



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**EVALUASI PROGRAM KARTU SMART MADANI SEBAGAI MEDIA
AKSES PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

OLINTIA VALENCIA LUMBAN RAJA
2063201052

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**EVALUASI PROGRAM KARTU SMART MADANI SEBAGAI MEDIA
AKSES PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
Program Pendidikan Strata Satu pada Fakultas Ilmu Administrasi**

OLINTIA VALENCIA LUMBAN RAJA
2063201052

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Olintia Valencia Lumban Raja

NIM : 2063201052

Tanda Tangan : 

Tanggal : 03 Juli 2024



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Nama : Olintia Valencia Lumban Raja
NIM : 2063201052
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Proposal : Evaluasi Kebijakan Program Kartu Smart Madani
Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota
Pekanbaru

Pembimbing I

Sri Roserdevi Nasution, S.Sos., M.Si
NIDN. 1012068901

Pembimbing II

Harsini S.Sos., M.Si
NIDN. 1001108703

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si
NIDN. 1012058804



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini di ajukan oleh :

Nama : Olintia Valencia Lumban Raja
NIM : 2063201052
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Proposal : Evaluasi Program Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	: Sri Roserdevi Nasution, S.Sos., M.Si	()
Pembimbing	: Harsini S.Sos., M.Si	()
Penguji	: Alexander Yandra, S.IP,M.Si	()
Penguji	: Dr. Sulaiman Zuhdi, S.Sos., M.Si	()

Ditetapkan di : Pekanbaru

Tanggal : 03 Juli 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengangkat topik yang sesuai dengan latar belakang studi penulis di Jurusan Ilmu Administrasi Publik, sehingga penulis tertarik dengan judul **“Evaluasi Program Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru”** tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning. Penulis juga menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr.Khuriyatul Husna,S.Sos.,MPA sebagai Dekan Fakultas Administrasi Universitas Lancang Kuning.
2. Ibu Harsini,S.Sos.,M.Si sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning dan Sekaligus Sebagai Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan petunjuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr.Li Dra.Dian Rianita NA sebagai Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
4. Ibu Sri Roserdevi Nasution,S.Sos.,M.Si sebagai Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning dan Sekaligus Sebagai Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Fara Merian Sari,S.Sos.,M.Si sebagai Kaprodi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

6. Bapak Sudaryanto,S.P.,M.Si sebagai SekProdi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
7. Bapak sebagai Kepala Bidang Persandian, Aplikasi Dan Tata Kelola yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian saya serta wawancara di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Kominfotiksan) Kota Pekanbaru.
8. Ibu Elgus Fitri, SE sebagai Kepala Bagian Kepegawaian di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yang telah meluangkan waktu untuk membantu saya dalam melengkapi data dan wawancara penelitian skripsi saya.
9. Seluruh Pegawai Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yang telah membantu saya dalam melengkapi data dan membantu saya dalam proses menyelesaikan penelitian skripsi.
10. Kepada kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup saya,
Ayah D. Nainggolan dan Ibu S. Sitorus. Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan atas izin merantau dari kalian, serta pengorbanan, cinta, doa, motivasi, semangat dan nasehat serta kata-kata yang sering dilontarkan “Boru pasti bisa sukses bahagiakan mama dan bapak serta adekmu, tidak lupa untuk selalu libatkan Tuhan dalam keadaan apapun. Sukses buat banggain kami mama dan bapak dimasa tua Boru. Tetap Semangat” dan juga tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya, kalian sangat berarti. Semoga Tuhan selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan Tuhan Memberkati Aminn. *“I love you more my mom and dad”*
11. Kepada cinta kasih keempat saudara-saudara saya, Julfri Adis, Uly Yanri, Oktavia Mega Putri dan Media Manuella. Serta abang Ipar Jhosua Himes Manik. Terimakasih atas segala doa, usaha, motivasi yang telah diberikan kepada saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada adek tersayang Graziella Millard Manik dan Kaelyn Gwenya Manik sebagai penyemangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada sahabat saya Windah Atari Sitompul yang sudah saya anggap seperti saudara saya sendiri. Terimakasih banyak kontribusinya selama perkuliahan sampai akhir banyak kisah suka duka telah kami lewati sampai titik ini, Anita Ambarita, Fitri Rahmadhani, dan Kristina Aprilia, teman sealmamater, seperjuangan dan seluruh teman sekelas di Fakultas Ilmu Administrasi yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Dan yang terakhir, terimakasih untuk diri sendiri. Olintia Valencia atas segala kerja keras dari semuanya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini walaupun banyak sedihnya Tuhan pasti kuatkan. Semoga saya selalu tetap rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi yang dibuat ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun guna kesempurnaan penulis dimasa yang akan datang. Akhirnya semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca, serta penulis akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 01 Juli 2024

Olintia Valencia Lumban Raja

ABSTRAK

Nama : Olintia Valencia Lumban Raja
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Evaluasi Program Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hasil Evaluasi Kebijakan Program Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru. Program Kartu Smart Madani merupakan inovasi pemerintah Kota Pekanbaru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui integrasi berbagai layanan dalam satu kartu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan berdasarkan konsep Teori William N. Dunn dalam Sudiro (2018:63) dengan indikator Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsifitas, Dan Ketepatan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Kartu Smart Madani telah memberikan kemudahan akses bagi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengakses berbagai layanan seperti absensi, tunjangan kepegawaian, dan transportasi. Namun, terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan program ini, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan masalah teknis dalam penggunaan kartu. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar pemerintah Kota Pekanbaru meningkatkan upaya sosialisasi, memperbaiki sistem teknis, dan infrastruktur pendukung untuk mengoptimalkan manfaat Program Kartu Smart Madani.

Kata Kunci: Evaluasi Program, Kartu Smart Madani, Pelayanan Publik, Kota Pekanbaru

ABSTRACT

Name : **Olintia Valencia Lumban Raja**
Study Program : **Public Administration**
Title : **Policy Evaluation Of The Civil Smart Card Program
As A Media For Access To Public Services In
Pekanbaru City**

This research aims to determine and analyze the results of the evaluation of the Smart Madani Card Program Policy as a means of access to public services in Pekanbaru City. The Smart Madani Card Program is an innovation by the Pekanbaru City government aimed at improving the quality of public services through the integration of various services into one card. This study employs a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The theory used is based on William N. Dunn's concept in Sudiro (2018:63) with indicators of Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Equity, Responsiveness, and Accuracy. The results of this study indicate that the Smart Madani Card has facilitated the Pekanbaru City Government in accessing various services such as attendance, employee benefits, and transportation. However, there are some challenges in the implementation of this program, such as a lack of public awareness and technical issues in card usage. Based on these findings, it is recommended that the Pekanbaru City Government enhance public awareness efforts, improve the technical system, and strengthen supporting infrastructure to optimize the benefits of the Smart Madani Card Program.

Keywords: Program Evaluation, Smart Madani Card, Public Services, Pekanbaru City

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERNYATAAN ORISIONALITAS.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	14
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Konsep Teoritis.....	16
2.1.1. Teori Kebijakan.....	16
2.1.2. Kebijakan Publik.....	18
2.1.3. Konsep Implementasi Kebijakan Publik.....	20

2.1.4. Evaluasi.....	22
2.1.5. Kartu Smart Madani.....	26
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Fokus Penelitian.....	31
2.4. Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Lokasi Penelitian	34
3.2. Informan Penelitian	34
3.3. Jenis Penelitian	35
3.4. Jenis Data	35
3.4.1. Data Primer	35
3.4.2. Data Sekunder	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data	37
3.6. Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	40
4.1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru	40
4.2. Visi dan Misi Kota Pekanbaru.....	42
4.3. Gambaran Umum Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.....	43
4.4. Visi dan Misi Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.....	43

4.5. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.....	44
4.6. Keadaan Pegawai Dilihat Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
4.7. Keadaan Pegawai Dapat Dilihat Dari Tingkat Umur	57
4.8. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informasi Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru	58
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	59
5.1. Evaluasi Kebijakan Program Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru	59
a. Efektifitas	60
b. Efisien.....	63
c. Kecukupan.....	64
d. Pemerataan	67
e. Responsifitas	69
f. Ketepatan.....	70
5.2. Hambatan Dalam Evaluasi Program Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru	72
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	74
6.1. Kesimpulan	74
6.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis Pelayanan dan Fungsi Kartu Smart Madani.....	9
Tabel 1.2	Data Pengguna Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru tahun 2020-2023.....	10
Tabel 1.3	Data Dinas/Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dari tahun 2018-2024.....	11
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 4.1	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Tabel 4.2	Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kartu Smart Madani.....	6
Gambar 1.2	Alur Pengajuan Smart Madani.....	8
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informasi Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat adalah salah satu tujuan pemerintah Indonesia. Ini akan dicapai melalui kebijakan dan berbagai program yang telah dibuat atau dilaksanakan untuk mencapai tujuan ini. Negara yang merdeka dan berdaulat di mana pemerintah (pusat) memerintah semua negara dan mengatur wilayahnya sendiri. Indonesia memiliki pemerintahan presidensial. Pemerintah pusat negara kesatuan Republik Indonesia yang memiliki otoritas tertinggi.

Pemerintahan adalah segala bentuk penyelenggaraan pemerintahan atau kegiatan yang dilakukan oleh orang-orang yang memiliki kekuasaan untuk menggunakan kekuasaan mereka dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Pemerintah berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara, seperti pertahanan, kemakmuran, ketertiban, keamanan, dan kesehatan.

Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, tujuan Pemerintah Negara Republik Indonesia adalah untuk melindungi negara Indonesia, seluruh tumpah darah Indonesia, dan kesejahteraan umum, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dan berkontribusi pada ketertiban global yang didasarkan pada kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Pemerintah Indonesia memiliki wewenang untuk membuat, menerapkan, dan

mengevaluasi kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik, ekonomi, sosial, dan aspek lainnya. Evaluasi kebijakan dilakukan untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan dampak kebijakan yang telah diterapkan, serta untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut akan mengikuti perkembangan masyarakat dan lingkungan global.

Evaluasi kebijakan dapat melibatkan kerja sama antara berbagai lembaga pemerintah dan organisasi masyarakat sipil untuk memastikan bahwa kebijakan yang dibuat dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada pasal 1 ayat 8 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan yang bermaksud Peraturan Daerah Kabupaten/Kota ialah Peraturan Perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dengan persetujuan bersama Bupati/Walikota.

Segala bentuk keinginan untuk memberikan layanan umum kepada masyarakat yang dilakukan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, atau badan usaha milik negara atau daerah dalam barang maupun jasa dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan. Setiap daerah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan publik, seperti yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Pekanbaru.

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan negara. Menurut KEPMENPAN Nomor 88 Tahun 2022, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima layanan serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, memberikan layanan atau melayani kebutuhan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan prinsip dan standar yang telah didefinisikan sebagai pelayanan publik.

Manusia adalah makhluk sosial, tidak mungkin bagi mereka untuk hidup secara mandiri. Manusia selalu terlibat dalam interaksi dengan lingkungan sekitarnya. Tuhan membuat semua manusia sempurna, tetapi setiap manusia memiliki kelebihan dan kekurangan. Namun, setiap orang memiliki kemampuan untuk berpikir rasional dan bertindak dengan cara yang sesuai dengan kemampuan mereka. Orang-orang yang bertindak tahu mana yang baik atau tidak untuk mengelola lingkungan hidup mereka dengan baik. Pemimpin yang selalu melihat ke depan memiliki kemampuan untuk mengantisipasi apa yang akan terjadi dan tetap waspada terhadap kemungkinan. Hal ini memastikan bahwa proses pekerjaan dapat berjalan terus-menerus tanpa hambatan atau penyimpangan, dengan melakukan tugas dan kewajiban dengan cara yang tepat sasaran untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat.

Pemerintah memiliki kewenangan untuk melakukan tugas dan fungsi dalam hubungannya dengan masyarakat dan dunia usaha, yang disebut kebijakan publik. Kepentingan publik (masyarakat) adalah inti dari kebijakan pemerintah untuk mengatur kehidupan masyarakat di berbagai bidang. Kebijakan atau Politik adalah cara bertindak yang dipilih untuk mengarahkan pengambilan keputusan. Pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan terhadap kebijakan memiliki hubungan yang kuat dalam kebijakan publik.

Dengan kemajuan teknologi saat ini, pola gaya hidup masyarakat secara bertahap berubah seiring dengan transformasi dari konvensional ke digital. Dengan perubahan ini, pemerintah dapat bersaing untuk memajukan wilayahnya sendiri. Dengan penerapan kebijakan terbaru, masyarakat akan hidup lebih baik. Prinsip-prinsip umum dalam UUD 1945 memberikan landasan bagi pemerintah untuk melakukan evaluasi kebijakan untuk memastikan bahwa kebijakan yang diambil sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tujuan pembangunan nasional.

Kota Pintar adalah kota yang menggunakan teknologi dan komunikasi untuk mengelola pemerintahan dan memberikan informasi kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi. Visi Kota Pekanbaru adalah menjadikan kota yang cerdas melalui inovasi modern dan infrastruktur dasar yang memadai dalam segala bidang kehidupan masyarakat.

Kartu Smart Madani dibuat oleh pemerintah kota Pekanbaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Ini juga merupakan definisi dari sebuah kota yang memikirkan sumber daya manusia (SDM), kehidupan, perekonomian, tata kelola pemerintahan, lingkungan, dan mobilitas masyarakat. Didasarkan pada meningkatnya masalah perkotaan yang muncul ketika konsep Smart City dimulai, harapannya adalah untuk menjawab masalah yang kompleks dan serius di perkotaan. Masalah-masalah ini termasuk pelayanan publik yang buruk, kemacetan lalu lintas yang masih belum terselesaikan, penumpukan sampah di tengah kota, daerah aliran sungai yang tercemar, banjir, dan penurunan jumlah penduduk perkotaan.

Kota Pekanbaru, sebagai Ibukota Provinsi Riau, telah berkembang dengan sangat cepat. Seiring dengan kemajuan teknologi, tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang baik dan memudahkan masyarakat untuk melakukan aktivitas sehari-hari telah dicapai. Smart City adalah tatanan kota yang mengharapkan dan dapat mengelola sumber daya yang ada dengan mudah dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi saat ini untuk memberikan hasil layanan yang lebih baik untuk masyarakat agar hidup berkelanjutan dan nyaman. Pemerintah menetapkan kebijakan untuk mengelola sumber daya dengan tujuan mewujudkan kota Pekanbaru sebagai smart city. Konsep Smart City merujuk pada inovasi yang cepat, tepat, dan akurat. Pada dasarnya di dalam konsep tersebut terdapat 6 (Enam) pilar diantaranya Smart Governance, Smart People, Smart Economy, Smart Environment, Smart Mobility, dan Smart Living.

Jadi terdapat dari keenam konsep Smart City tersebut adapun bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui bentuk upaya meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat sebagai bentuk usaha pemenuhan hak hidup masyarakat sejak lahir maupun hingga meninggal. Beberapa program yang dikeluarkan pemerintah untuk layanan kepada masyarakat yaitu bentuk pelayanan E-KTP, E-AKTA, Layanan Masyarakat Keliling (LAMAK), SIMPEG, SiPenduduk dan Penerbitan Kartu Smart Madani serta layanan dari keenam pilar yang disebutkan diatas.

Pasal 6 Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 tentang Penerbitan Kartu Smart Madani, bekerja sama dengan beberapa bank dan lembaga lain selain bank yang diizinkan oleh Bank Indonesia memungkinkan untuk

menerbitkan dan menyelenggarakan e-wallet dan e-money. Program Kartu Smart Madani digunakan untuk mengakses layanan publik, seperti yang dijelaskan. Kartu ini dapat digunakan untuk berbagai tujuan dan digunakan oleh masyarakat kota Pekanbaru, masyarakat umum, dan pegawai pemerintah negeri sipil di setiap lingkungan OPD kota Pekanbaru. Kartu ini dapat digunakan sebagai kartu identitas dengan NIK dan e-KTP terdata, serta sebagai kartu untuk layanan perbankan seperti debit, e-wallet, dan kartu prepaid. Dengan satu Kartu, masyarakat dapat mengakses semua layanan publik, baik perbankan maupun non-perbankan.

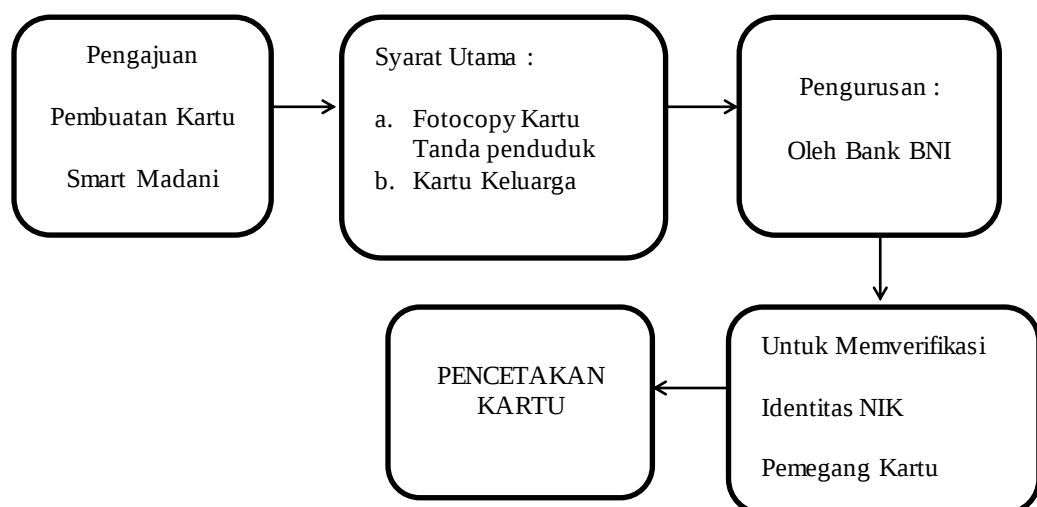


Gambar 1.1 Kartu Smart Madani

Sampai saat ini, dua pihak terlibat dalam evaluasi program kebijakan Kartu Smart Madani yaitu Bank BNI Kota Pekanbaru dan Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian (Kominfotiksan) Kota Pekanbaru. Peran Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Kominfotiksan) Kota Pekanbaru adalah membuat mesin sebagai alat pembaca Kartu dan tercantumnya data NIK dalam Kartu tersebut. Sedangkan tujuan diikutsertakannya Bank BNI Pekanbaru dalam program ini sebagai penerbitan dan penyebaran Kartu.

Menurut Peraturan Walikota Nomor 194 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik, evaluasi kebijakan program Kartu Smart Madani diperlukan untuk meningkatkan layanan publik di Kota Pekanbaru yang diselenggarakan oleh pemerintah kota. Se jauh yang kita lihat dari peran di atas, evaluasi kebijakan program Kartu Smart Madani diperlukan untuk meningkatkan layanan publik di Kota Pekanbaru. Peraturan kebijakan ini dibuat untuk kepentingan masyarakat Kota Pekanbaru.

Kebijakan ini sangat penting bagi masyarakat dan seluruh OPD yang belum menggunakan Kartu Smart Madani sebagai alat perbankan maupun non perbankan. Dengan demikian, Kartu Smart Madani dapat digunakan sebagai: kartu absensi (digunakan oleh seluruh ASN dan OPD), kartu identitas (digunakan oleh individu seperti pelajar, siswa, anggota, atau peserta), dan pembayaran non tunai atau transaksi keuangan lainnya. Program ini diharapkan akan membuat lebih banyak orang menggunakan Kartu Smart Madani. Adapun alur persyaratan untuk memiliki Kartu Smart Madani Di Kota Pekanbaru sebagai berikut :



Gambar 1.2 Alur Pengajuan Smart Madani

Pada gambar diatas terdapat tata cara persyaratan agar masyarakat memiliki Kartu Smart Madani yang mana syarat pengajuan utamanya seperti fotocopy KTP dan Kartu Keluarga (KK) ini nantinya masyarakat akan menyerahkan kepada pihak bank yang telah bekerja sama dengan Pemerintah Kota Pekanbaru, yaitu bank BNI sebelum Kartu akan menjadi pemilik pihak yang bersangkutan dilakukannya proses pencetakan pembuatan Kartu, tujuan dari penyerahan ktp dan kartu keluarga (KK) untuk memverifikasi identitas pemegang Kartu secara elektronik sebelum memberikan layanan yang dimaksudkan. Kebijakan program Kartu Smart Madani ini dirancang sejak pada tahun 2016. Ide untuk pembuatan kartu ini muncul pada tahun 2016. Walikota Pekanbaru Firdaus memilih Firmansyah sebagai ketua pekanbaru smart city dengan memberikan amanat agar dapat berupaya mengembangkan sistem yang meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adapun tujuan ketentuan pemanfaatan dari program kebijakan Kartu Smart Madani pada Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 tahun 2017 pasal 3 yang menyatakan bahwa :

- ✓ Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas
- ✓ Mendorong budaya transaksi non tunai.
- ✓ Mendorong budaya gemar menabung.

Seperti yang dinyatakan dalam Pasal 15 Peraturan Walikota (PERWAKO) No. 194 tahun 2017, masyarakat kota Pekanbaru menggunakan program layanan Kartu Smart Madani sebagai alat perbankan dan untuk melakukan transaksi

perbankan. Beberapa penjelasan pada jenis layanan dan fungsi dari Kartu Smart Madani terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan dan Fungsi Kartu Smart Madani

No	Fungsi	Layanan	Keterangan
1.	Kartu Absensi	Non Perbankan	Sudah diterapkan (Pegawai ASN dan OPD)
2.	Kartu Identitas/Pelajar/Siswa/Anggota/Peserta	Non Perbankan	Pemah diterapkan di beberapa sekolah
3.	Kartu Berobat	Non Perbankan	Belum diterapkan (Masyarakat)
4.	Kartu Absen Masuk Tol	Perbankan	Sudah diterapkan (Pegawai ASN dan OPD)
5	Pembayaran Transmetro	Perbankan	Sudah diterapkan (Pegawai ASN dan OPD)
6	Pembayaran Pajak Dan Retribusi	Perbankan	Belum diterapkan
7	Penyaluran Bantuan Sosial (Tunai Dan Barang)	Perbankan	Belum diterapkan
8	Pembayaran Non Tunai/ Transaksi Keuangan Lainnya	Perbankan	Diterapkan sebagai layanan berbelanja/tap cash atau tunjangan pegawai

Sumber : *Modifikasi Penulis 2024*

Dapat diketahui dari tabel di atas, bahwa pengguna Kartu Smart Madani hanya digunakan sebagai layanan absensi dan pembayaran non tunai. Namun, beberapa layanan lain mungkin belum tersedia atau belum digunakan dengan baik. Pada awalnya, diharapkan bahwa program Kartu Smart Madani akan membuat kota Pekanbaru menjadi kota pintar. Namun, tujuan ini tidak tercapai karena Kartu ini hanya digunakan untuk layanan absensi, tunjangan pegawai, dan transportasi.

Beberapa dari sebagian pihak yang terlibat untuk menjalankan penggunaan program Kartu Smart Madani ini ke arah yang lebih baik. Peran dari Diskominfo telah menggunakan teknologi yang mana kegunaannya untuk menyisipkan data

pada Kartu dan mengembangkan suatu alat atau aplikasi yang dapat membaca data di Kartu tersebut, pihak bank telah mendesain dan melakukan pencetakan Kartu, Disdukcapil yang berperan sebagai penyedia data KTP yang di input pada Kartu tersebut karena setiap masyarakat memiliki E-KTP yang datanya akan dikoneksikan di Kartu Smart Madani. Setiap proses ini berjalan juga melibatkan OPD serta pegawai pemerintah lainnya agar dapat menggunakan Kartu Smart Madani tersebut sebagai akses pelayanan publik.

Adapun jumlah perbandingan penduduk yang memiliki Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru terdapat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.2 Data Pengguna Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru
tahun 2020 – 2023**

Pengguna	2020		2021		2022		2023	
	Jumlah Pendu-duk	Penggu-na	Jumlah Pendu-duk	Penggu-na	Jumlah Pendu-duk	Penggu-na	Jumlah Pendu-duk	Penggu-na
ASN Pemerintah Kota Pekanbaru	11.000	3.365	11.000	9.125	12.500	12.178	12.500	12.432
Masyarakat Kota Pekanbaru	943.373	34.798	994.585	34.798	1,2 Juta	10.492	1.020.308	10.492

Sumber: *Olahan Diskominfo,2024*

Dari tabel 1.2 terlihat bahwa, Selama empat tahun, Kartu Smart Madani ini digunakan oleh masyarakat dan pegawai pemerintah, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 1.2. Laporan data menunjukkan bahwa kartu ini tampaknya sangat aktif dan akan terus meningkat setiap tahun hingga tahun 2023, dengan 12.432 orang dari total pengguna Pegawai Pemerintahan. Di sisi lain, meskipun kebijakan

ini tidak diterapkan secara efektif di masyarakat, jumlah orang yang menggunakan kartu ini turun. Dengan mempertimbangkan hasil laporan ini, jelas bahwa masyarakat dan semua OPD yang belum memanfaatkan Kartu ini harus diberitahu tentang hal ini.

Sebagaimana kita ketahui bahwa Kartu Smart Madani ini yaitu Kartu yang multifungsi dengan seluruh layanan yang telah diberikan, masyarakat kota Pekanbaru dan PNS di setiap Dinas kota Pekanbaru dapat memanfaatkan Kartu Smart Madani sebagai alat layanan perbankan dan alat transaksi perbankan. Oleh karena itu, dipertegasakan kembali pada PERWAKO Nomor 194 tahun 2017 pasal 11 “setiap pegawai pemerintahan daerah diwajibkan memanfaatkan Kartu Smart Madani dalam menyelenggarakan layanan dalam lingkungan kerjanya”. Pernyataan ini dimaksudkan bahwa pemerintah Kota Pekanbaru mewajibkan kepada seluruh pegawai untuk memiliki dan memanfaatkan Kartu Smart Madani.

Di Kota Pekanbaru, terdapat 42 OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Dari total 42 OPD yang ada di Kota Pekanbaru, tidak semuanya menggunakan Kartu Smart Madani. Hanya beberapa OPD yang memanfaatkan kartu tersebut. Data dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.3 Data Dinas/ Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dari tahun 2018-2024

No.	OPD (Organisasi Perangkat Daerah)	Manfaat Pengguna Kartu Smart Madani		
		Absensi	Tunjangan Kepegawai-an	Layanan Bus Transmetro
1	UPT Pendapatan Daerah	✓	✓	✓
2	Dinas Perhubungan	✓	✓	✓
3.	Sekretariat DPRD	✓	✓	✓

4.	Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian	✓	✓	✓
5.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	✓	✓	✓
6.	Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman	✓	✓	✓
7.	Kecamatan Binawidya	✓	✓	✓
8.	Kecamatan Bukitraya	✓	✓	✓
9.	Kecamatan kulim	✓	✓	✓
10.	Kecamatan Limapuluh	✓	✓	✓
11.	Kecamatan Marpoyan Dumai	✓	✓	✓
12.	Kecamatan Payung Sekaki	✓	✓	✓
13.	Kecamatan Pekanbaru Kota	✓	✓	✓
14.	Kecamatan Rumbai Barat	✓	✓	✓
15.	Kecamatan Rumbai Timur	✓	✓	✓
16.	Kecamatan Rumbai	✓	✓	✓
17.	Kecamatan Sail	✓	✓	✓
18.	Kecamatan Senapelan	✓	✓	✓
20.	Kecamatan Sukajadi	✓	✓	✓
21.	Kecamatan Tenayan Raya	✓	✓	✓
22.	KecamatanTuah Madani	✓	✓	✓

Sumber: *Modifikasi Penulis 2024*

Berdasarkan dari data pada tabel 1.3, dapat disimpulkan bahwa beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Pekanbaru telah menerapkan Kartu Smart Madani secara efektif. Kartu ini digunakan untuk memfasilitasi layanan absensi, pemberian tunjangan kepegawaian, dan transportasi. Ini menunjukkan bahwa penggunaan Kartu Smart Madani layanannya telah berhasil, namun sebagian opd nya belum menerapkan.

Meskipun sudah diwajibkan bagi pegawai pemerintah untuk menggunakan Kartu Smart Madani di lingkungan kerja, tidak semua pegawai melakukannya. Sebagian PNS, seperti guru dari dinas pendidikan, tidak menggunakannya. Namun, Kartu Smart Madani masih digunakan di sebagian OPD Penggunaan

Kartu Smart Madani aktif terjadi di Dinas Pemerintahan sebagai kartu untuk absensi dan tunjangan pegawai. Selain digunakan oleh pegawai, masyarakat juga dapat memanfaatkan Kartu Smart Madani ini.

Menurut informasi yang penulis ketahui di lapangan, pada masa lalu, peserta didik di SMP Negeri 4 Pekanbaru dapat menggunakan Kartu Smart Madani untuk identitas anak, tabungan, kesehatan, transportasi, dan berbagai manfaat lainnya. Namun, hal ini tidak lagi terjadi. Karena masih ada beberapa PNS yang dibatasi untuk tidak menggunakan Kartu Smart Madani, data terkait pengguna Kartu ini tidak jelas. Namun, banyak masyarakat dan OPD masih belum menjalankan program ini secara efektif selama lebih dari lima tahun. Sebagai bagian dari rencana awal untuk mengubah Kota Pekanbaru menjadikan Kota Pekanbaru lebih Smart, program kebijakan Kartu Smart Madani harus didukung penuh oleh masyarakat dan pegawai pemerintahan sehingga tidak hanya pegawai pemerintahan yang dapat menggunakannya untuk absensi dan tunjangan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ada beberapa fenomena yang penulis temukan di Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, diantaranya sebagai berikut :

1. Masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan Kartu Smart Madani dapat dilihat pada tabel 1.2
2. Masyarakat belum memahami fungsi dari Kartu Smart Madani.

Berdasarkan uraian fenomena diatas, maka penulis ingin mengetahui sejauh mana penerapan mengenai proses evaluasi kebijakan program Kartu Smart

Madani di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengkaji masalah tersebut lebih dalam lagi dengan mengangkat judul **“Evaluasi Program Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Evaluasi Program Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru?
2. Apakah faktor yang menjadi penghambat Evaluasi Program Kartu Smart Madani Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Evaluasi Program Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apa saja faktor yang menjadi penghambat Evaluasi Program Kartu Smart Madani di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Pekanbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis yaitu:

1. Manfaat secara praktis

Dimana penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dalam berfikir, pengembangan ilmu pengetahuan, pemahaman, dan sebagai bahan informasi baik bagi pemerintah, masyarakat kota pekanbaru, yang paling utama bagi pemerintah kota pekanbaru dalam mengembangkan suatu inovasi dan meningkatkan sistem evaluasi pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien melalui program Kartu Smart Madani.

2. Manfaat secara akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah informasi dan juga bisa dijadikan referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Administrasi Publik, dan menjadi acuan rujukan bagi penulis-penulis berikutnya yang akan membahas topik permasalahan yang ada.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Kartu Smart Madani adalah sebuah kebijakan publik yang diinisiasi oleh pemerintah Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi kebijakan program Kartu Smart Madani di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pemanfaatan Kartu Smart Madani sebagai media akses pelayanan publik masih belum sepenuhnya terealisasi sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 tahun 2017 Pasal 15. Beberapa layanan yang aktif digunakan adalah layanan jasa perbankan, seperti transaksi atau pembayaran tunai, serta penarikan dan pemasukan tunjangan pegawai. Sementara itu, layanan non perbankan hanya digunakan sebagai kartu absensi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa program Kartu Smart Madani belum berjalan dengan optimal.
2. Dari penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa kendala dalam Evaluasi Program Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru, yaitu:
 - Kurangnya sosialisasi langsung dari pemerintah kepada masyarakat
 - Kurangnya sumber daya yang tersedia

6.2. Saran

Berdasarkan beberapa penjelasan dan juga kesimpulan diatas maka saran untuk meningkatkan sebagai berikut:

1. Diharapkan Dinas Kominfo kota Pekanbaru dalam evaluasi program Kartu Smart Madani mencari solusi dan inovasi supaya sosialisasi berhasil dengan maksimal. Ada banyak fungsi serta manfaat yang ada pada Kartu seperti menabung, akses masuk, berbelanja, dan berobat. Salah satu kegiatan yang harus dilakukan yaitu sosialisasi terfokus pada masyarakat kota pekanbaru sesuai dengan layanan yang dikembangkan pada kartu.
2. Ke depannya, diharapkan inovasi pengembangan Kartu Smart Madani dapat ditingkatkan, terutama di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Kartu ini sebaiknya tidak hanya digunakan bagi kepegawaian saja, melainkan untuk akses layanan publik juga harus diperuntukkan bagi masyarakat Kota Pekanbaru sekiranya untuk meningkatkan kinerja pegawai dan mempermudah berbagai urusan masyarakat di pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Akbar, M. F., & Mohi, W. K. (2018). *Studi evaluasi kebijakan (Evaluasi beberapa kebijakan di Indonesia)*. Gorontalo: Ideas Publishing.

Drs. Agus Subianto, M.Si. 2020. *Kebijakan Publik (Tinjauan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi)*. Cetakan I. Surabaya: Brilliant

Meutia Fitri Intan, Ph.D. 2017 *Analisis Kebijakan Publik*. AURA (CV. Anugrah Utama Raharja) Anggota IKAPI No.003/LPU/2013

Jurnal

Handoyo Eko. (2012). *Kebijakan Publik*

Handoyo, E. (2012). *Kebijakan publik*. Semarang: Widya Karya.

Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart city, konsep kota cerdas sebagai alternatif penyelesaian masalah perkotaan kabupaten/kota, di kota-kota besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127-135

Huda, S. (2021). *Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Di Kota Banjarbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Maya Mayarni, Sari Indah Suci. (2021). *Efektivitas Program Kartu Smart Madani Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru*

- Mursalin Widharetno Siti. (2017). Implementasi Kebijakan Smart City Di Kota Bandung
- Navasari Suci.dkk. (2021). Analisis Kebijakan Jakarta Smart City Menuju Masyarakat Madani
- Nurhayati Andrius. (2022). Penerapan Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru
- Nurmalina, R. (2019). Peran Pemerintah Untuk Mengatasi Kemiskinan. *Uin Suska Riau*, 28–47
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 1–12. <https://doi.org/10.1109/ICMENS.2005.96>
- Rifangga, R. (2018). ANALISIS PENGARUH INSENTIF, KEBIJAKAN PERUSAHAAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PRIMA DATA SEMESTA SEMARANG. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 25(44)
- Siantur Danawita. (2018). Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Dolok
- Suaib, H., Rakia, A. S. R., Purnomo, A., & Ohorella, H. M. (2022). Pengantar Kebijakan Publik. *Humanities Genius*
- Teori, E. S. M. (2009). Kebijakan Publik. *Jogyakarta: Graha Ilmu*.
- Winarta, I. W. T., Raka, A. A. G., & Sumada, I. M. (2020). Evaluasi kebijakan

penyaluran dana bantuan sosial di pemerintah kabupaten ganyar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 28-42.

Perundang-Undangan

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

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

Undang-Undang Dasar Tahun 1945

Undang-Undang, R. I. (2005). Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. *Direktorat Jenderal Otonomi Daerah, Jakarta*

Internet

<https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/14372/6/Daftar%20Pustaka.pdf>

<https://nasional.kompas.com/read/2022/08/26/01000071/masyarakat-madani--definisi-ciri-ciri-dan-tujuan>

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/satu-kartu-untuk-akses-seluruh-layanan>