



Implementasi Program Kartu *Smart Madani* di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru

Fadil Agustiansyah¹, Febri Yuliani²

¹Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Universitas Riau

²Dosen Ilmu Administrasi Publik Universitas Riau

Abstract

Received: 12 Juli 2022

Revised: 17 Juli 2022

Accepted: 24 Juli 2022

The madani smart card program is a policy made by the Pekanbaru City Government and the Communication Information Statistics and Coding Office of Pekanbaru City was appointed to be the leader in the implementation of this program. This program is based on Pekanbaru Mayor Regulation Number 194 of 2017 concerning the Utilization of Madani Smart Cards as Media for Access to Public Services. The Communication Information Statistics and Coding Office of Pekanbaru City cooperates with Bank BNI Pekanbaru as the party that issues and distributes smart civil cards to the public. The purpose of this study was to see the process of implementing the smart card program at the Communication Information Statistics and Coding Office of Pekanbaru City. The research method used is qualitative. Data collection techniques were carried out by observation, documentation and interviews. The results of the study found that the implementation carried out by the Communication Information Statistics and Coding Office of Pekanbaru City had not run optimally, in the process there were still obstacles that caused this program to not run optimally.

Keywords: Program Implementation, Smart Madani Card, Smart City

(*) Corresponding Author: fadil.agustiansyah2026@student.unri.ac.id

How to Cite: Agustiansyah, F., & Yuliani, F. (2022). Implementasi Program Kartu Smart Madani di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(14), 91-99. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6982057>.

PENDAHULUAN

Gaya hidup masyarakat perlahan berubah beriringan dengan kemajuan teknologi pada masa ini yakni transformasi dari konvensional ke digital. Perubahan tersebut memengaruhi pemerintah untuk mendorong wilayahnya bersaing dengan wilayah, kota, juga negara lain. Pola perilaku masyarakat pun akibat perkembangan yang serba digital mengalami perubahan, seperti sisi norma, etika bahkan budaya. Beragam permasalahan ditemukan akibat pergeseran tersebut, khususnya bidang kemanusiaan dan infrastruktur kota. Seiring dengan munculnya permasalahan tersebut, tentu saja mendorong bermacam inovasi untuk mengatasinya. Akhir-akhir ini muncul ide ataupun konsep yang diharapkan menjawab permasalahan pemerintah dalam mengatur perkotaan, yaitu *Smart City*.

Berdasarkan penelitian milik Toppeta (2010), *Smart City* berusaha untuk menggabungkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan teknologi *Web 4.0* dengan metode perencanaan kota lainnya guna menemukan solusi yang inovatif, cerdas, dan efisien serta dapat berkontribusi pada peningkatan keberlanjutan dan kelayakan huni bagi warganya. Definisi lain dari *Smart City* adalah sebuah daerah kota yang memiliki pemikiran maju di bidang sumber daya manusia (SDM), kehidupan, perekonomian, tata kelola pemerintahan, lingkungan dan mobilitas masyarakatnya (Giffinger, 2017).



Hadirnya *Smart City* diharapkan menjawab permasalahan yang kompleks dan serius di perkotaan. Harapan tersebut didasarkan dari meningkatnya permasalahan perkotaan yang muncul dan dengan memulai menerapkan konsep *Smart City*, setiap kota bisa menyusun strategi dalam menyelesaikan permasalahan yang ditimbulkan perkotaan secara terintegrasi. Masalah-masalah yang sering muncul di perkotaan tersebut seperti halnya pelayanan publik yang belum maksimal, kemacetan lalu lintas yang belum terselesaikan, penumpukan sampah di tengah kota, daerah aliran sungai yang tercemar, banjir, menurunnya angka partisipasi pendidikan, pengangguran, dan kemiskinan. (Perdana, 2019).

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ada bab yang membahas mengenai inovasi daerah yaitu Bab XXI Pasal 386-390. Pemerintah Daerah dalam undang-undang tersebut harus membuat inovasi yang menunjang pembangunan daerah. *Smart City* jadi konsep inovasi yang populer kala itu yang digunakan untuk pengembangan daerah. Konsep ini merupakan impian bagi kota-kota di Indonesia karena konsep ini diyakini bisa menyelesaikan berbagai masalah perkotaan seperti kemacetan, penumpukan sampah, dan keamanan warga kota. Konsep *Smart City* ini juga sudah diterapkan di berbagai kota besar di Indonesia. Beberapa kota besar di Indonesia yang sudah menerapkan konsep *Smart City* ini antara lain Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Malang, Balikpapan, dan Makassar.

Konsep *Smart City* yang merupakan sebuah inovasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru, secara tidak langsung juga menjelaskan bahwa program kartu *smart madani* ini merupakan sebuah program yang dibuat berdasarkan inovasi tersebut. berbagai masalah perkotaan diharapkan mampu untuk diselesaikan melalui penerapan konsep *Smart City* ini.

Untuk saat ini ada dua pihak yang memiliki peran dalam implementasi program ini yaitu Dinas Komunikasi Infomasi Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dan Bank BNI Pekanbaru. Peran yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Kominfotiksan) Kota Pekanbaru adalah dengan membuat mesin atau alat pemindai atau pembaca kartu dan memasukkan data NIK kedalam kartu tersebut. Data NIK tersebut didapatkan dengan bekerjasama dengan Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru sebagai instansi yang memiliki data kependudukan di Kota Pekanbaru. Lalu yang bertugas dalam penerbitan dan penyebaran kartu dilakukan oleh Bank BNI Pekanbaru. (Putra, dalam Hartono dkk, 2021:238).

Dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik, kartu ini memiliki fungsi sebagai kartu identitas, kartu akses, disamping itu juga berfungsi sebagai kartu layanan jasa perbankan seperti kartu debit, *e-wallet*, dan kartu *pre-paid* (*e-money*). Sasaran dari kartu serbaguna ini adalah masyarakat Kota Pekanbaru.

Tujuan program Kartu *Smart Madani* adalah:

- a. mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas
- b. mendorong budaya transaksi non tunai
- c. mendorong budaya gemar menabung

Adapun jumlah penduduk yang memiliki Kartu *Smart Madani* di Kota Pekanbaru hingga tahun 2021 sebagai berikut :

Tabel 1. Pengguna Kartu Smart Madani

| | | Jumlah penduduk | Menggunakan KSM |
|--------------------------------------|--|------------------------|------------------------|
| Masyarakat Kota Pekanbaru | | 994.585 Orang | 34.798 Orang |
| ASN Pemerintah Kota Pekanbaru | | 11.000 Orang | 9125 Orang |

Sumber: Olahan Penelitian, 2022

Pada masa awal pelaksanaan program yakni di tahun 2018 sebanyak 500.000 kartu dicetak oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dan siap digunakan masyarakat Kota Pekanbaru. Namun, hingga tahun 2021, baru sebanyak 34.798 orang yang sudah menggunakan kartu ini. Sedangkan sebanyak 9.125 orang dari total pengguna tersebut merupakan Pegawai Pemerintah Kota Pekanbaru.

Berdasarkan laporan data tentang jumlah pengguna kartu tercatat masih sedikit masyarakat yang menggunakan kartu ini, terbukti hingga tiga tahun setelah berjalannya program, baru sekitar 34.798 dari 994.585 orang penduduk kota Pekanbaru yang artinya baru sekitar 3,5% masyarakat yang memilikinya, yang mana dari jumlah pengguna tersebut 9.125 orangnya atau 26% dari yang memiliki kartu merupakan pegawai Pemerintah Kota Pekanbaru. Hal ini membuktikan bahwa program ini masih perlu untuk disosialisasikan kepada masyarakat.

Dilihat dari tujuan awalnya kartu *smart* madani ini seharusnya bisa menjawab berbagai permasalahan kota yang ada. Tidak hanya di bidang pemerintahan, bidang-bidang lain seperti kesehatan, pendidikan, transportasi seharusnya sudah bisa terwakilkan layanannya melalui program kartu Smart Madani ini. Namun hal tersebut juga harus mendapatkan dukungan dari masyarakat Kota Pekanbaru juga, yang mana merupakan sasaran dari diluncurkannya program ini.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Implementasi Program Kartu *Smart* Madani di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru”

METODE

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dalam menentukan hasil penelitian ini seperti mencari data, mengumpulkan data, mengolah maupun menganalisis data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi.

HASIL & PEMBAHASAN

Implementasi Program Kartu *Smart* Madani

Dalam sebuah kebijakan publik, implementasi merupakan proses penting. Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Kadji, (2015:3) implementasi kebijakan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang sengaja dilakukan untuk meraih kinerja. Oleh karena itu implementasi kebijakan bisa diartikan secara sederhana sebagai rangkaian menerjemahkan aturan yang ada ke bentuk tindakan, hasilnya adalah target yang menjadi sasaran kebijakan mendapat dampak dari pelaksanaan

kebijakan. Target sasaran terkadang tidak banyak mendapatkan manfaat dan dampak dari adanya kebijakan, hal ini tidak terlepas dari proses implementasi yang tidak berjalan dengan tujuan awal kebijakan, bahkan ada kalanya kebijakan yang dibuatpun tidak dilaksanakan atau diimplementasikan.

Tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang diinginkan oleh kebijakan menjadi tolok ukur dalam keberhasilan suatu implementasi kebijakan. karena itulah untuk melihat apakah suatu kebijakan dilakukan dengan baik bisa dengan cara melihat prosesnya yang dilakukan dalam pelaksanaan program.

Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan George Edwards III, yang menjelaskan bahwa ada beberapa indikator berpengaruh terhadap berjalannya proses implementasi kebijakan. Indikator-indikator tersebut diantaranya, komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi. Indikator-indikator tadi merupakan faktor yang sangat penting untuk melihat sejauh mana proses implementasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, untuk lebih ringkas selanjutnya peneliti akan menggunakan kata Dinas Kominfotiksan Kota Pekanbaru. Peneliti ingin melihat bagaimana implementasi program kartu *smart* madani di Dinas Kominfotiksan Kota Pekanbaru berdasarkan variabel-variabel yang ada tersebut. Berikut ini adalah hasil penelitian yang telah dilakukan:

1. Komunikasi

Indikator komunikasi adalah penyampaian informasi mengenai program yang dibuat. Informasi berasal dari pembuat program (*policy makers*) kepada pihak yang menerima informasi yaitu pelaksana program (*policy implementors*). Komunikasi dinilai berpengaruh terhadap implementasi kebijakan karena terdapat variabel seperti transmisi atau penyebaran informasi dan kejelasan informasi dari isi pesan yang dimaksud supaya bisa dipahami secara keseluruhan oleh pihak yang menerima pesan yang berisi informasi program.

Variabel transmisi ini berupaya agar informasi yang didapatkan tidak hanya disebarkan ke pelaksana kebijakan dalam hal ini Dinas Kominfotiksan dan Bank BNI Pekanbaru, namun juga disebarkan ke kelompok sasaran dan pihak lain yang berhubungan dalam hal ini masyarakat Kota Pekanbaru. Untuk penyebaran informasi kesesama pelaksana, Kepala Dinas Kominfotiksan Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa informasi yang disampaikan ke sesama pelaksana dilakukan dengan cara mengadakan rapat koordinasi, dan juga memanfaatkan media *WhatsApp Group*. Sedangkan penyebaran informasi ke kelompok sasaran dilakukan dengan cara menyebarkan informasi melalui media *online*, media sosial, dan siaran radio. Bank BNI Pekanbaru juga melakukan hal yang sama dalam penyebaran informasi, bahkan mereka juga memberikan informasi dan menawarkan program kartu ini kepada nasabahnya yang ingin membuka rekening di Bank mereka. Dilihat dari cara pelaksana melakukan penyebaran informasi sudah dilakukan namun belum optimal, dikarenakan tidak adanya sosialisasi kepada masyarakat Kota Pekanbaru. Padahal dalam kegiatan tersebut bisa dijelaskan secara langsung mengenai apa fungsi, manfaat, syarat, dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan program ini. Sebagaimana program yang baru dibuat diperlukan penyebaran informasi yang jelas melalui sumbernya langsung supaya tidak terjadi kesalahan dalam pemahaman akan program dari masyarakat.

Variabel kedua yaitu kejelasan informasi. Variabel ini berupaya agar informasi disebarkan kepada pelaksana, sasaran dan pihak yang berhubungan itu jelas demi menghindari adanya kebingungan dan tidak konsisten dalam penyampaian informasi. Dalam pelaksanaan program kartu smart madani terdapat tiga tujuan diantaranya adalah:

1. Mendorong budaya gemar menabung
2. Mendorong budaya transaksi non-tunai
3. Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas

Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa baik Dinas Kominfotiksan Kota Pekanbaru maupun Bank BNI Pekanbaru memahami akan tujuan dari program ini. Namun lain halnya dengan masyarakat, diantara mereka ada yang berpendapat baru mengetahui akan adanya program ini, dan juga ada yang bahkan tidak mengetahui adanya program ini. Hal ini menjelaskan bahwa dengan cara penyebaran informasi yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan hasilnya tidak efektif yang mengakibatkan adanya masyarakat yang tidak mengetahui akan program, padahal merekalah sasaran dari program ini.

Berdasarkan hasil penelitian indikator komunikasi dapat disimpulkan bahwa indikator komunikasi yang sudah dijalankan belum optimal. Baik antara Dinas Kominfotiksan dan Bank BNI Pekanbaru perlu mengubah cara mereka dalam melakukan penyebaran informasi dan juga informasi yang disampaikan harus jelas sehingga tidak ada masyarakat yang belum pernah mendengar akan adanya program baru yang dibuat oleh pemerintah.

2. Sumber Daya

Salah satu hal penting yang sangat dibutuhkan dalam proses implementasi kebijakan dan mencapai suatu tujuan yaitu sumber daya. Untuk menunjang suatu implementasi kebijakan perlu ditunjang sumber daya yang memadai. Jika sumber daya tidak memadai dan mencukupi, hal ini sangat berpengaruh serta mengganggu dalam implementasi kebijakan dan menyebabkan sulitnya kebijakan untuk diimplementasikan. Pihak pembuat dan pelaksana kebijakan harus memahami bahwa penyediaan sumber daya harus sesuai dengan peraturan yang tertera dan menjadi pedoman pelaksanaan kebijakan atau program. Selain penyediaan sumber daya harus sesuai dengan peraturan, pembuat dan pelaksana kebijakan juga harus cermat dalam memanfaatkan sumber daya supaya sesuai dan tepat penggunaannya. Dalam penelitian ini variabel sumber daya yang peneliti ambil yaitu sumber daya manusia atau staf dan sumber daya finansial atau anggaran. Variabel staf atau sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang memengaruhi implementasi kebijakan.

Dalam sumber daya manusia terdapat staf atau pelaksana. Hal ini berhubungan dengan apakah staf yang ada sudah cukup atau diperlukan penambahan staf dalam pelaksanaan kebijakan. Dalam implementasi program tersebut sumber daya manusia atau staf yang bertugas melaksanakan yaitu Dinas Kominfotiksan Kota Pekanbaru yang ditunjuk Walikota Pekanbaru sebagai pemimpin pelaksanaan program, dan bekerjasama dengan pihak swasta yaitu Bank BNI Pekanbaru. Dinas Kominfotiksan Kota Pekanbaru memiliki tugas untuk melakukan perancangan dan pengembangan alat pembaca kartu (*scanning*) supaya kartu *smart* madani bisa berfungsi.

Dalam dinas Kominfotiksan Kota Pekanbaru, bidang yang bertanggungjawab atas pelaksanaan program kartu *smart* madani adalah Bidang Persandian, Aplikasi dan Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mempunyai jumlah pegawai sebanyak 5 orang pegawai. Sedangkan Bank BNI Pekanbaru bertugas untuk mencetak atau menerbitkan kartu *smart* madani, dan kemudian menyebarkan atau mendistribusikannya kepada masyarakat Kota Pekanbaru melibatkan hampir seluruh pegawai yang ada di wilayah kota Pekanbaru. yang terdiri dari 110 orang pegawai.

Selanjutnya, dalam hal indikator anggaran, ditemukan bahwa tidak ada alokasi dana yang dibutuhkan oleh Dinas Kominfotiksan Kota Pekanbaru dalam melaksanakan program. Hal ini dikarenakan pembuatan dan pendistribusian kartu diserahkan kepada Bank BNI Pekanbaru, sehingga Dinas Kominfotiksan Kota Pekanbaru tidak memerlukan anggaran dalam pembuatannya.

Berdasarkan hasil penelitian indikator sumber daya dapat disimpulkan bahwa indikator sumber daya yang sudah dijalankan belum optimal. Terlihat dari jumlah staf yang bertugas di Dinas Kominfotiksan Kota Pekanbaru sedikit dan perlu penambahan sumber daya manusia pendukung, supaya lebih banyak fungsi kartu yang bisa dikembangkan. Sedangkan untuk anggaran perlu dialokasikan untuk pengembangan fungsi kartu dan tentu saja untuk sosialisasi kepada masyarakat supaya mereka lebih mengetahui program ini.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana, dalam implementasi kebijakan sangat berpengaruh. Dengan memahami isi kebijakan dengan baik, maka berpengaruh kepada sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan dengan baik. Namun jika sikap mereka bertentangan dengan kebijakan yang dibuat maka masalah akan timbul dalam implementasi kebijakan. Ada dua variabel yang mempengaruhi sikap pelaksana kebijakan. Pertama kognisi atau pemahaman dan kedua respon atau dukungan.

Variabel pemahaman yang menilai apakah pelaksana memahami apa itu program dan bagaimana pelaksanaannya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Kepala Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dinas Kominfotiksan Kota Pekanbaru pemahaman pegawainya sudah cukup baik hal ini bisa dibuktikan oleh mereka dengan melihat bagaimana pelaksanaan yang berjalan sejauh ini. Meskipun tidak bisa dilepaskan juga bahwa perlu adanya peningkatan dalam pemahaman tersebut. Disisi lain, pihak Bank BNI juga turut mengatakan bahwa pegawai mereka juga memahami tanggungjawab yang diemban dalam pelaksanaan program ini di Bank BNI. Karena setiap kali ada program baru yang dihadirkan, Bank BNI selalu mengadakan sosialisasi kepada pegawainya, supaya pegawai tersebut memahami dengan benar apa program tersebut, bahkan mereka juga melakukan pelatihan guna menyambut program kartu Smart Madani ini.

Dalam indikator kognisi atau pemahaman, teori implementasi dari Edward III, dikatakan sebelum kebijakan diimplementasikan, lebih baik pelaksana yang menjalankan dibekali dengan pemahaman akan program. Dalam hal program kartu *smart* madani, pelaksana yaitu pegawai dari Dinas Kominfotiksan Kota Pekanbaru dan pegawai Bank BNI Pekanbaru telah dibekali dengan pemahaman

tentang sasaran yang dituju, manfaat yang didapat, dan tujuan yang ingin dicapai dari adanya program kartu *smart* madani ini.

Variabel kedua yaitu dukungan, yaitu menilai bagaimana sikap dari pelaksana apakah respon yang diberikan mendukung dalam pelaksanaan program. Respon yang didapatkan dari pegawai yang bertugas melaksanakan program kartu *smart* madani hasilnya cukup baik, karena tanggungjawab mereka baik sebagai pegawai Dinas Kominfo Kota Pekanbaru, maupun sebagai pegawai Bank BNI Pekanbaru ialah harus melaksanakan perintah atasan mereka dan menjalankan segala tugas yang diberikan terlebih lagi dalam mengimplementasikan program kartu *smart* madani ini.

4. Struktur Birokrasi

Salah satu indikator lain yang memberikan pengaruh dalam implementasi kebijakan adalah struktur birokrasi. Ada dua hal yang harus diperhatikan supaya indikator struktur birokrasi berjalan dengan baik, pertama mekanisme, dan yang kedua struktur birokrasi itu sendiri. Mekanisme merupakan hal yang dijadikan pelaksana sebagai pedoman yang didalamnya terdapat sasaran dan tujuan dari implementasi program.

Kepala Dinas Kominfo Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 tahun 2017 adalah pedoman ataupun SOP yang mereka jadikan patokan dalam melaksanakan program ini. Karena peraturan tersebut sudah menjelaskan siapa pihak yang bertugas dalam melaksanakan program, apa persyaratan yang diperlukan, siapa sasaran yang dituju, tujuan dari adanya program, serta manfaat yang didapatkan dari adanya program. Bank BNI Pekanbaru juga turut serta mengikuti pedoman yang ada. Karena sebagai pihak yang bekerjasama dengan instansi pemerintah maka mereka juga mengikuti aturan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang mengikuti penilaian berdasarkan indikator-indikator dari teori implementasi George Edward III disimpulkan bahwa implementasi program kartu *smart* madani di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru belum berjalan optimal. Hal ini bisa dilihat dari indikator komunikasi dan sumber daya masih ditemukan hambatan dalam pelaksanaannya sehingga memengaruhi keberhasilan dari implementasi program. Sedangkan untuk indikator disposisi, pelaksana sudah mendukung akan pelaksanaan program. Begitu juga struktur birokrasi sudah berjalan dengan baik. Pelaksana memahami akan tugas dari masing-masing sehingga koordinasi antara pelaksana berjalan dengan lancar.

FAKTOR PENGHAMBAT

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi program kartu *smart* madani. Pada faktor disposisi dan struktur birokrasi sudah berjalan dengan baik. Pelaksana mendukung akan adanya program dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang sudah ditentukan. Namun hambatan terjadi pada indikator komunikasi yaitu proses penyampaian kepada masyarakat yang belum optimal. Media yang telah dimanfaatkan pelaksana selama ini belum mampu menjangkau masyarakat supaya mengetahui tentang program. Begitu pula dengan sumber daya, pada bagian

staf dirasa perlu untuk dilakukan penambahan pegawai guna mengembangkan fungsi kartu untuk jadi lebih banyak lagi. Selain itu walaupun untuk pendistribusian kartu *smart* madani Dinas Kominfo Kota Pekanbaru tidak memerlukan anggaran. Namun untuk pelaksanaan penyebaran informasi terutama melalui sosialisasi yang seharusnya dilakukan ke masyarakat, perlu adanya anggaran bagi Dinas Kominfo Kota Pekanbaru.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dan kemudian dipaparkan pada bagian hasil dan pembahasan, peneliti menyimpulkan bahwa dalam implementasi program kartu *smart* madani di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru belum berjalan dengan optimal karena terjadi hambatan seperti komunikasi antara pelaksana ke sasaran kebijakan belum berjalan dengan baik. Sehingga masyarakat Kota Pekanbaru masih banyak yang belum mengetahui akan adanya program ini. Selanjutnya hambatan terjadi pada sumber daya, dimana Dinas Kominfo Kota Pekanbaru tidak memiliki anggaran dalam pelaksanaan program. Hal ini berdampak pada kurangnya kegiatan yang dilakukan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat seperti kegiatan sosialisasi. Selain itu fungsi yang ada pada kartu masih sedikit sehingga diperlukan penambahan ataupun pengembangan fungsi lain, yang tentu saja memerlukan anggaran dalam pelaksanaannya.

Namun untuk indikator lain seperti disposisi atau sikap pelaksana dan struktur birokrasi sudah berjalan dengan baik oleh Dinas Kominfo Kota Pekanbaru dan Bank BNI Pekanbaru. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa implementasi program kartu *smart* madani di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru belum berjalan dengan cukup optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, A. Y., dan Rustiana, Y. 2016. *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Abram, A. A. E. P., Tulus, F. M. G., & Londa, V. Y. 2018. Implementasi Program Kartu Indonesia Pintar Di Smk Negeri 1 Kaidipang Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 4, (58)
- BPP Riau dan LP2M Universitas Negeri Malang. 2021. *Kajian Strategis Pemetaan dan Pengembangan SDM Aparatur Pemerintah Kota Pekanbaru Guna Mewujudkan Smart Governance*. Pekanbaru
- Bungin, B. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Creswell, J.W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Framita, D. Y. 2017. Implementasi Program Kartu Keluarga Sejahtera Dalam Usaha Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa Gunung Tinggi Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang. Retrieved from <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/19074>
- Idami, J. 2019. Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) (Studi Kasus di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten

- Aceh Singkil). Retrieved from <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/9604>
- Lestari, C. I. 2018. Efektifitas Sistem Informasi Pelaporan Peserta (SIPP *ONLINE*) dalam Pengelolaan Administrasi BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut). Retrieved from <https://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/1224>
- Lumbanraja, E. 2017. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Kinerja Pegawai pada PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan. Retrieved from <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/6275>
- Moeloeng, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Noviyanti, T. 2020. Implementasi Kebijakan Program Kartu Lansia Jakarta di Kelurahan Bintaro Jakarta Selatan. Retrieved from <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/51803>
- Nurhanifah. 2015. Implementasi Program Kegiatan Siswa dalam Pembentukan Karakter Disiplin Siswa di Homeschooling Group SD Khoiru Ummah 41 Cimahi. Retrieved from <https://repository.unisba.ac.id/handle/123456789/3045>
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 56 Tahun 2019 tentang Masterplan Pekanbaru Smart City
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Kartu *Smart* Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik
- Purwanro, E. A., dan Sulistyastuti, D. R. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Saputra, R. 2021. Implementasi Program Pendampingan Desa dalam Meningkatkan Ketahanan Pangan di Desa Bukit Kecamatan Palawan Kabupaten Sarolangan Provinsi Jambi. Retrieved from <https://repository.uinjambi.ac.id/id/eprint/7358>
- Sari, S. I., & Mayarni. 2021. Efektivitas Program Kartu Smart Madani di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19, (2), 75-85.
- Sugianto, A. 2020. *Kebijakan Publik*. Surabaya: Brilliant.
- Suriadi, I. P. 2019. Implementasi Program Kartu Macca di Kabupaten Soppeng. Retrieved from https://digilabadmin.unismuh.ac.id/upload/5477-Full_Text.pdf
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung – Puslit KP2W Unpad.