikan sebagai berikut:

- 1) Efektif
- 2) Sederhana
- 3) Dilaksanakan dengan mudah
- 4) Kejelasan dan kepastian
- 5) Transparan (keterbukaan)
- 6) Efisiensi

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 diamanatkan bahwa tujuan adanya Negara Republik Indonesia,

yaitu adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Maksud amanat mengandung arti Negara wajib memenuhi kebutuhan setiap warganya melalui sistem pemerintah yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas jasa, barang publik dan pelayanan administrasi.

Dasarnya bahwa kegiatan pelayanan menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat setiap orang, baik secara pribadi ataupun kelompok dan secara universal. Menurut Moenir (1995) dijelaskan bahwa “hak atas pelayanan itu bersifat universal dan berlaku kepada siapa saja yang memiliki kepentingan atas hak tersebut, dan oleh organisasi apapun tugasnya adalah menyelenggarakan pelayanan”. Sehingga pelayanan publik yaitu pemberian suatu layanan dalam hal melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan, prinsip dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Menurut Rasyid (1999), fungsi pokok pemerintahan yaitu pelayanan (service), pemberdayaan masyarakat (empowerment), dan pembangunan (development).

Lembaga Administrasi Negara (1998), bahwa pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan pemerintah pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara dalam



bentuk barang dan jasa dalam kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik yang professional yaitu adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari yang memberi layanan (aparatur pemerintah).

Lembaga Administrasi Negara (1998) menyebutkan beberapa ciri pelayanan yang professional adalah sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai.
2. Sederhana, dalam prosedur atau cara pelayanan yang dilakukan dengan mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dimengerti serta mudah dilakukan masyarakat yang ingin dilayani.
3. Kejelasan & kepastian, meliputi:
  - a. Prosedur/tata cara layanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Satuan kerja atau pejabat yang memiliki tanggung jawab dan wewenang dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.
  - d. Rincian biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; dan
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan. Bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara terbuka.

5. Efisiensi, bahwa persyaratan pelayanan hanya pada hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan menghindari adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam proses pelayanan masyarakat yang menyangkut kelengkapan persyaratan dari instansi pemerintah yang terkait;
6. Ketepatan waktu, bahwa dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan;
7. Responsive, bahwa pemerintah lebih menanggapi sesuai masalah serta kebutuhan masyarakat yang dilayani; dan
8. Adaptif, bahwa satuan kerja cepat dapat menyesuaikan apa yang menjadi tuntutan, kebutuhan serta keinginan masyarakat yang dilayani.

#### **7. Konsep Inovasi Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik merupakan suatu ukuran keberhasilan kinerja pemerintah yang paling mudah terlihat. Masyarakat dapat menilai langsung bagaimana kinerja pemerintah berdasarkan bagaimana pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan publik diseluruh kementerian /berbagai lembaga adalah suatu hal yang pokok yang harus ditingkatkan kualitasnya. Sebagaimana disebutkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa Pelayanan Prima adalah pelayanan cepat, mudah, pasti dan akuntabel.

Peningkatan kualitas pelayanan publik, masyarakat harus ikut berperan dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik dan penyampaian saran dan kritik, pengaduan dan apresiasi. Partisipasi masyarakat memiliki pengaruh besar terhadap penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerapkan kebijakan sejak 2014 tentang inovasi pelayanan publik untuk memacu peningkatan pelayanan publik bahwa semua instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dapat membuat ide kreatif atau dalam menjawab cara kerja atau metode pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bertugas menilai atau mengumpulkan inovasi-inovasi yang telah diterapkan di instansi seluruh Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memberikan peluang sebesar-besarnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan melalui inovasi pelayanan publik yang kreatif. Kompetisi inovasi pelayanan publik merupakan bentuk program *one agency, one innovation* yang mewajibkan kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten/kota menciptakan minimal memiliki satu inovasi setiap tahun. Kompetisi ini juga digelar secara internasional oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB).

## 8. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Dalam buku *Prinsip-prinsip Total Quality (1997)*, kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan manusia, jasa, produk, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam buku Ibid, Organisasi pelayanan publik memiliki ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara memiliki hak dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan public yang diberikan oleh Aparat pelaksana pelayanan publik. Evaluasi yang berasal dari penerima layanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua yaitu kemudahan suatu pelayanan dari sebelum proses, proses dan setelah pelayanan diberikan.

Menurut Sinambela:35 bahwa tujuan dasar pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Kepuasan pelayanan publik dituntut adanya kualitas prima dapat tercermin dari:

- 1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh pengguna yang membutuhkan dan disediakan dengan mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yaitu pelayan dapat mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi yang berpegang pada prinsip efektifitas dan efisiensi.

- 4) Partisipasi, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang diberikan yang tidak bersifat diskriminatif,
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Kualitas pelayanan publik dalam artian strategis adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pengguna (*meeting the needs of customers*). Menurut Gaspersz (1997) bahwa dasar kualitas mengacu pada pengertian pokok, sebagai berikut:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan suatu produk dalam hal untuk memberikan kepuasan atas penggunaan suatu produk.
- b. Kualitas terdiri dari segala kerusakan atau kekurangan suatu produk.
- c. Konsep kualitas bersifat relative yaitu penilaian kualitas tergantung pada perspektif yang digunakan menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik.

Menurut Trilestari (2004), terdapat tiga dasar orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu dengan yang lainnya, yaitu persepsi *pelanggan, produk, dan proses*. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur dari kualitas pelayanan publik yang bersifat produk jasa pelayanan.

Menurut Norman (dalam Ibid:1-2), karakteristik tentang pelayanan merupakan tolok ukur keberhasilan memberikan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba dan pelayanannya berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan yang terdiri dari tindakan nyata dan pengaruh yang sifatnya tindak sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan karena umumnya kejadian secara bersamaan dan ditempat yang sama.

Karakter ini merupakan dasar bagaimana dapat memberikan kualitas pelayanan publik dengan baik. Menurut Fitzimmons (2001) bahwa Kepuasan pelanggan adalah persepsi masyarakat antara kenyataan dan harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

## **9. Konsep Smart City**

Smart city atau kota cerdas yaitu sebuah istilah yang berkembang dimasyarakat digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kualitas dari suatu kota.

Menurut Smartcity council 2014 (dalam firdaus,2018) bahwa Smartcity adalah kota yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kemampuannya dalam memberi tempat tinggal, tempat bekerja dan menjadi kota berkelanjutan dalam pembangunan.

Menurut Bappenas (firdaus,2018:124) Smartcity adalah konsep pengembangan kota berdasarkan prinsip teknologi informasi yang dibuat dengan tujuan untuk kepentingan bersama secara efektif dan efisien. Kemudian dipertegas oleh suhono (firdaus,2018:124) Smartcity ialah kota yang dapat mengelola sumber daya (alam, manusia, waktu, teknologi dan lain-lain) secara efektif, efisien dan berkelanjutan dalam menyelesaikan masalah dan tantangan kota menggunakan solusi inovatif dan terintegrasi dalam memberikan pelayanan kota untuk dapat meningkatkan kualitas atau taraf hidup masyarakatnya.

Menurut pendapat firdaus (2018:124) bahwa Smartcity yaitu kota yang mampu melayani, melindungi dan memenuhi semua kebutuhan masyarakatnya dengan baik secara berkelanjutan dengan dukungan teknologi dan infrastruktur yang bertujuan untuk mewujudkan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakatnya.

Konsep Smartcity menyatukan teknologi informasi dengan berbagai alat yang saling terhubung ke suatu jaringan (internet) dalam memaksimalkan layanan kota dan menghubungkan ke masyarakat kota.

Sehingga teknologi dapat mengkoneksikan antara pengelola kota, infrastruktur kota atau dengan masyarakat kota secara langsung tujuannya agar mempermudah dalam memantau kondisi kota dengan apa yang terjadi dan bagaimana sesuatu dapat berubah.

Menurut Boyd cohen, Smartcity adalah konsep perencanaan suatu kota dengan memanfaatkan perkembangan teknologi supaya lebih efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan kota yang nyaman dan berkelanjutan.

Konsep *Smartcity* muncul karena dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan yang timbul ditengah kota yaitu:

- a. Pertumbuhan populasi penduduk terus meningkat menuju kota berbagai tujuan.
- b. Traffic jalan yang semakin padat, polusi semakin berat, lahan parkir menyempit, serta penggunaan sumber daya energi semakin besar.
- c. Kota membutuhkan perawatan penuh secara menyeluruh, desain kota pintar yang kondisi dan produktivitasnya tetap baik.
- d. Penerapan teknologi terpadu seperti jaringan nirkabel, aplikasi dan berbasis web lainnya.



Menurut Suharsono dkk (Mursalim, 2017:132) mengidentifikasi 6 model *Smartcity* dalam mewujudkan sebuah kota dengan menerapkan konsep *smartcity*:

a. *Smart Government*

*Smart government* atau pemerintahan yang cerdas adalah pemerintah sebagai kunci utama dalam pembentukan *Smartcity* dimana pemerintah dituntut wajib berorientasi kepada masyarakatnya untuk memberikan hidup yang lebih baik serta pemerintah lebih transparan terhadap rakyatnya terutama pada penggunaan anggaran.

b. *Smart People*

*Smart People* atau masyarakat yang cerdas sehingga terwujudnya masyarakat yang madani dan memiliki kesadaran diri yang merupakan tujuan dari program *Smart people for Smartcity*. Masyarakat madani merupakan kondisi dimana sumber daya manusia yang ada dikota sudah benar benar kompeten. Serta kesadaran diri merupakan munculnya sadar dalam hati setiap manusia bahwa mereka adalah makhluk sosial yang mana juga sebagai manusia yang membutuhkan oranglain dan tidak hanya untuk mementingkan kepentingan pribadi.

c. *Smart Economy*

*Smart Economy* atau ekonomi yang cerdas dimana inovasi sangat diperlukan dalam meningkatkan peluang usaha dan membuka kesempatan bekerja serta meningkatkan persaingan pasar usaha/modal.

d. *Smart Mobility*

*Smart Mobility* atau mobilitas yang cerdas dimana pengelolaan infrastruktur kota yang dikembangkan memiliki inovasi yang berkualitas dimasa depan dan dimana adanya sistem pendukung pengelolaan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dengan efisien dan efektif .

e. *Smart Living*

*Smart Living* atau lingkungan yang cerdas dimana lingkungan berperan dalam memberikan kenyamanan, berkelanjutan sumber daya, keindahan fisik maupun non-fisik dalam suatu kota yang berorientasi kepada publik(masyarakat).

f. *Smart live*

*Smart Live* atau kehidupan yang cerdas dimana taraf kehidupan masyarakat memiliki kualitas yang baik dan terukur.

## 10. Konsep E-Government

*E-Government* adalah sebagai suatu upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas,

Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik (Fatih Suaedi, Bintoro Wardianto, 2010:54).

Kemudian dipertegas oleh Samodra Wibawa (2009:114), mendefinisikan bahwa *E-Government* adalah pelayanan publik yang dalam penyelenggaraannya melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan pemerintah indonesia ialah (go.id).

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam mengenalkan pemerintahan yang lebih efisien serta menekankan biaya yang efektif dengan fasilitas layanan masyarakat dengan tanggungjawab yang berorientasi kepada masyarakat (Clay G. Weslatt ,15 Agustus 2015 dalam website).

Menurut Buku *E-Government In Action* (2005:5) bahwa *E-Government* adalah suatu usaha dalam menciptakan suasana dalam penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama dari sejumlah kelompok berkepentingan. Oleh karena itu visi yang dirancang harus sesuai dengan visi bersama oleh stakeholder yang ada, misal:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operaional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan (clean government);
- c. Meningkatkan kualitas tingkat kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik;
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis.

Visi tersebut berasal “Dari, Oleh, dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana diselenggarakan E-Government tersebut, maka waktu sangat bergantung pada situasi dan kondisi dari suatu masyarakatnya. Sebagaimana sesuai dengan pendapat diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien dan efektif.

Jadi dapat disimpulkan bahwa *E-Government* merupakan proses dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai suatu media dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan secara efisien dan meningkatkan pelayanan publik yang lebih efektif.

Dari pengertian *E-Government* diatas dapat ditarik beberapa pokok utama yaitu sebagai berikut:

- a. Penggunaan Teknologi Informasi atau Internet sebagai alat baru.
- b. Tujuan pemanfaatan Teknologi Informasi tersebut supaya pemerintah menjalankan pemerintahannya dengan efisien, efektif dan produktif. Sehingga sistem pemerintahan memiliki proses yang cepat, tepat dan tanpa berbelit-belit.

Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 bahwa pengembangan *E-Government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara lebih efisien dan efektif.

Dalam pengembangan sistem manajemen serta pemanfaatan kemajuan Teknologi Informasi sehingga Pemerintah harus melaksanakan proses transformasi *E-Government*.

Pengembangan *E-Government* dapat dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintahan dengan cara:

- a. Memaksimalkan pemanfaatan kemajuan Teknologi Informasi untuk mmeniadakan batas-batas antara Organisasi dan birokrasi pemerintahan.
- b. Dengan adanya jaringan sistem manajemen yang dibentuk dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah melaksanakan kerjanya dengan cara terpadu dan untuk menyederhanakan akses kesesama informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Proses transformasi menuju *E-Government* memiliki banyak manfaat oleh pemerintah dalam pelaksanaannya, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kualitas birokrasi pemerintah kepada para strake holder baik masyarakat maupun kalangan industri.
- b. Meningkatkan transparansi, pengawasan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintah.
- c. Mengurangi biaya administrasi relasi dan interaksi.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru.

- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat dengan memberikan informasi secara cepat dan tepat menjawab permasalahan masyarakat.
- f. Masyarakat dan pihak-pihak lain diberdayakan sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik dengan cara demokrasi.

Konsep *E-Government* berkembang atas keinginan masyarakat untuk dapat bebas memilih dan berhubungan dengan pemerintahnya dengan akses yang sifatnya tradisional ataupun modern atau mungkin berinteraksi selama 24(dua puluh empat) Jam.

Konsep E-Government dikelompokkan menjadi 4 jenis, yaitu:

- a. Government to Citizen/Customers

Tipe G-to-C merupakan pelaksanaan *E-Government* yang paling umum dimana pemerintah menerapkan Teknologi Informasi dengan tujuan utamanya adalah masyarakat supaya memperbaiki interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya.

- b. Government to Business

Tipe G-to-B merupakan pelaksanaan *E-Government* yang melibatkan antara pemerintah dengan pelaku usaha/bisnis dengan tujuan meningkatkan ekonomi negara dapat berjalan sebagaimana mestinya.

c. Government to Governments

Tipe G-to-G merupakan pelaksanaan *E-Government* yang melibatkan antara pemerintah dengan pemerintahan saling berhubungan dalam meningkatkan relasi antar negara dalam membangun kerjasama antar negara guna memajukan kesejahteraan masyarakat.

d. Government to Employees

Tipe G-to-E merupakan pelaksanaan *E-Government* yang melibatkan antara pemerintah dengan aparatur negaranya untuk memperhatikan keadaan suatu negara dan aparatur yang sifatnya internal juga menjadi tempat diterapkannya *E-Government* dalam upaya kemudahan informasi atau akses berbagai tugas dan hasil kerjanya.

Menurut World Bank, *E-Government* sebagai “Penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus kerjasama antar lembaga pemerintah lainnya dan harus mengarah kepada pemberdayaan masyarakat melalui akses yang luas terhadap informasi yang sudah ada”.

Menurut Indrajit (2002:36), *E-Government* merupakan mekanisme interaksi baru antara masyarakat dengan pemerintah serta kalangan lain yang berkepentingan dengan melibatkan teknologi informasi (internet) dengan tujuan untuk memperbaiki mutu kualitas pelayanan.

Menurut Budi Rianto dkk (2012:36), *E-Government* merupakan bentuk aplikasi Pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Budi Rianto, dkk bahwa Ada 4 indikator keberhasilan *E-Government* yaitu sebagai berikut:

1. Ketersediaan data dan informasi data pada pusat data.
2. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
3. Ketersediaan Aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
4. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka peningkatan komunikasi antar pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat melalui *e-mail*, SMS, dan *teleconference*.

#### **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan suatu upaya peneliti untuk dapat mencari perbandingan, menemukan inspirasi dalam penelitian, membantu menemukan fokus dalam suatu penelitian dan dapat menunjukkan suatu penelitian yang orisinil atau tidak plagiat

Adapun penelitian ini sebelumnya telah ada penelitian terdahulu yang menjadi inspirasi peneliti dan menjadi perbandingan peneliti dalam menentukan fokus masalah penelitian. Pada bagian ini peneliti memaparkan ringkasan hasil penelitian yang terdahulu terkait dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti. Berikut adalah penelitian



terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti:

1. Guntur Indrayana Tahun 2017 dengan judul *Good Governance dan Kebijakan Publik (Studi atas Penerapan Jakarta Smart City melalui Aplikasi Qlue) Tahun 2016*. Lokasi penelitian di Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif secara deskriptif. Hasil penelitian ini adalah penerapan Jakarta Smart City melalui Aplikasi Qlue tahun 2016 telah berjalan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip dalam *good governance*.
2. Muhamad Reza Falefi tahun 2019 dengan judul *Implementasi Program Kebijakan Aplikasi Medan Rumah Kita dalam mewujudkan elektronik pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Medan*. Lokasi Penelitian di kota medan. Tujuan penelitian ini untuk menguraikan bagaimana implementasi Aplikasi medan rumah kita dalam mewujudkan *e-government* dikota medan. Teori yang digunakan yaitu model kebijakan Van Meter Dan Van Horn dengan menggunakan 6 variabel dalam memaparkan suatu keberhasilan kebijakan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara Wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah implementasi program kebijakan aplikasi medan rumah kita dalam

mewujudkan *e-government* secara konsep sudah baik namun dalam tujuan dan ukuran suatu kebijakan masih perlu ditingkatkan.

3. Fatoni Tahun 2019 dengan judul *Implementasi Permendikbud Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Program Indonesia Pintar dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Masyarakat (Studi kasus penerims program indonesia Pintar di Kelurahan Ujung, Kecamatan Simampir, Kota Surabaya)*. tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Implementasi dan faktor-faktor pendukung dan penghambat dari Implementasi Permendikbut Nomor 19 Tahun 2016 di Kelurahan Ujung Kecamatan Semampir Kota Surabaya. metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah model implementasi krbijakan George Edward III dan Teori Implementasi Van Meter dan Van Horn. Hasil penelitian ini yaitu nenunjukkan proses-proses dalam menjalankan sebuah kkebijakan telah dilakukan oleh berbagai pihak dalam menjalankan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan ketidaktepat sararannya kebijakan serta sering telatnya pencairan dana akibat kurang pahamnya masyarakat dalam proses pencairan dana.

**Tabel. II.1. Perbedaan dan Persamaan Penelitian**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Guntur Indrayana	Good Governance dan Kebijakan Publik (Studi atas Penerapan Jakarta Smart City melalui Aplikasi Qlue Tahun 2016)	-Judul -Lokasi penelitian	-Metode Penelitian -Konsep Smartcity -membahas tentang suatu kebijakan publik
2	Muhamad Reza Falefi	Implementasi Program Kebijakan Aplikasi Medan Rumah Kita wujudkan e-gov pada Diskominfo medan	-Judul -Lokasi Penelitian -Model Implementasi kebijakan	-Metode Penelitian -Konsep Smartcity -membahas tentang suatu kebijakan publik
3	Fatoni	Implementai Permendikbud Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Program Indonesia Pintar dalam meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat: studi kasus Penerima Program Indonesia Pintar	-Judul -lokasi penelitian	-Metode Penelitian -Model Implementasi Kebijakan Edward III -membahas tentang implementasi suatu kebijakan publik

Sumber: Modifikasi Penelitian 2020

Dari ketiga penelitian tersebut dapat diketahui beberapa perbedaan dan persamaan dalam penelitian yang dilakukan. Perbedaan dan persamaan tersebut yaitu:

a. Perbedaan

Pada penelitian pertama berbeda dengan penelitian ini yaitu dari segi judul, lokasi penelitian yang dilakukan di Jakarta dan fokus penelitian yang berada pada prinsip-prinsip good governance melalui aplikasi Qlue dalam mewujudkan Jakarta Smart City.

Pada Penelitian kedua yang berbeda dengan penelitian ini yaitu dari segi judul, lokasi penelitian di kota Medan, dan teori yang digunakan menggunakan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn dengan 6 variabel penelitian serta fokus penelitian untuk mewujudkan e-government melalui aplikasi Medan Rumah Kita.

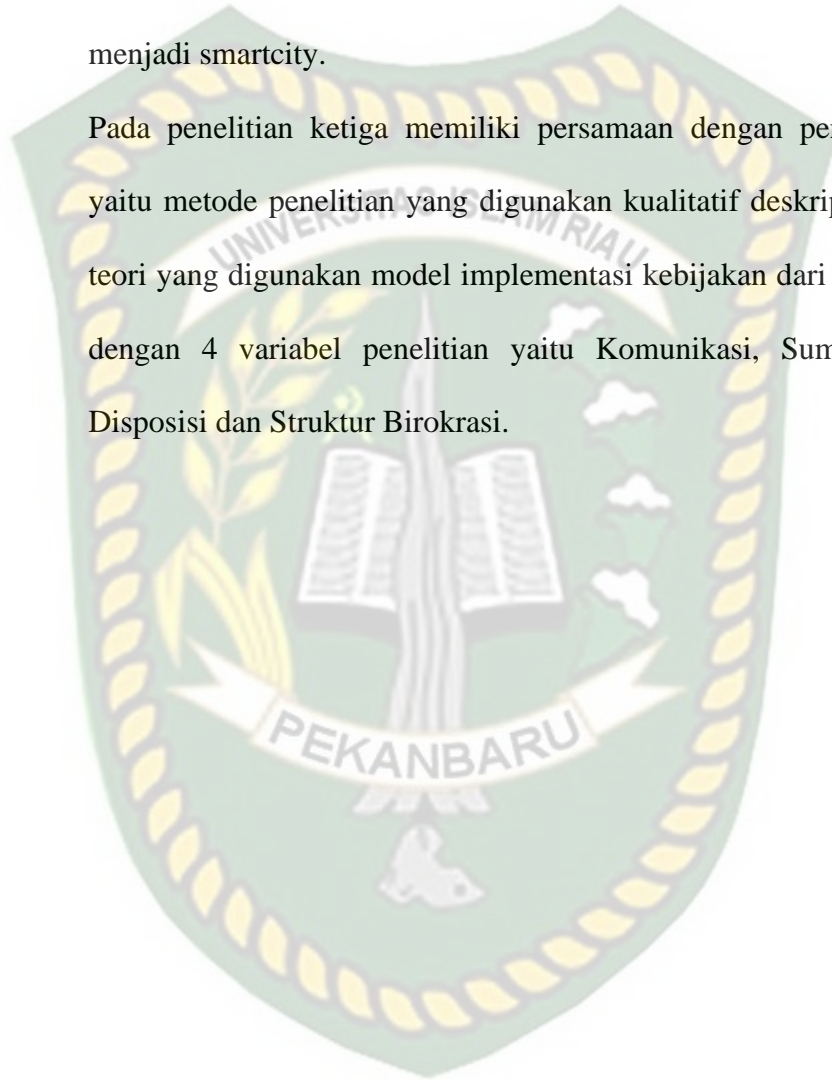
Penelitian ketiga yang berbeda yaitu dari segi judul, lokasi penelitian di Kelurahan Ujung, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya dengan fokus penelitian pada tujuan dan sasaran penerima Kartu Indonesia Pintar tidak tepat.

b. Persamaan

Dari ketiga penelitian tersebut adanya persamaan dengan penelitian ini yaitu pada penelitian pertama dengan penelitian ini memiliki persamaan dari segi metode penelitian yang digunakan kualitatif deskriptif, menggunakan konsep Smartcity dengan tujuan menjadikan Jakarta Smartcity.

Pada penelitian kedua memiliki persamaan dengan penelitian ini dari segi metode penelitian yang digunakan kualitatif secara deskriptif dan menggunakan konsep smartcity guna mewujudkan kota medan menjadi smartcity.

Pada penelitian ketiga memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu metode penelitian yang digunakan kualitatif deskriptif dengan teori yang digunakan model implementasi kebijakan dari Edward III dengan 4 variabel penelitian yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

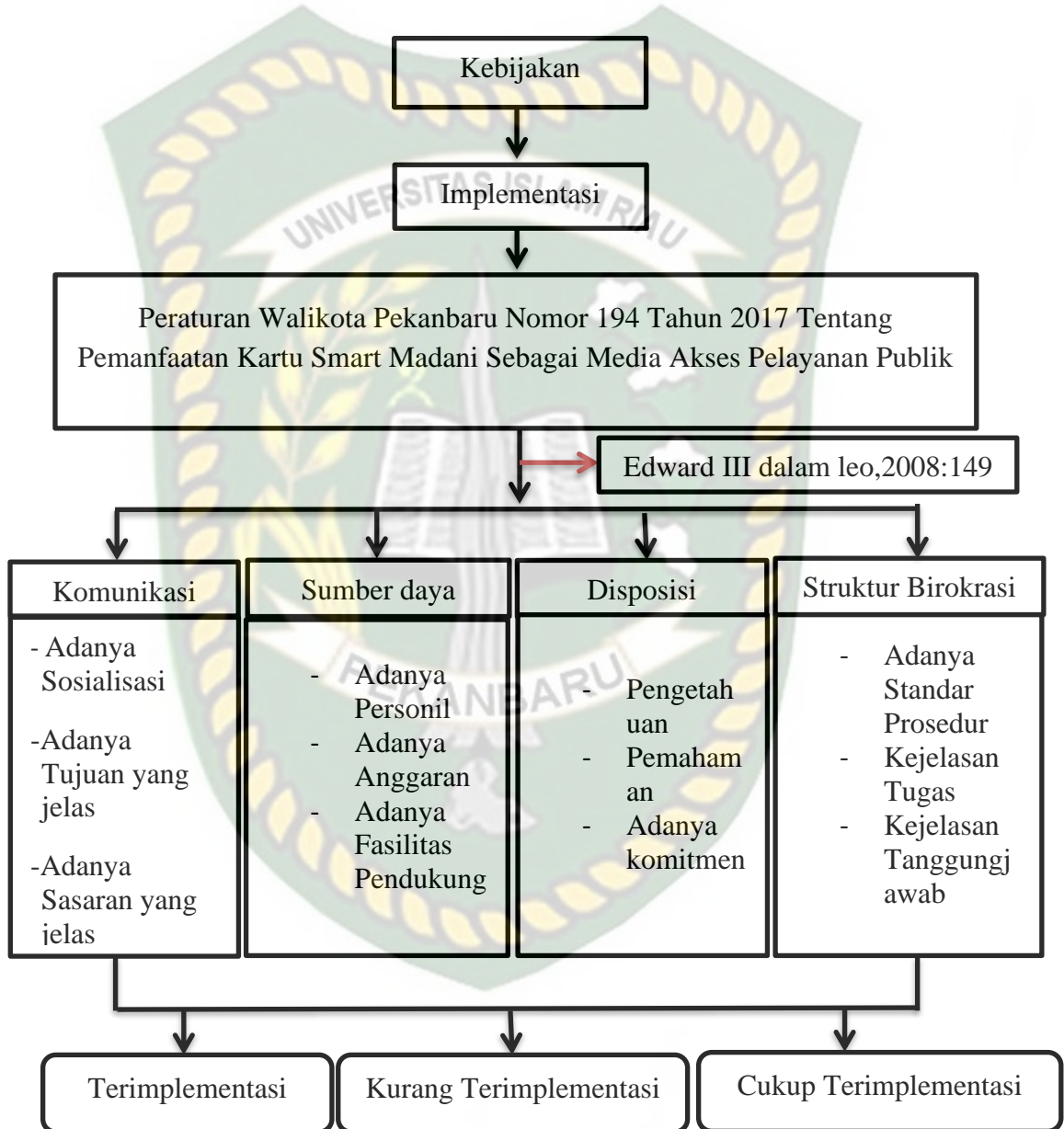


Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

### C. Kerangka Pikiran

**Gambar II.1: Implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru**



#### D. Konsep Operasional

Dalam Penelitian ini konsep operasional bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut:

1. Kebijakan merupakan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati oleh pihak-pihak terkait dan diterapkan oleh yang memiliki wewenang untuk dijadikan pedoman.
2. Implementasi kebijakan merupakan suatu pengetahuan keputusan tentang hal mendasar yang tertuang dalam Undang-Undang, namun juga berbentuk instruksi-instruksi penting dari eksekutif atau keputusan perundangan.
3. Kartu Smart Madani adalah kartu multifungsi yang diperuntukkan bagi masyarakat kota pekanbaru yang berfungsi sebagai kartu identitas, kartu akses, disamping itu juga digunakan sebagai kartu layanan jasa perbankan seperti kartu debit, E-wallet, dan Kartu prepaid (e-money).
4. Komunikasi merupakan faktor penentu keberhasilan pencapaian tujuan dari suatu kebijakan dimana adanya komunikator yang terhubung baik secara verbal maupun non-verbal dengan komunikan (masyarakat).

5. Sumber daya adalah sumber daya manusia atau implementator dimana merupakan hal terpenting yang harus ada dalam implementasi suatu kebijakan.
6. Disposisi adalah watak dan karakter yang dimiliki oleh implementator, seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis.
7. Struktur birokrasi adalah susunan/struktur organisasi yang memiliki tugas mengimplementasikan kebijakan mempunyai pengaruh terbesar terhadap implementasi kebijakan

#### E. Operasional Variabel

**Tabel II.2: Operasional Variabel Penelitian**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Kebijakan publik adalah seangkaian instruksi dari para pembuat keputusan kepada para pelaksana yang menjelaskan cara-cara dalam mencapai suatu tujuan(Wibawa,2011: 3).	Implementasi kebijakan	1.Komunikasi  2.Sumber daya  3. Disposisi  4.Struktur Birokrasi	a. Adanya Sosialisasi b. Adanya tujuan yang jelas c. Adanya sasaran yang jelas  a. Adanya personil b. Adanya anggaran c. Adanya fasilitas pendukung  a. Pengetahuan b. Pemahaman c. Adanya komitmen  a. Adanya standar prosedur b. Kejelasan Tugas c. Kejelasan Tanggung Jawab

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan apasaja yang berlaku saat ini. Dan ada upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis, dan menginterpretasikan kondisi saat ini yang ada. Tipe penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variable-variabel yang ada. Kemudian penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu mendeskripsikan hasil penelitian sebagai landasan dalam fokus penelitian sesuai fakta dilapangan mengenai Implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru tepatnya di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Pekanbaru. Alasan pemilihan judul ini dikarenakan Pekanbaru merupakan lokasi terselenggaranya Kartu Smart Madani sebagai media akses pelayanan publik.

### C. Informan dan Key Informan

Menurut Pendapat Suharsimi, Informan Penelitian adalah seseorang ataupun individu yang menjadi sumber informasi dari sebuah data yang akan dimintai informasi terkait dengan masalah yang akan diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru. Dalam hal ini yang menjadi informan adalah Aparatur Sipil Negara, Tenaga Harian Lepas dan Kepala bidang e-Government Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.

Key Informan atau informan kunci adalah informan yang memiliki dan mengetahui berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam Penelitian ini yang menjadi Key Informan adalah Kepala Dinas Komunikasi, Informasi, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru.

### D. Teknik Penentuan Informan dan Key Informan

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dan *Snowball sampling*. Purposive sampling yakni penentuan informan tidak didasarkan pedoman dan pemilihan dilakukan secara sengaja berdasarkan kedalaman informasi yang dibutuhkan dengan cara menentukan informan kunci yang kemudian akan dilanjutkan oleh informan berikutnya yang dengan tujuan untuk mencari serta mengembangkan informasi yang sebanyak-

banyaknya terkait dengan masalah penelitian. Sedangkan Snowball sampling yakni mengambil sejumlah kasus melalui hubungan adanya hubungan dari satu orang dengan orang yang lain atau satu kasus dengan kasus yang lain dan kemudian mencari hubungan melalui proses yang sama, demikian seterusnya.

#### E. **Jenis dan Sumber Data**

Sumber data adalah subyek dari mana peneliti memperoleh data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

- a. Data primer yaitu data dengan secara langsung yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber informasinya atau informan.
- b. Data sekunder yaitu data dengan secara langsung yang dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang atau informasi pendukung dari sumber informasi pertamanya atau key informan. Data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, atau catatan yang diperoleh.

#### F. **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode- metode sebagai berikut :

##### 1. Observasi

Observasi disebut juga pengamatan, yang meliputi kegiatan pemantauan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab yang dilakukan oleh pewawancara kepada informan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan masalah dalam penelitian ini.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata “dokumen” yang artinya barang-barang tertulis. Dokumentasi adalah cara memperoleh data yang dilakukan dalam bentuk dokumen atau catatan-catatan dengan menggunakan bukti-bukti yang ada.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah teknik kualitatif secara deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menganalisa dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam masyarakat, pertentangan 2 keadaan / lebih, hubungan antarvariabel, perbedaan antar fakta, pengaruh terhadap suatu kondisi, dan lain-lain.

## H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel dibawah akan dipaparkan mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini yang dimulai pada awal bulan November 2019 sampai



## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

##### 1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah Ibu kota Provinsi Riau, Indonesia. Kota Pekanbaru merupakan kota terbesar di Provinsi Riau dan merupakan salah satu sentra ekonomi terbesar di Pulau Sumatera dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Kota Pekanbaru bermula dari sebuah pasar (pekan) yang didirikan ditepi sungai Siak pada abad ke-18.

Senapelan merupakan Julukan Kota Pekanbaru dahulu. Daerah Senapelan meliputi Kota Pekanbaru, Tampan, Palas dan Kuala Tapung. Daerah Senapelan adalah Daerah perladangan persukuan yang disebut dengan Suku Senapelan. Suku Senapelan ini dipimpin oleh kepala suku yang disebut dengan BATIN. Saat itu, Kepala Suku memiliki dua fungsi yaitu menjadi kepala suku dan menjadi penguasa suatu wilayah daerah tertentu yang diakui milik suku tersebut.

Perkembangan Senapelan seiring dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah menetap di Senapelan dan membangun Istana di Kampung Bukit diperkirakan Istana terletak disekitar Lokasi Masjid Raya sekarang. Sultan berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang, kemudian usaha tersebut diteruskan oleh Putranya yaitu Raja Muda

Muhammad Ali yang memiliki gelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi bergeser di pasar Pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Menurut catatan dari Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut dengan Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Sejak Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meninggalkan Senapelan, Senapelan dikuasai oleh Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk Besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar. Mereka tidak memiliki wilayah sendiri dan hanya mendampingi Datuk Bandar yang memiliki tanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya pemerintahan sepenuhnya dipegang oleh Datuk Bandar.

Selanjutnya perkembangan Pemerintahan Kota Pekanbaru terus mengalami perkembangan:

- 1) SK Kerajaan Bershuit van inlandsch Zelfbestuur van Siak No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari kerajaan Siak yang disebut District.
- 2) Tahun 1912 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang Controleur yang berkedudukan di Pekanbaru.

- 3) Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru kemudian dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, District berubah menjadi GUM yang dipimpin oleh GUNCO.
- 4) Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 Nomor 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut dengan Haminte.
- 5) UU Nomor 22 Tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi Status Kota Kecil.
- 6) UU Nomor 8 Tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
- 7) UU Nomor 1 Tahun 1957 Status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
- 8) Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Provinsi Riau.
- 9) UU Nomor 18 Tahun 1965 resmi disebut dengan Kotamadya Pekanbaru.
- 10) UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota Pekanbaru.

Sebelum tahun 1960, Pekanbaru adalah kota dengan luas hanya 16 km<sup>2</sup> yang perlahan berkembang menjadi 62,96 km<sup>2</sup> dengan 2 kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 bertambah menjadi 6 kecamatan dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446,50 km<sup>2</sup>. Dengan meningkatnya tingkat pembangunan yang menyebabkan



meningkatnya kegiatan penduduk disemua bidang kehidupan yang juga akhirnya meningkatnya pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan masyarakat kota lainnya. Supaya lebih terciptanya pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuk kecamatan baru sesuai dengan Perda Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/ Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

Kota Pekanbaru berada di tengah Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Sungai siak memiliki beberapa anak sungai antara lain, yaitu Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail. Siak merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

Keadaan iklim Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 derajat celcius sampai dengan 35 derajat celcius. Curah hujan antara 38,6 mm/tahun sampai dengan 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim hujan berkisar antara bulan januari sampai dengan keadaan musim kemarau berkisar antara bulan mei sampai dengan agustus.

## 2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan Kota berkembang yang menjadi salah satu Kota Tujuan bagi kaum perantau di kota Pekanbaru. seiring dengan semakin banyaknya warga pendatang yang menetap di Kota Pekanbaru, pemerintah kota Pekanbaru dituntut serius dalam menangani masalah kependudukan yang bermula dari pendataan warga, penataan rumah penduduk, penyediaan lahan pekerjaan, serta penyediaan sarana dan prasarana diberbagai sektor kehidupan, yaitu sektor kesehatan, sektor pendidikan, tempat ibadah dan fasilitas umum lainnya. sehingga kesejahteraan penduduk kota Pekanbaru tetap terjamin dan sejahtera dengan fasilitas umum yang telah disediakan oleh pemerintah kota Pekanbaru.

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat Suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang seperti suku Jawa, batak, minang, dan sebagainya. Mata pencarian penduduk kota Pekanbaru sebgaian besar adalah pegawai pemerintahan, pegawai swasta dan pedagang.

Berikut merupakan data jumlah distribusi penduduk menurut kecamatan dan jenis kelamin di dua belas kecamatan yaitu kecamatan Tampan, kecamatan Payung Sekaki, Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, kecamatan Tenayan Raya, kecamatan Sail, kecamatan Sukajadi, kecamatan Senapelan, kecamatan Rumbai, kecamatan Rumbai Pesisir, kecamatan lima Puluh, kecamatan

Pekanbaru Kota di Kota Pekanbaru, maka untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table IV.1 berikut ini:

**Tabel IV.1 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Di Kota Pekanbaru**

No	Kecamatan	Penduduk (jiwa)		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tampian	100,656	93,675	194,331
2	Payung Sekaki	51,993	47,177	9,917
3	Bukit Raya	54,628	51,533	106,161
4	Marpoyan Damai	72,864	68,705	141,569
5	Tenayan Raya	74,067	68,452	142,519
6	Limapuluh	21,819	22,163	43,982
7	Sail	11,464	11,492	22,956
8	Pekanbaru Kota	13,953	13,106	27,059
9	Sukajadi	24,347	24,989	49,336
10	Senapelan	18,819	19,364	38,183
11	Rumbai	3,722	36,011	73,231
12	Rumbai Pesisir	37,685	35,285	7,297
<b>Jumlah</b>		519,515	491,052	1,011,467

*Sumber : Badan Statistik Kota Pekanbaru 2020*

Berikut merupakan data jumlah penduduk menurut kelompok usia dan jenis kelamin di Kota Pekanbaru. Berikut lebih jelas pada table berikut ini:

**Tabel IV.2: Data Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Di Kota Pekanbaru Tahun 2014**

Kelompok Umur	2014		
	Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin (jiwa)		
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki+Perempuan
0-4	55,782	50,967	106,749
5-9	47,106	42,907	90,013
10-14	43,553	40,616	84,169
15-19	48,825	50,516	99,341
20-24	61,867	60,589	122,456
25-29	49,632	47,202	96,834
30-34	44,537	43,748	88,285
35-39	42,821	40,166	82,987
40-44	36,684	33,584	70,268
45-49	30,073	26,199	56,272
50-54	22,054	19,551	41,605
55-59	15,714	1,443	30,144
60-64	9,311	8,106	17,417
65-69	5,691	5,711	11,402
70-74	3,398	3,772	717
>75	2,467	3,888	6,355
<b>Total Penduduk</b>	<b>519,515</b>	<b>478,965</b>	<b>1,005,014</b>

*Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2020*

Sebagian besar penduduk Kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun terdapat pula suku lainnya yaitu suku Jawa, Batak, Minang dan sebagainya dengan sebagian besar Mata pencaharian Penduduk Kota Pekanbaru adalah Pegawai Pemerintahan, Pegawai Swasta, dan Pedagang.

### 3. Pemerintahan Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang walikota yang diangkat oleh Gubernur sebagai Instansi Vertikal Pemerintah Pusat. Penyelenggaraan Pemerintahan Kota Pekanbaru dipusatkan Pada Kantor Gubernur Kota Pekanbaru, susunan organisasi Pemerintahan dan Pelayanan kepada Masyarakat di Kota Pekanbaru terdiri dari unsur walikota, wakil walikota, sekretaris walikota dan masing-masing kepala seksi yaitu seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan ketertiban, seksi pembangunan dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Kota Pekanbaru memiliki dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan dengan empat kelurahan yaitu Kelurahan Simpang Baru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Tuah Karya dan Kelurahan Delima. Kecamatan Payung Sekaki yang terdiri dari empat kelurahan yaitu Kelurahan Labuh Baru Timur, Kelurahan tampan, kelurahan air hitam, kelurahan labuh baru barat. Kecamatan Bukit Raya dengan empat kelurahan yaitu kelurahan simpang tiga, kelurahan tangkerang selatan, kelurahan tangkerang utara dan kelurahan tangkerang labuai. Kecamatan marpoyan damai dengan lima kelurahan yaitu kelurahan tangkerang tengah, kelurahan tangkerang barat, kelurahan maharatu, kelurahan sidomulyo timur dan kelurahan wonorejo.

Kecamatan Tenayan Raya yang terdiri dari empat kelurahan yaitu Kelurahan kulim, kelurahan tangkerang timur, kelurahan rejosari dan kelurahan sail. Kecamatan sail memiliki tiga kelurahan yaitu kelurahan Cita raya, kelurahan Suka maju dan kelurahan suka mulia. Kecamatan Sukajadi terdiri dari tujuh kelurahan yaitu kelurahan kampung tengah, kelurahan kampung melayu, kelurahan kendungsari, kelurahan harjosari, kelurahan sukajadi dan kelurahan pulu karam. Kecamatan Rumbai yang terdiri dari lima kelurahan yaitu kelurahan lembun sari, kelurahan muarafajar, kelurahan rumbai bukit, kelurahan palas, dan kelurahan sri meranti. Kecamatan Lima Puluh yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Rintis, Kelurahan Sekip, Kelurahan tanjung rhu dan kelurahan pesisir.

Kecamatan Pekanbaru Kota dengan enam kelurahan yaitu kelurahan Simpang Tiga, Kelurahan Sumahilang, Kelurahan Tanah Datar, Kelurahan Kota Baru, Kelurahan Suka ramai dan kelurahan Kota Tinggi. Kecamatan rumbai pesisir terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan meranti pendek, kelurahan limbungan, kelurahan lembah sari, kelurahan limbungan baru dan kelurahan tebing tinggi okura.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.3: Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Yang Ada Di Kota Pekanbaru**

No	Nama Kecamatan	Nama Kelurahan	
1	2	3	
1.	Kecamatan Tampan	Simpang baru Sidomulyo barat	Tuah Karya Delima
2.	Kecamatan Payung Sekaki	Labuh baru timur Tampan	Air Hitam Labuh baru barat
3.	Kecamatan Bukit Raya	Simpang Tiga Tangkerang Selatan	Tangkerang Utara Tangkerang Labuai
4.	Kecamatan Marpoyan Damai	Tangkerang Tengah Tangkerang Barat	Maharatu Sidomulyo Timur Wonorejo
5.	Kecamatan Tenayan Raya	Kulim Tangkerang Timur	Rejosari Sail
6.	Kecamatan Sail	Cita Raja Suka Maju	Suka Mulia
7.	Kecamatan Limapuluh	Rintis Sekip	Tanjung Rhu Pesisir
8.	Kecamatan Pekanbaru Kota	Simpang Empat Sumahilang Tanah Datar	Kota Baru Suka Ramai Kota Tinggi
9.	Kecamatan Senapelan	Padang Bulan Padang Terubuk Sago	Kampung Dalam Kampung Bandar Kampung Baru
10.	Kecamatan Sukajadi	Jatirejo Kampung Tengah Kampung Melayu Pulau koran	Kedungsari Harjosari Sukajadi
11.	Kecamatan Rumbai	Limbungsari Muara Fajar Rumbai Bukit	Palas Sri Meranti
12.	Kecamatan Rumbai Pesisir	Meranti Pandek Limbungan Lembah sari	Lembah damai Limbungan baru Tebing Tinggi Okura

*Sumber : modifikasi penelitian , 2020*

## **B. Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru**

Departemen Komunikasi dan Informasi merupakan perangkat pemerintah Republik Indonesia yang membidangi urusan yang disebutkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu Informasi dan Komunikasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara. Departemen Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Kementerian Komunikasi dan Informatika dipimpin oleh seorang Menteri Komunikasi dan Informatika, yaitu **Johnny Gerard Plate** yang menjabat sejak tanggal 23 Oktober 2019. Pada tahun 1945 sampai 1999, Departemen Komunikasi dan Informatika dahulunya bernama “ Departemen Penerangan” kemudian berubah pada tahun 2001 sampai dengan 2005 menjadi Kementerian Negara Komunikasi dan Informasi dan berubah pada tahun 2005 sampai dengan 2009 dengan nama Departemen Komunikasi dan Informatika.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Ditindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan



Persandian Kota Pekanbaru mengenai eksistensi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yang merupakan unsur Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dengan menjalankan tugas, menjalankan sebagian urusan rumah tangga daerah yang menyangkut hubungan pemberdayaan potensi informasi, penyampaian informasi baik secara langsung maupun melalui media. Untuk menjalankan Tugas, Pokok dan Fungsi diperlukan suatu perencanaan yang dapat menentukan arah dari suatu kebijakan dan sasaran yang akan dicapai. Ada dua jenis perencanaan, yaitu Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja). Renstra yang merupakan satu dokumen rencana resmi daerah yang dipersyaratkan untuk mengarahkan pelayanan SKPD Khususnya dan pembangunan daerah yang umumnya telah ada dalam jangka waktu lima tahun kedepan masa walikota dan wakil walikota terpilih. Renstra disusun dengan mengacu pada RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) Pemerintah Kota Pekanbaru tahun 2017 sampai dengan tahun 2022 dan juga mendukung untuk mewujudkan Visi Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu Terwujudnya Pekanbaru Smart City yang Madani.

#### **1. Visi Misi Dinas Komunikasi Informasi Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru**

Visi Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru sebagai visi pemerintah Kota Pekanbaru Tahun 2017-2022 adalah sebagai berikut :

“ Terwujudnya Pekanbaru sebagai Smart City yang Madani”

Smart City yang berarti Kota Pintar atau Kota Cerdas adalah sebuah tatanan kota yang menggunakan sistem teknologi informasi sehingga memudahkan didalam pengelolaan pengelolaan kota dan pelayanan warga kota. Smart City memiliki 6 (enam) pilar, yaitu Smart Government (Pemerintahan Pintar), Smart Economy (ekonomi pintar), Smart Mobility (mobilitas pintar), Smart People (masyarakat Pintar), Smart Living ( lingkungan pintar), dan Smart Live (Hidup Pintar).

Madani yang berarti Kota yang memiliki akhlak mulia, peradaban yang maju, modern, mempunyai kesadaran sosial yang kuat, gotong royong, toleran, dalam suatu sistem politik yang demokratis dan ditopang oeh supremasi hukum yang berkeadilan, berpendidikan maju, berbudaya melayu, aman, nyaman, damai, sejahtera, bertanggungjawab yang berlandaskan dengan iman dan taqwa.

Misi Pemerintah Kota Pekanbaru, yaitu:

Dalam rangka mencapai visi yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Pekanbaru dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada di Kota Pekanbaru, tantangan pencapaian visi kedepan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki.

Maka ditetapkan 5 (lima) misi pembangunan jangka menengah daerah kota Pekanbaru tahun 2017-2022, adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang bertakwa, berkualitas serta berdaya saing tinggi
2. Mewujudkan dalam Pembangunan Masyarakat Madani di Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu
3. Mewujudkan Pekanbaru sebagai Kota yang cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang memadai
4. Mewujudkan Pembangunan Ekonomi Berbasis Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, di Tiga sektor Unggulan Yaitu Jasa, Perdagangan dan Industri (Olahan dan MICE)
5. Mewujudkan Lingkungan Perkotaan yang Layak Huni serta Ramah Lingkungan.

Mengkaji Visi Misi Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru, yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru terkait dengan Misi (!) dan (3) Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang bertakwa, berkualitas, dan Berdaya saing tinggi serta mewujudkan Pekanbaru sebagai Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Memadai.

Visi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru, yaitu Terwujudnya Masyarakat Indonesia Yang Berpengetahuan, Mandiri, dan Berdaya Saing Tinggi Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi yang memiliki Karakter Indonesia.

Misi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

1. Mewujudkan Keamanan nasional yang Mampu menjaga keutuhan Wilayah, menopang kemandirian ekonomi dengan mengamankan sumber daya maritime dan mencerminkan kepribadian Indonesia sebagai negara dengan Kepulauan;
2. Mewujudkan masyarakat maju yang berkesinambungan dan masyarakat demokratis yang berlandaskan negara hukum;
3. Mewujudkan Politik luar negeri yang bebas aktif serta memperkuat jati diri sebagai negara maritim;
4. Meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia yang tinggi, maju, dan sejahtera;
5. Menjadikan bangsa yang memiliki daya saing;

6. Mewujudkan Indonesia sebagai Negara Maritim yang mandiri, maju, kuat serta berbasis dengan kepentingan nasional; serta
7. Mewujudkan Masyarakat yang memiliki kepribadian dan memiliki budaya.

## **2. Tugas Dinas Komunikasi Informasi Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru**

Tugas dan fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru berdasar Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, yaitu melaksanakan sebagian urusan dari rumah tangga daerah yang meliputi hubungan pemberdayaan potensi informasi, menyampaikan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media, pengembangan aplikasi TIK, statistika dan Persandian.

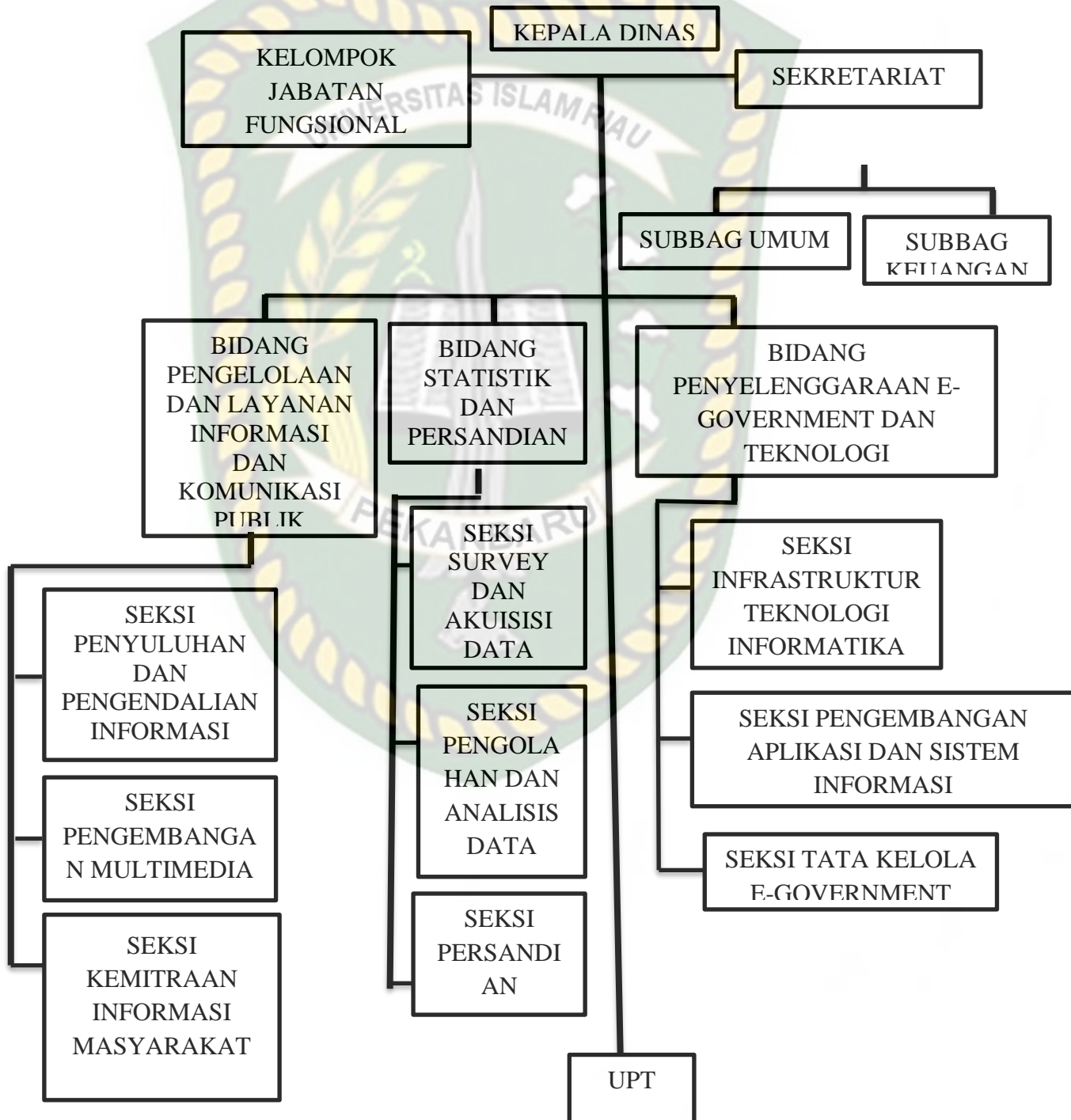
Dalam melaksanakan tugas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru memiliki fungsi, yaitu sebagai berikut:

1. Membantu tugas Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan dibidang Komunikasi serta Informatika, bidang statistik, bidang persandian dan tugas pembantuan lainnya.

2. Perumusan dan penetapan Kebijakan teknis di bidang komunikasi, informatika, statistic dan Persandian.
3. Perumusan dan penetapan rencana umum urusan di bidang komunikasi, informatika, statistic dan Persandian.
4. Perumusan Peraturan dan Perundang-Undangan daerah serta Kebijakan teknis dibidang Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.
5. Pengoordinasian, pengawasan dan pengendalian program dan kegiatan dibidang Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian.
6. Pengoordinasian dan pengarahan pengelolaan perizinan dan Non-perizinan yang didelegasikan kepada dinas.
7. Pelaporan Pelaksanaan Tugas, saran dan pertimbangan kepada Walikota sebagai bahan evaluasi;
8. Pelaksanaan Tugas-tugas lain yang diberikan Walikota sesuai Tugas dan Fungsinya.

### 3. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru

Gambar IV. 1: Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru



Sumber : Modifikasi Penelitian, 2020

Tugas Sekretariat yaitu dalam hal perencanaan, penyusunan, perumusan dan sebagai pelaksana program kerja kesekretariatan berdasar pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan selain menjalankan tugas Sekretariat mempunyai fungsi sebagai pelaksanaan, penyusunan, dan koordinasi susunan rencana kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika serta program reformasi birokrasi dan pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan.

Sekretariat terdiri dari dua sub bagian, yaitu sub bagian umum dan kepegawaian serta sub bagian keuangan dan program. Sub bagian umum memiliki tugas merencanakan, menyusun serta merumuskan dan melaksanakan program kerja Sub bagian umum yang berdasar pada ketentuan peraturan perundang-undangan. Sub bagian umum dan Kepegawaian memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan dan implementasi pengelolaan kepegawaian, tata usaha, umum, perlengkapan dan rumah tangga serta kearsipan berlandaskan pada peraturan perundang-undangan.
- b. Implementasi kegiatan, perkumpulan dan sosialisasi peraturan perundang-undangan, dokumentasi serta pengolahan data dan informasi sub bagian umum.
- c. Implementasi urusan keprotokolan, koordinasi instansi terkait yang sesuai dengan bidang tugasnya dan pelayanan hubungan masyarakat.



- d. Implementasi kegiatan ruang pimpinan, tamu pimpinan, upacara-upacara dan rapat-rapat dinas.
- e. Pengelolaan perjalanan dinas serta operasional dalam rumah tangga dinas.
- f. Pengelolaan barang milik daerah meliputi perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, penyaluran, penggunaan, pemanfaatan, pengamatan dan pemeliharaan barang milik daerah.
- g. Pengumpulan data serta informasi dalam pengembangan dan kebutuhan sarana dan prasana.
- h. Pelaksanaan fasilitasi dalam pengadaan barang dan jasa
- i. Pengurusan pemanfaatan dan pemeliharaan Barang Milik Daerah (BMD).
- j. Formulasi dan pengaturan kegiatan dalam kebersihan, ketertiban, kenyamanan, disiplin pegawai dan pengamanan di lingkungan di lingkungan dinas.
- k. Penyusunan data pegawai, formasi pegawai, mutasi pegawai, latihan pegawai, ujian dinas, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, menyusun Daftar Urut Kepangkatan (DUK) dan pendaftaran Aparatur Sipil Negara dan pengarsipan penilaian prestasi kerja ASN di lingkungan Dinas.
- l. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Keuangan dan Program memiliki tugas dalam merumuskan dan implementasi program kerja Sub Bagian Keuangan berdasarkan ketentuan

peraturan perundang-undangan. Sub Bagian Keuangan dan Program memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Perencanaan dan pelaksanaan dalam mengelola keuangan dan penatausahaan aset berlandaskan pada peraturan peundang-undangan.
- b. Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana dan program kerja serta merumuskan Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja), Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA), Laporan Realisasi Fisik Program Pembangunan, Laporan Tahunan dan Laporan Evaluasi Kinerja.
- c. Perencanaan dan pelaksanaan pengendalian dan pelaporan.
- d. Perencanaan dan pelaksanaan dengan mengumpulkan petunjuk teknis yang berhubungan dengan penyusunan program.
- e. Pelaksanaan dengan pemberian fasilitas dan menyusun tindak lanjut atas laporan masyarakat, temuan pemeriksa fungsional dan pengawasan lainnya.
- f. Pelaksanaan verifikasi serta meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran (SPP).
- g. Persiapan Suiat Perintah Membayar (SPM).
- h. Pelaksanaan validasi harian atas penerimaan.
- i. Pelaksanaan validasi laporan pertanggung jawaban (SPJ) Bendahara Penerimaan serta Bendahara Pengeluaran.
- j. Pelaksanaan dan persiapan akuntansi dan laporan keuangan dinas.

- k. Penatausahaan aset meliputi pembukuan, inventarisasi dan pelaporan barang milik daerah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- l. Pengarsipan terhadap dokumen serta bukti kepemilikan barang milik daerah selain tanah dan atau bangunan
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsi.

Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi serta Komunikasi Publik memiliki tugas untuk membantu sebagian tugas dari Kepala Dinas dalam melaksanakan Pengelolaan dan Layanan Informasi dan komunikasi publik. Fungsi Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi dan Komunikasi Publik yaitu:

- a. Penyiapan bahan rumusan kebijakan dalam penyuluhan dan pengendalian informasi, kemitraan informasi masyarakat dan pengembangan multimedia.
- b. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan dalam bidang penyuluhan dan pengendalian informasi, kemitraan informasi masyarakat dan pengembangan multimedia.
- c. Bidang Statistik dan Persandian memiliki tugas untuk membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan layanan Statistik dan Persandian. Bidang penyelenggaraan E-Government serta Teknologi Informatika memiliki tugas untuk membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan penyelenggaraan E-Governemnt dan Teknologi Informatika.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Informan

Dalam suatu penelitian terkadang ada pertanyaan dari pembacanya mengenai identitas informan sangat wajar terjadi. Maka dasarnya dalam suatu penelitian itu sangat penting dijelaskan mengenai identitas informan, informan dalam penelitian ini adalah pemberi informasi yang diharapkan dapat menjawab semua pertanyaan dengan lengkap dan jelas. Informan tersebut terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru, Kepala Bidang E-Government Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dan Aparatur Sipil Negara serta Pegawai Negeri Sipil Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru.

Dalam penelitian tentang Implementasi Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru ini sebagai penulis ingin menjelaskan mengenai identitas informan yang diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah jenis kelamin informan, usia informan dan pendidikan informan. Untuk mengetahui identitas informan dapat dilihat pada tabel keterangan dibawah ini yaitu:

**Tabel V.1: Identitas Informan Penelitian tentang Implementasi Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru**

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Firmansyah Eka Putra, ST, MT	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru	Key Informan
2	Deni Hidayat, A.Md, S.T	Kepala Bidang E-Government Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru	Informan
3	Rahmilia Mirna Gemala, ST	Aparatur Sipil Negara/ Kasi tata kelola E-Gov Diskominfo Kota Pekanbaru	Informan
4	Ayuni Santiadi, ST	Pegawai Negeri Sipil atau Pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru.	Informan
5	Rifaldo	Tenaga Harian Lepas Diskominfo Kota Pekanbaru bagian Ajudan Kepala Dinas	Informan

*Sumber: Data Olahan Peneliti 2020*

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 5 orang yang terdiri dari Satu Key Informan yaitu Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dan empat orang Informan, yaitu Kepala Bidang E-Government Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru, dua orang sebagai Aparatur

Sipil Negara dan Pegawai Negeri Sipil serta satu orang sebagai Tenaga Harian Lepas, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru.

#### 1.1.1 Usia Informan

Usia merupakan salah satu faktor yang menentukan mengenai bagaimana kejelasan pengumpulan suatu informasi penelitian yang sesuai dengan kondisi penelitian. Usia Informan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian akan mempermudah tingkat analisis dan pemahaman informasi terhadap pertanyaan wawancara yang akan diajukan oleh peneliti guna untuk memperoleh data dan informasi yang peneliti butuhkan.

Kematangan dalam berfikir seseorang juga dapat dipengaruhi oleh Usia. Berhubungan dengan keterkaitan antara usia dengan kematangan berfikir seseorang dalam menghadapi suatu permasalahan. Maka dalam tabel ini akan digambarkan usia Informan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel V.II : Identitas Informan berdasarkan Kriteria Usia**

No	Tingkat umur	Jumlah	Persentase
1.	21-25	2	40%
2.	26-30	-	-
3.	31-35	1	20%
4.	36-40	-	-
5.	41-45	1	20%
6.	46-50	1	20%
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Peneliti 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat Usia Key Informan dan Informan dari Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru, Kepala Bidang E-Government Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dan Aparatur Sipil Negara atau pegawai serta Tenaga Harian Lepas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru. Terdapat 2 orang kriteria usia 21-25 tahun dengan Persentase 40%, 1 orang kriteria usia 31-35 tahun dengan persentase 20%, 1 orang kriteria usia 41-45 tahun dengan persentase 20% dan 1 orang dengan kriteria usia 46-50 tahun dengan persentase 20%.

#### 1.1.2 Jenis Kelamin

Dalam suatu penelitian, Jenis Kelamin merupakan hal yang tidak berpengaruh terhadap hasil dari suatu penelitian yang dilakukan selama informan tersebut dapat memberikan informasi yang benar dan sesuai dengan kondisi penelitian yang apa adanya. Jenis Kelamin juga tidak dapat dijadikan patokan dalam menentukan pemahaman dan pola pikir terhadap suatu masalah penelitian.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.III : Identitas Informan berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	2	40%
2.	Perempuan	3	60%
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Peneliti 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jenis kelamin informan pada penelitian ini terdapat 2 jenis kelamin yaitu 3 Laki-Laki dengan persentase 60% dan 2 Perempuan dengan persentase 40%. Jadi kesimpulan dari tabel diatas diketahui bahwa penilaian informan yang berjenis kelamin laki-laki memiliki persentase lebih dari informan berjenis kelamin perempuan. Dalam hal ini semua informan memiliki kedalaman informasi yang berbeda tetapi jenis kelamin tidak menentukan bagaimana pemahaman dan pola pikir terkait tentang implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

### 1.1.3 Tingkat Pendidikan

Dalam suatu penelitian dengan pertanyaan wawancara yang diajukan dengan jawaban yang diberikan oleh informan merupakan data yang harus dianalisis. Hal ini tentu memiliki jawaban yang berbeda dan tidak sama persis antara informan satu dengan jawaban informan yang lainnya. Perbedaan jawaban tersebut dipengaruhi selain pada tingkat pemahaman informan



yang diangkat dalam penelitian, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh latarbelakang pendidikan yang pernah dilalui oleh informan.

Berdasarkan penelitian ini yang penulis lakukan dilihat dari tingkat pendidikan informan dalam penelitian Implementasi Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

**Tabel V.4 : Identitas Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Sekolah Dasar (SD)	-	-
2.	Sekolah Menengah Pertama(SMP)	-	-
3.	Sekolah Menengah Atas (SMA)	1	20%
4.	Diploma III (D3)	-	-
5.	Strata I (S1)	2	40%
6.	Magister (S2)	2	40%
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Peneliti 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat Pendidikan Key Informan dan Informan yang terdiri dari 1 orang tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan Persentase 20%, 2 orang tingkat pendidikan Strata I (S1) dengan persentase 40% dan 2 orang tingkat pendidikan Magister (S2) dengan persentase 40% .

## 5.2 Implementasi Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru

Sejak tahun 2016 Kota Pekanbaru sudah dengan gencar mengampanyekan tentang konsep smart city atau kota pintar yang akan dijadikan arah dalam pembangunan kota Pekanbaru. Seiring dengan berjalan waktu, pada tahun 2019 kemudian kota Pekanbaru menjadi salah satu sebagai Kota Percontohan atau sebagai acuan dari setiap kota lain dalam hal penerapan smart city sendiri di kota mereka masing-masing (Shofa,2019). Selain itu, Kota Pekanbaru juga dicanangkan menjadi kota sebagai role model dalam penerapan smart city (Kim,2018). Hal ini terkait erat dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang tengah dijalankan oleh pemerintah Kota Pekanbaru dalam beberapa waktu (Kim,2018)

Kartu Smart Madani secara resmi diluncurkan pada tahun 2019. Dimana bekerjasama dan mengikutsertakan Bank Indonesia dan Bank Nasional Indonesia dalam pengembangan Smart City melalui media Kartu.

Kartu Smart Madani merupakan Program Walikota Pekanbaru yang mana sebagai bentuk dalam pengembangan kota pintar (Smart City). Smart City yang mana muncul sebagai salah satu wacana hangat di perbincangkan dalam diskursus yang mengenai pembangunan yang berkelanjutan dan nantinya akan diterapkan di

setiap kota diseluruh dunia. Kartu Smart Madani dijuluki sebagai Kartu untuk semua layanan.

Untuk mengetahui Implementasi Kartu Smart Madani sebagai media akses pelayanan publik di Kota Pekanbaru, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian dengan metode wawancara sebagaimana pada pembahasan dibawah ini sesuai dengan indikator yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

### **1. Komunikasi**

Komunikasi menurut Cook dan Hunsaker(2007), yaitu bertujuan untuk meningkatkan koordinasi, berbagai informasi, dan sebagai pemuas kebutuhan sosial. Menurut Agustino (2006), Komunikasi yaitu merupakan suatu variabel penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik sehingga komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi suatu kebijakan publik.

Komunikasi sebagai salah satu dari kriteria pelaksanaan didefinisikan sebagai penentuan dari keberhasilan dari Implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media akses pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Komunikasi berarti kemampuan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dalam melakukan sosialisasi, menentukan tujuan yang jelas serta adanya sasaran yang jelas

dalam proses pelaksanaan program dari Pemerintah Kota Pekanbaru.

Menurut Edward III dalam Agustino (2006;157-158) ada 3 indikator yang dapat menentukan variabel Komunikasi yaitu:

1. Transmisi (Penyaluran Komunikasi), yaitu bagaimana proses penyaluran komunikasi terjalin dengan baik tanpa adanya salah pengertian (miskomunikasi).
2. Kejelasan, Komunikasi yang diterima harus jelas tanpa ada sesuatu yang membingungkan.
3. Konsistensi, Komunikasi yang disampaikan haruslah konsisten tanpa adanya perubahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di Aula Hotel Evo Sudirman Pekanbaru pada Rabu, 29 Juli 2020 pukul 13:00 WIB dengan bapak Firmansyah Eka Putra, ST., MT selaku Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru mengenai Program Kartu Smart Madani memberikan pendapat sebagai berikut:

*“Jadi sebenarnya, Kartu Smart Madani adalah Instrumen Perbankan yang memiliki banyak fungsi didalamnya yaitu sebagai uang elektronik, dompet elektronik, dan sebagai identitas sebagaimana ada NIK yang tertanam didalam kartu dan Kartu*

*Smart Madani sebagai bentuk Inovasi kita untuk meningkatkan pelayanan publik”.*

Sedangkan untuk sosialisasi tentang Kartu Smart Madani dijelaskan terlebih oleh bapak Firmansyah Eka Putra, ST., MT yaitu sebagai berikut:

*“Sosialisasi Kartu Smart Madani ini sepanjang jalan selama rentang tahun terus disosialisasikan baik di media massa, media cetak dan media elektronik”.*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara pada Rabu, 30 September 2020 Pukul 10:25 WIB di Lantai 2, Mall Pelayanan Publik dengan bapak Denni Hidayat, A.Md., ST selaku Kepala Bidang E-Government Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru mengenai komunikasi dalam Program Kartu Smart Madani memberikan pendapat sebagai berikut:

*“Kejelasan tujuan Kartu Smart Madani yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam pemberian pelayanan dari pemerintah Kota Pekanbaru dan kembali kita sampaikan agar seluruh OPD berinovasi dalam pengembangan Kartu Smart Madani yang sudah kita lakukan untuk kali ini baru di Dinas Kominfo Kota Pekanbaru dalam penggunaan mesin absensi”.*

Selanjutnya mengenai kejelasan sasaran Kartu Smart Madani dijelaskan terlebih lanjut oleh bapak Denni Hidayat, A.Md., ST selaku Kepala Bidang E-Government Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai berikut, yakni:

*“Kejelasan Sasaran Kartu Smart Madani adalah Seluruh Masyarakat Kota Pekanbaru jadi ada 1,4 juta jiwa penduduk kota pekanbaru yang dapat menikmati pelayanan publik dan wajib untuk pertama kali penggunaanya pada ASN selingkungan Kota Pekanbaru”.*

Selanjutnya penulis mewawancarai Ibu Rahmilia Mirna Gemala, ST Selaku Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru pada Rabu, 04 November 2020 pukul 10:00 WIB mengenai komunikasi program Kartu Smart Madani menyampaikan pendapat sebagai berikut:

*“Dengan Kartu Smart Madani ini kita mendorong supaya timbul 3 budaya, yaitu pertama budaya gemar menabung (program nasional) karena kartu ini dapat digunakan sebagai tabungan, kedua mendorong budaya dalam penggunaan uang elektronik(uang masa depan) dimana lebih simpel, lebih cepat, lebih aman dan lebih membantu negara dalam penghematan*

*mencetak uang yang dimana perlu biaya cukup besar dan ketiga mendorong untuk peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan secara lebih cepat, lebih baik, lebih tepat dan lebih dekat”.*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara pada Rabu, 04 November 2020 pukul 10:35 WIB dengan Ibu Ayuni Santiadi, ST selaku Pegawai Negeri Sipil atau Pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru mengenai Program Kartu Smart Madani sebagai berikut:

*“Kartu Smart Madani untuk ASN atau Pegawai di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru mempergunakan kartu ini sebagai Absensi dengan menempelkan kartu dengan mesin atm langsung terhubung dengan absen kita dan untuk terima tunjangan pegawai”.*

Penulis juga melakukan wawancara pada 22 Desember 2020 pukul 17:25 di Suka Coffe Arifin Achmad dengan Rifaldo sebagai Tenaga Harian Lepas bagian ajudan Kepala Dinas Kominfofik Kota Pekanbaru mengenai Indikator Komunikasi sebagai berikut:

*“Sosialisasi sejauh ini sudah dilakukan di seluruh Organisasi Perangkat Daerah, Untuk Tenaga Harian Lepas Diskominfofik juga sudah menggunakan Kartu Smart Madani”*

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Key Informan dan Informan mengenai Komunikasi terhadap Implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru dapat dikatakan cukup terlaksana. Hal ini dapat dilihat dari Komunikasi yang dilakukan kepada seluruh Pegawai Organisasi Perangkat Daerah Kota Pekanbaru sudah terlaksana dan Kartu Smart Madani sudah dimanfaatkan oleh seluruh Pegawai di Organisasi Perangkat Daerah selingkungan kota Pekanbaru. Sedangkan di sisi masyarakat, Komunikasi yang dilakukan masih belum berjalan dengan baik dikarenakan masyarakat masih belum bisa meninggalkan kebiasaan lama dengan menggunakan uang tunai sebagai media untuk bertransaksi.

Berdasarkan hasil Observasi yang peneliti lakukan pada Rabu, 17 Juni 2020 Pukul 11:00 WIB, Peneliti melihat berdasarkan Indikator Komunikasi terhadap Implementasi Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Kota Pekanbaru adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru kurang maksimal dalam melakukan sosialisai baik dengan media elektronik, media masa, dan media cetak agar seluruh Pegawai Pemerintahan selingkungan Kota Pekanbaru, Peneliti menemukan fakta dilapangan bahwa tidak seluruh Pegawai mempergunakan Kartu Smart Madani sebagai Media Absen seperti



Tenaga Harian Lepas Dinas Pekerjaan Umum, dan Dinas lain. Hanya Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yang seluruh Pegawai mulai Aparatur Sipil Negara sampai pada Tenaga Harian Lepas mempergunakan Kartu Smart Madani. Upaya Diskominfotik Kota Pekanbaru supaya masyarakat terdorong dalam penggunaan Kartu Smart Madani tetapi masyarakat masih belum paham dengan penggunaan dikarenakan masyarakat masih nyaman menggunakan uang tunai ketimbang menggunakan uang elektronik.

## **2. Sumber Daya**

Mathis dan Jakson berpendapat bahwa sumber daya adalah sistem-sistem formal pada suatu organisasi untuk memastikan penggunaan bakat dan potensi manusia secara efektif dan efisien agar dapat mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

Sumber daya dalam Implementasi Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru berkaitan dengan tersedianya personil serta fasilitas Pendukung dalam pelaksanaan Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru.

Menurut Edward III dalam Agustino (2006:158-159) menjelaskan bahwa sumberdaya merupakan yang terpenting dalam implementasi suatu kebijakan. Ada 3 indikator untuk mengukur sumber daya yaitu:

1. Staf atau pegawai, yaitu sumber daya utama dalam implementasi suatu kebijakan karena dalam menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan tak hanya pada penambahan jumlah staf dan implementator saja tetapi perlu memiliki staf yang memiliki kecukupan dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel). Staf atau pegawai yang memadai dan kompeten dibidangnya sangat memiliki pengaruh besar atas keberhasilan suatu implementasi kebijakan.
2. Informasi, dalam implementasi kebijakan informasi terbagi atas 2 yaitu informasi yang berkaitan dengan cara pelaksanaan kebijakan dan informasi mengenai data kepatuhan dari pelaksana.
3. Wewenang, yaitu secara umum kewenangan bersifat formal dan otoritas atau legitimasi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan.
4. Fasilitas, yaitu fasilitas pendukung merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis pada Rabu, 29 Juli 2020 Pukul 13:00 WIB di Aula Hotel Evo Sudirman Pekanbaru dengan bapak Firmansyah Eka Putra, ST., MT selaku Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru mengenai Sumber daya dalam implementasi Kartu Smart Madani sebagai berikut:

*“Diskominfo menyediakan infrastruktur atau alat untuk membaca kartu dan personil yang dibutuhkan yaitu programmer atau yang membuat aplikasi serta yang menjalankan sistem itu, personil di segi pemerintahan yaitu hanya bagaimana data identitas beserta NIK dapat tertanam pada kartu itu dibutuhkan dua atau tiga orang personil untuk mengurus sistem kartu dan pelayanan perbankan diurus oleh bank”.*

Sedangkan untuk anggaran mengenai implementasi Kartu Smart Madani terlebih dijelaskan oleh bapak Firmansyah Eka Putra, ST., MT sebagai berikut:

*“Nah, karena ini merupakan bentuk inovasi maka anggarannya minimal jadi hampir nol rupiah anggaran sebab kita bekerja sama dengan BNI dimana Kartu ini menjadi milik BNI sehingga BNI yang mencetak kartu kemudian kita tanamkan NIK, ya paling kita beli handphone yang memiliki fasilitas fitur NFC (Near Field Communication) dan kita yang membuat sistem/aplikasi jadi boleh dikatakan dalam pengembangan aplikasi mempergunakan Sumber Daya Manusia yang sudah ada dan tinggal di optimalkan saja”.*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara pada Rabu, 30 September 2020 Pukul 10:25 WIB di Lantai 2, Mall Pelayanan Publik dengan bapak Denni Hidayat A.Md., S.T selaku kepala bidang E-Government Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika

dan Persandian Kota Pekanbaru mengenai sumber daya dalam implementasi Kartu Smart Madani sebagai berikut:

*“kalau untuk personil kita alhamdulillah sudah memiliki tenaga yang bisa dimanfaatkan untuk pemanfaatan dan pelaksanaan Kartu Smart Madani”.*

Sedangkan fasilitas pendukung menurut pendapat bapak Denni Hidayat A.Md., S.T sebagai berikut:

*“fasilitas pendukungnya yaitu mesin absensi yang di inovasi dari handphone yang dijadikan sebagai mesin absensi mengingat dengan berinovasi harus meminimalisir anggaran sehingga kita mendapat ide itu jadi handphone yang didalamnya ada aplikasi yang kita buat untuk dapat membaca data kartu, jadi handphone yang ada aplikasi absensi pegawai kita gunakan kotak bertuliskan pemerintah kota pekanbaru sebagai pelindungnya”.*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara pada Rabu, 04 November 2020 pukul 10:00 WIB dengan Ibu Rahmilia Mirna Gemala, ST selaku Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru mengenai fasilitas pendukung implementasi kartu smart madani sebagai berikut:

*“Untuk absensi saat ini sudah digunakan di seluruh OPD di kota pekanbaru berarti sarana prasarana sudah tersedia”.*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara pada Rabu, 04 November 2020 pukul 10:30 WIB dengan Ibu Ayuni Santiadi selaku Pegawai Negeri Sipil di Dinas Komunikasi, Informatika, statistika dan persandian kota pekanbaru mengenai fasilitas pendukung sebagai berikut:

*“Mesin absensi merupakan fasilitas pendukung yang digunakan ASN dalam melakukan absensi dan mesin absensi sudah digunakan oleh semua OPD sesuai dengan Pasal 11 tertuang dalam Perwako Nomor 194 tahun 2017 Tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru yang berbunyi: setiap perangkat daerah diwajibkan memanfaatkan Kartu Smart Madani dalam menyelenggarakan layanan dalam lingkungan kerjanya”.*

Penulis melakukan wawancara pada 22 Desember 2020 Pukul 17:25 Di Suka Coffee Arifin Achmad dengan Rifaldo sebagai Tenaga Harian Lepas bagian Ajudan Kepala Dinas Kominfotik Kota Pekanbaru mengenai Sumber Daya sebagai berikut:

*“Saya sebagai Tenaga Harian Lepas mempergunakan Kartu Smart Madani biasanya untuk absen dan gaji serta layanan lain yaitu untuk bayar tol, masuk/keluar bandara dan untuk sekarang masih itu aja yang bisa diakses”*

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Key Informan dan Informan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru mengenai indikator Sumber Daya dalam implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru dapat dikatakan cukup terlaksana dengan efisien. Hal ini dapat dilihat dari Personil yang digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru merupakan programmer yang sudah ada dan dimanfaatkan dalam inovasi pengembangan sistem yang digunakan di mesin absensi dan dapat diakses oleh Kartu Smart Madani.

Berdasarkan hasil observasi peneliti lakukan pada Rabu, 17 Juni 2020 Pukul 11:00 WIB di Dinas Komunikasi Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru. Peneliti melihat mengenai indikator sumber daya terhadap implementasi kartu smart madani kurang terlaksana sesuai dengan mesin absensi yang sudah terpasang di seluruh Organisasi Perangkat Daerah sebagai sarana prasarana Kartu Smart Madani tetapi masih belum seluruh pegawai Organisasi Perangkat Daerah selingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru yang menggunakan Kartu Smart Madani sebagai media absen sehingga fasilitas pendukung yang disediakan menjadi tidak maksimal penggunaan Kartu Smart Madani oleh Para Pegawai. sesuai dengan Pasal 11 yang tertuang dalam Perwako

Nomor 194 Tahun 2017 Tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru yang berbunyi bahwa setiap perangkat daerah diwajibkan memanfaatkan Kartu Smart Madani dalam menyelenggarakan layanan dalam lingkungan kerjanya.

### 3. Disposisi

Menurut Edward III (2010), Disposisi merupakan kemauan, keinginan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan serta mewujudkan kebijakan tersebut secara nyata.

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan adalah faktor terpenting ketiga dalam implementasi kebijakan. Implementator tak hanya harus memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan tetapi harus memiliki pengetahuan serta dengan adanya komitmen supaya kebijakan terimplementasi dengan baik. Komitmen Dinas Komunikasi, Informasi, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru juga sangat mempengaruhi implementasi Kartu Smart Madani.

Berikut merupakan hasil wawancara penulis pada Rabu, 29 Juli 2020 Pukul 13:00 WIB di Aula Hotel Evo Sudirman Pekanbaru dengan bapak Firmansyah Eka Putra, ST., MT selaku Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota

Pekanbaru mengenai disposisi implementasi kartu smart madani sebagai berikut:

*“Kartu Smart Madani diluncurkan pada 17 agustus 2017 didahului dengan kerjasama antara Pemerintah Kota Pekanbaru dengan Bank Nasional Indonesia (BNI) berjumlah 10.000 kartu di kota pekanbaru hanya untuk pegawai sekarang sudah 50.000 kartu terdistribusi dengan target yaitu 1 juta kartu”*

Sedangkan mengenai Komitmen Implementasi Kartu Smart Madani dijelaskan terlebih oleh bapak Firmansyah Eka Putra, ST., MT sebagai berikut:

*“Komitmen kita sangat berkomitmen sekali untuk mendorong program ini mulai dengan komitmen tertnggi dari walikota karena dalam 3(tiga) misi kartu smart madani ini terdapat 2(dua) yang menjadi program nasional, yaitu program menabung dan program penggunaan uang elektronik dan karena ini kita mendapat apresiasi di pusat untuk inovasi ini”.*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara pada 30 September 2020 Pukul 10:25 wib dengan bapak Denni Hidayat, A.Md., S.T selaku Kepala Bidang E-Government Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dsn Persandian Kota Pekanbaru mengenai disposisi dalam implementasi kartu smart madani memberikan pendapat sebagai berikut:



*“Kartu Smart Madani ditargetkan bisa untuk mencakup seluruh masyarakat kota pekanbaru tapi tentunya kecepatan BNI mencetak kartu tergantung anggaran mereka karena anggaran satu kartu ini modalnya sekitar 25 ribu sampai dengan 35 ribu dan Merupakan investasi BNI bukan kita, kita hanya mendorong dan menghimbau kepada masyarakat untuk beralih menggunakan atm jenis ini”.*

Sedangkan menurut pendapat bapak Denni Hidayat, A.Md.,ST selaku Kepala Bidang E-Government Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru mengenai komitmen implementasi kartu smart madani sebagai berikut:

*“Tentu kita mendukung Kartu Smart Madani yang merupakan program dari Walikota Pekanbaru dengan perintah walikota sehingga Kominfo berkomitmen untuk mewujudkan Kartu Smart Madani dimana hasil dari komitmen kita sudah bekerjasama dengan Bank Indonesia dan Bank Nasional Indonesia (BNI) dan Kominfo mengajak, mengarahkan, menghimbau dan mendorong seluruh OPD mengembangkan inovasi untuk mewujudkan pelayanan prima dalam menggunakan Kartu Smart Madani”.*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Rahmilia Mirna Gemala, ST selaku Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota

Pekanbaru memberikan pendapat mengenai disposisi implementasi kartu smart madani sebagai berikut:

*“Kartu Smart Madani ditargetkan sebanyak 1 (satu) juta kartu untuk seluruh masyarakat kota pekanbaru tetapi tergantung sebanyak apa permintaan masyarakat untuk mengganti atm jenis ini karena atm ini banyak fungsinya seperti selain menabung juga bisa menjadi uang elektronik dan banyak fitur lain seperti membayar tol dengan menggunakan kartu ini dan sebentar lagi digunakan oleh bus trans pekanbaru dan itu progresnya”.*

Dilanjutkan Oleh Ibu Rahmilia Mirna Gemala, ST mengenai indikator disposisi sebagai berikut:

*“Seluruh Pegawai termasuk Tenaga Harian Lepas di Diskominfo kota pekanbaru sudah menggunakan kartu ini dan untuk aparatur sipil negara sudah seluruhnya menggunakan Kartu ini, tetapi untuk seluruh aparatur sipil negara di seluruh organisasi perangkat daerah sudah menggunakan dan yang masih belum menggunakan Kartu Smart Madani seperti Tenaga Harian Lepas di organisasi perangkat daerah lainnya seperti Tenaga Harian Lepas di Dinas Pekerjaan Umum dan 40 dinas/badan lainnya karena Diskominfo yang menggagas sehingga Kartu ini masih dalam tahap kami saja yang menggunakan belum seluruh Tenaga Harian Lepas yang menggunakan padahal pak walikota dan kepala dinas*

*Kominfofik sudah sangat serius berkomitmen dalam penerapan Kartu Smart Madani di seluruh Pegawai Organisasi Perangkat Daerah”.*

Selanjutnya dilakukan wawancara oleh penulis dengan Ibu Ayuni Santiadi, ST selaku Pegawai Negeri Sipil Negara dan Pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai berikut:

*“BNI sebagai salah satu bank yang bekerjasama dengan kita dituntut untuk mencapai target 1 (juta) kartu smart madani, apabila BNI tidak sanggup mengeluarkan anggaran untuk pembuatan kartu kita akan menggunakan dua atau tiga bank lain seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Mandiri dan kita sudah bernegosiasi dengan bank tersebut dan supaya dapat ikut berpartisipasi serta juga akan mempermudah nasabah yang memiliki kartu ATM dibank lain kita harapkan dapat beralih menggunakan kartu jenis ini”*

Penulis juga melakukan wawancara pada 22 Desember 2020 pukul 17:25 dengan Rifaldo selaku Tenaga Harian Lepas bagian ajudan Kepala Dinas Diskominfofik Kota Pekanbaru mengenai indikator Disposisi sebagai berikut:

*“Hanya Tenaga Harian Lepas Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yang*

*menggunakan Kartu Smart Madani sebagai media absensi dan gaji”*

Jadi dapat disimpulkan wawancara peneliti dengan Key Informan dan Informan mengenai indikator disposisi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru cukup terlaksana. Hal ini dapat dilihat dari pengetahuan serta Komitmen dari Pemerintah Kota Pekanbaru sampai dengan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru yang sangat berkomitmen dalam implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru sudah berjalan dalam penggunaan mesin absensi di lingkungan pemerintahan dan progres kartu smart madani dari 2017, awal diluncurkan kartu smart madani berjumlah 10.000 sekarang sudah 50.000 dengan target 1 juta kartu.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Rabu, 17 Juni 2020 Pukul 11:00 WIB, peneliti melihat berdasarkan indikator disposisi dalam implementasi Kartu Smart Madani sebagai media akses pelayanan publik di Kota Pekanbaru adalah Komitmen dalam penerapan Kartu Smart Madani sudah berjalan tetapi masih belum terlaksana hanya Tenaga Harian Lepas diskominfo yang masih menggunakan Kartu Smart Madani. Ada beberapa pelayanan belum dapat diakses dan digunakan seperti bidang Kesehatan dan bidang transportasi. Diskominfo

sudah menjalankan pengembangan Inovasi Kartu Smart Madani sebagai media absensi Pegawai yang memiliki sistem atau aplikasi yang bisa mengintegrasikan identitas dengan menanamkan NIK di Kartu sehingga kartu dapat menjadi Kartu Identitas. Hal ini sesuai dengan perintah walikota untuk mengembangkan dan memanfaatkan Kartu Smart Madani.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Menurut Peter A. Blau dan Charles H. Page (1956) bahwa organisasi adalah suatu tipe organisasi yang bertujuan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar, yaitu dengan cara mengkoordinir secara sistematis pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang.

Struktur Birokrasi Merupakan Salah Satu kriteria dalam implementasi kartu smart madani sebagai media akses pelayanan publik dikota pekanbaru. Implementasi kartu smart madani melibatkan kerjasama banyak pihak apabila struktur organisasi tidak berjalan dengan baik sesuai dengan SOP, tanggungjawab serta tugas dalam pelaksanaan kebijakan maka dapat menyebabkan ketidakefektifan dan menghambat jalannya implementasi kartu smart madani.

Menurut Edward III bahwa ada dua karakteristik untuk meningkatkan kinerja dari struktur birokrasi sebagai berikut:

1. *Standard Operational Procedure* (SOP) yaitu adanya SOP ini supaya para pelaksana dapat memaksimalkan waktu yang tersedia untuk keseragaman tindakan para pelaksana dalam organisasi yang tersebar luas sehingga dapat menjadi fleksibilitas dan adanya kesamaan yang besar dalam peraturan.
2. Fragmentasi yaitu penyebaran tanggung jawab kebijakan oleh pihak pelaksana sehingga dapat berkoordinasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan bapak Firmansyah Eka Putra, ST.,MT selaku Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai berikut:

*“SOP sederhana saja kita datang ke bank penerbit yaitu BNI untuk memiliki kartu ini kemudian ditanamkan data ke dalam ATM BNI setelah data dimasukan kemudian menjadi Kartu Smart Madani yang bisa dibaca oleh sistem atau aplikasi yang dibuat oleh kominfo”.*

Selanjutnya terlebih dijelaskan oleh bapak Firmansyah Eka Putra, ST.,MT selaku Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai berikut:

*“Dalam Pengembangan implementasi berbagi tugas dalam Mou atau perjanjian kerjasama BNI dengan tanggungjawab tugas BNI untuk menerbitkan kartu kemudian tugas kita mensosialisasi, membantu bank untuk mendistribusikan dan*

*menanam identitas dalam kartu itu jadi itu antara pemerintah dengan Bank kemudian komitmen dengan seluruh OPD untuk seluruhnya mempergunakan kartu”.*

Selanjutnya dilakukan wawancara penulis dengan bapak Denni Hidayat, A.Md., ST selaku Kepala Bidang E-government Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai berikut:

*“Kartu smart madani tidak ada aturan SOP tetapi ada Peraturan Walikota Pekanbaru dimana SOP tergantung dengan inovasi yang dibuat dan media pembaca kartu yang di SOP karena kartu hanya berisi NIK saja sebagaimana NIK digunakan untuk supaya bisa terhubung dengan layanan, untuk SOP pelayanan Implementasi Kartu Smart Madani tergantung pada OPD misalnya Perhubungan, Pendidikan, Kesehatan kemudian Kominfo dalam mesin absensi”.*

Selanjutnya terlebih dijelaskan oleh bapak Denni Hidayat, A.Md.,ST selaku Kepala Bidang E-Government mengenai kejelasan tanggung jawab sebagai berikut:

*“Hak dan Kewenangan layanan perbankan ada pada pihak BNI mulai dari mencetak kartu sampai pada kartu ini ditanamkan NIK untuk mendapatkan banyak fitur layanan dalam kartu dan Implementasi kartu di kota pekanbaru adalah tanggungjawab OPD, kita kominfo hanya mewujudkan pemanfaatan kartu*

*dengan menghimbau OPD untuk mempergunakan dan melaksanakan program ini jadi kalau untuk tanggung jawab dilakukan oleh semua OPD khusus kominfo melakukan inovasi dengan adanya kartu maka dibutuhkan mesin absensi dimana tugas kominfo yaitu bagaimana menjamin keberlangsungan media tadi misal mulai dari pembuatan, mengembangkan, hingga pada masalah-masalah di media atau aplikasi yang dibuat”.*

Sedangkan mengenai SOP penulis melakukan wawancara dengan Ibu Rahmilia Mirna Gemala, ST selaku Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru memberikan pendapat sebagai berikut:

*“SOP sudah jelas, kita sudah membuat SOP untuk penanganan gangguan dan untuk pemakaian kita menjelaskan secara internal saja apabila ada gangguan aplikasi atau sistem bisa kita layani dari kominfo”.*

Selanjutnya mengenai kejelasan tugas penulis melakukan wawancara dengan Ibu Ayuni Santiadi, ST selaku Pegawai Negeri Sipil atau pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru memberikan pendapat sebagai berikut:



*“Saya pikir tugasnya jelas jadi semua uraian tugas dan perintah itu jelas dari Walikota namun tidak semua tugas harus dijelaskan diatas kertas tetapi instruksi itu jelas karena komitmen untuk smart city jadi penggunaan teknologi itu sebuah keharusan”.*

Selanjutnya penulis melakukan wawancara pada 22 Desember 2020 pukul 17:25 di Suka Coffee Arifin Achmad dengan Rifaldo selaku Tenaga Harian Lepas bagian Ajudan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru mengenai Struktur Birokrasi sebagai berikut:

*“untuk Tenaga Harian Lepas fungsi kartu ini untuk absen dengan menempelkan kartu smart madani dan data absensi kita itu masuk dijamberapa kapan itu jelas terekam”*

Jadi dapat disimpulkan hasil wawancara peneliti dengan Key Informan dan Informan mengenai Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kartu Smart Madani belum terlaksana. Hal ini dapat dilihat dari SOP Kartu Smart Madani ini belum jelas dan hanya berpedoman kepada Perwako Nomor 194 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru sehingga tugas dalam mengembangkan inovasi Kartu Smart Madani belum bisa dilaksanakan seluruhnya dikarenakan tidak adanya kejelasan

tugas yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru kepada Organisasi Perangkat Daerah dan hanya diberikan Perintah saja untuk mengembangkan Inovasi dan memanfaatkan Kartu Smart Madani tanpa adanya kejelasan tugas yang diberikan sehingga implementasi kartu smart madani dalam pengembangan inovasi serta pemanfaatan ini menjadi tidak jelas.

Berdasarkan hasil Observasi yang dilakukan oleh peneliti pada Rabu, 17 Juni 2020 Pukul 11:00 WIB mengenai indikator Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru bahwa SOP yang terdapat di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru merupakan SOP atas gangguan pada Kartu Smart Madani baik dari sistem atau aplikasi yang tidak bisa diakses dalam hal ini SOP dibuat berdasarkan inovasi yang telah dikembangkan oleh Diskominfo apabila gangguan terhadap layanan Bank maka Urusan langsung kepada Bank BNI.

### **5.3 Hambatan dalam Implementasi Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Komunikasi, Informaika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan kartu smart madani sebagai media akses pelayanan publik dikota pekanbaru sebagai berikut:

#### **1. Jumlah Kartu**

Jumlah kartu merupakan salah satu faktor penghambat dalam implementasi kartu karena tugas pihak BNI yang mencetak dan menerbitkan kartu sehingga dana dari perbankan dan tidak sepenuhnya dibawah kendali dari Pemerintah Kota Pekanbaru.

#### **2. Persepsi Masyarakat**

Kartu Smart Madani ini diwajibkan untuk seluruh pegawai Pemerintahan Kota Pekanbaru dan Penggunaan Kartu Smart Madani untuk Masyarakat dilakukan secara bertahap. Masyarakat kota pekanbaru sangat beragam mulai dari suku, ras, serta pola pikir yang berbeda dimana masyarakat sangat menentukan pemanfaatan kartu smart madani karena sasaran pemerintah kota pekanbaru adalah masyarakat kota pekanbaru. Jadi masih banyak masyarakat yang belum siap bertransformasi menggunakan teknologi atau masih tidak bisa meninggalkan pola-pola lama seperti lebih senang menggunakan uang tunai daipada uang elektronik dan ada juga yang sudah siap dan sudah paham teknologi.

3.Seluruh Aparatur Sipil Negara di seluruh organisasi perangkat daerah sudah menggunakan dan hanya Tenaga Harian Lepas di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru yang mempergunakan Kartu Smart Madani sehingga Belum seluruh Pegawai Pemerintahan Kota Pekanbaru seperti Tenaga Harian Lepas organisasi perangkat daerah yang tidak menggunakan Kartu Smart Madani sebagai media absen dan pembayaran gaji karena Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru masih akan dijadikan penerapan yang nantinya akan digunakan di seluruh Tenaga Harian Lepas organisasi perangkat daerah pemerintahan Kota Pekanbaru.

4.Di masa pandemi seperti sekarang, Para Pegawai Pemerintahan tidak lagi menggunakan mesin absensi karena untuk mencegah penyebaran virus Covid 19 dan beralih ke absensi manual seperti sebelum menggunakan Kartu Smart Madani

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti mengenai Implementasi Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

a. untuk indikator komunikasi dapat disimpulkan kurang terlaksana, karena program kartu smart madani sudah diterapkan oleh pemerintah kota pekanbaru dan sosialisasi sudah berjalan baik dimedia massa, media cetak dan media elektronik sudah dijalankan untuk dilingkungan pemerintahan kota pekanbaru sudah berjalan tetapi penulis menemukan fakta dilapangan bahwa tidak semua pegawai pemerintahan menggunakan kartu smart madani seperti Tenaga Harian Lepas Dinas Pekerjaan Umum tidak menggunakan Kartu Smart Madani sebagai absensi dan masih menggunakan absen manual tetapi dilingkungan masyarakat belum berjalan dikarenakan faktor persepsi masyarakat yang belum siap menggunakan teknologi sebagai suatu keharusan.

b. untuk indikator sumber daya dapat disimpulkan kurang terlaksana, karena mesin absensi sudah terpasang di seluruh organisasi perangkat daerah sebagai sarana dan prasarana Kartu Smart Madani tetapi masih belum seluruh pegawai yang menggunakan kartu sebagai media absensi seperti Tenaga Harian Lepas

selain di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru sehingga sarana dan prasarana yang disediakan dalam penggunaan Kartu Smart Madani menjadi tidak maksimal.

c. untuk indikator disposisi dapat disimpulkan kurang terlaksana, karena sudah maksimal sikap dari pelaksana kebijakan dan kominfo sangat berkomitmen untuk pelaksanaan program kartu smart madani dalam mengembangkan pemanfaatan kartu smart madani tetapi peneliti menemukan fakta dilapangan bahwa belum terlaksana sebagai media absensi di Seluruh Tenaga Harian Lepas selain seluruh Pegawai sampai dengan Tenaga Harian Lepas yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dan ada beberapa pelayanan yang tidak dapat diakses menggunakan Kartu Smart Madani seperti dibidang Kesehatan dan Perhubungan.

d. untuk indikator struktur birokrasi dapat disimpulkan tidak terlaksana, karena kartu smart madani tidak memiliki SOP tetapi SOP ada pada inovasi yang telah dibuat serta pengembangan kartu smart madani sehingga kejelasan dari tugas struktur birokrasi ini menjadi tidak jelas.

Sehingga Implementasi Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru yaitu Kurang Terlaksana. Hal ini dapat diketahui dari sudah terpasangnya Media Pembaca Kartu di seluruh organisasi perangkat daerah sampai Pada tingkat Kecamatan tetapi tidak seluruh pegawai pemerintahan Kota Pekanbaru yang mempergunakan Kartu Smart Madani sebagai Media Absensi seperti Tenaga Harian Lepas selain yang ada pada Dinas Komunikasi,

Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru. Dan serta secara bertahap di masyarakat belum terlaksana dikarenakan bahwa masyarakat masih ada yang belum bisa menggunakan dan paham tentang kartu smart madani. Pemerintah Kota Pekanbaru memiliki target 1 juta kartu yang belum terlaksana dan masih 50.000 kartu yang terdistribusi di seluruh Pegawai Pemerintahan yang berjumlah 7.670 pegawai dan hanya 42.330 masyarakat yang menggunakan Kartu Smart Madani, salah satunya dikarenakan masih ada masyarakat yang belum bisa meninggalkan kebiasaan penggunaan uang tunai beralih dengan uang elektronik serta menjadi kekhawatiran masyarakat akan hal ini.

## 6.2 SARAN

Adapun saran yang ingin peneliti sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kedepannya dalam meningkatkan inovasi pengembangan kartu smart madani terlebih kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah supaya dapat digunakan selain hanya untuk absensi dipemerintahan misalnya kartu itu digunakan sebagai media dalam peningkatan kinerja pegawai dan sebagai media untuk mempermudah urusan masyarakat dipemerintahan.
2. Disarankan agar dapat memberikan kejelasan tugas dalam bentuk tertulis karena perintah atau instruksi oleh seluruh OPD tidak cukup dalam pelaksanaan suatu kebijakan.

3. Disarankan kedepannya implementasi kartu smart madani dapat bekerjasama dengan beberapa bank lain seperti Bank Mandiri dan Bank BRI supaya target kartu untuk seluruh masyarakat dapat tercapai dan pelaksanaan program nasional dapat tercapai.

4. Disarankan kedepannya dalam penerapan Kartu Smart Madani sebagai Media absensi serta pelayanan untuk seluruh pegawai pemerintahan termasuk tenaga harian lepas di seluruh organisasi perangkat daerah ini cepat terealisasi dan supaya percepatan smart city yang madani dapat terwujud.





## Daftar Pustaka

- Agustino, Leo, 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik Bandung*. Alfabeta.
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen pemerintahan daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Edward III, George C, 1980. *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Press, Washington.
- Firdaus.2018. Pekanbaru Dari Metropolitan Menjadi Smart City Menuju Masyarakat Madani.Gramedia. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005)
- Ndraha, Taliziduhu, 2010. *Metode Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2000. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ndraha, Taliziduhu,2005. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan baru)*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho D, Riant, 2004. *Kebijakan Publik Formulasi Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Rasyid, Muhammad Ryaas, 1997. *Makna Pemerintahan Ditinjau dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta . Yasir Watampone.
- Rahmawati, Fitri. 2015. *Panduan Wajib EYD*. Jakarta Barat: e-prim.
- Eko Indrajit, Richardus, dkk, 2005. *E-Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses Di Berbagai Belahan Dunia*. Andi:Jakarta

- Sinambela Lijan Poltak, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Implementasi*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadinata, 2012. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Suyanto, Bagong. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Kencana : Jakarta.
- Syafarudin, 2008. *Efektivitas kebijakan pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Syafiie, Kencana, 2008. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung. PT. Refika Aditama.
- Syafiie, Kencana. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Syafiie, Kencana, 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Syafiie, Kencana, 2013. *Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi Kedua*. Bandung : Mandar Maju.
- Udoji, Bahkan. 2001. *Evaluasi program dan kebijakan pemerintah*. Badan pelatihan Analisis Kebijakan sosial Angkatan II tanggal 4-5 Oktober 2001. Yogyakarta.
- Usman, Nurdin, 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Bandung: CV Sinar Baru.
- Wibawa, samodra. Yuyun Purbokusumo, dan Agus Pramusinto. 2002. *Evaluasi kebijakan publik*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wibawa, Samodra. 2011. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Winarno, Budi. 2007. Kebijakan Publik: Teori Dan Proses. Yogyakarta: Media Pressindo.

Wirawan. 2012. Evaluasi kinerja sumber daya Manusia, Teori Aplikasi, dan penelitian. Jakarta:Salemba Empat.

Zulkifli, dkk. 2013. Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Skripsi dan Kertas Kerja. Pekanbaru. Badan Penerbit Fisipol UIR.

### **Dokumentasi**

Undang-Undang Dasar Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Permenpan-RB Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, BUMD Tahun 2017

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 Tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik

### **Internet**

<https://datariau.com/berita/Diskominfo-Pekanbaru-Tahun-Ini-BRI-Targetkan-Cetak-500-Ribu-Kartu-Smart-Madani> , tanggal 3 juli 2018

<http://infopublik.id/kategori/nusantara/259599/masyarakat-pekanbaru-nikmati-fungsi-kartu-smart-card> , tanggal 9 April 2018 jam 14:53 Oleh MC KOTA PEKANBARU.