

Efektivitas Program Kartu *Smart Madani* Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru

The Effectiveness of the Smart Madani Card Program at the Pekanbaru City Statistics Information and Encoding Communication Service

Suci Indah Sari¹, Mayarni Maya²

^{1,2}Universtas Riau, Pekanbaru, Indonesia

suci.indah.4379@student.unri.ac.id, mayarni@lecturer.unri.ac.id

Abstrak : Konsep inovasi daerah yaitu konsep *smart city* yang telah diatur dalam UU No.23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dalam bab XXI bertajuk Inovasi daerah pasal 386-pasal390. Pemerintah kota Pekanbaru dalam *master plan* Pekanbaru *Smart City* Tahun 2018-2025 bertujuan untuk memberikan arahan percepatan strategi, kebijakan dan program pembangunan kota Pekanbaru. Melalui Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian kota Pekanbaru, pemerintah kota memelopori program kartu *smart madani*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas dari program kartu *smart madani* di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pengumpulan data yang diperlukan baik data primer maupun data sekunder dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, kemudian dianalisis sehingga ditarik kesimpulan dari masalah penelitian. Temuan dari penelitian ini yaitu program kartu *smart madani* ini masih belum berjalan dengan baik. Adapun hambatan program kartu *smart madani* ini ialah kondisi pandemi yang menghalangi perkembangan dari program-program kartu *smart madani* serta perhatian pemerintah terhadap program kartu *smart madani* ini.

Kata Kunci : Efektivitas Program, *Smart City*, Kartu *Smart Madani*

Abstract : *The concept of regional innovation is the smart city concept which has been regulated in Law No. 23 of 2014 concerning regional government in chapter XXI entitled Regional innovation article 386-article 390. The Pekanbaru city government in the Pekanbaru Smart City 2018-2025 master plan aims to provide direction for the acceleration of Pekanbaru city development strategies, policies and programs. Through the Information and Communications Office. Pekanbaru City Statistics and Encryption, the city government pioneered the Madani smart card program. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the smart card program at the Department of Communication, Information, Statistics and Encoding, Pekanbaru City. The type of research used is qualitative research with a phenomenological approach. The required data collection, both primary data and secondary data from interviews, observations, documentation, then analyzed so that conclusions can be drawn from the research problem. The findings of this study are that the smart card program is still not running well. The obstacles to this civil smart card program are the pandemic conditions that hinder the development of civil smart card programs and the government's attention to this civil smart card program.*

Keyword : Program Effectiveness, *Smart City*, *Smart Madani Card*

PENDAHULUAN

Konsep *Smart City* yang merupakan sebuah konsep inovasi daerah yang telah diatur dalam UU No.23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dalam bab XXI

bertajuk Inovasi daerah pasal 386-pasal 390. Dalam undang-undang tersebut dikatakan bahwa pemerintah daerah harus melakukan inovasi yang menunjang pembangunan 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 (Haifulloh, Purnomo, & Salsabila, 2020).

Penyusunan *Master Plan* Pekanbaru *Smart City* Tahun 2018-2025 bertujuan untuk memberikan arahan percepatan strategi, kebijakan dan program pembangunan kota Pekanbaru yang telah tertuang dalam Dokumen Perencanaan Pembangunan seperti Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) tahun 2016-2021, Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) tahun 2005-2025 dan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Pekanbaru Tahun 2014-2034 (Walikota Pekanbaru, 2019).

Smart City merupakan sebuah konsep kota pintar yang mampu menggunakan sumber daya manusia, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Tujuan dari konsep *Smart City* ini adalah untuk menentukan konsep tata letak kota yang cerdas dan berkarakter.

Pembangunan *smart city* Kota Pekanbaru meliputi pendekatan perencanaan 6 (enam) pilar (Satrio & Rochani, 2019), yaitu :

1. *Smart Government* (pemerintah pintar), pemerintah yang cerdas (*Smart Government*) sebagai pemerintah yang mempunyai: “Visi, bekerja keras, disiplin, kreatif, inovatif, memiliki jiwa dan semangat kewirausahaan

(*Entrepreneur*), berkomitmen untuk menyelenggarakan pemerintahan yang bersih (*Clean Government*), tatakelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) serta mampu memberikan pelayanan yang: lebih dekat, cepat, tepat, murah dan lebih baik”. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat (*Government to Citizen*), dari pemerintah kepada dunia usaha (*Government to Bussiness*), dan dari pemerintah kepada pemerintah (*Government to Government*).

2. *Smart Economy* (ekonomi pintar), yaitu suatu konsep bagaimana pemerintah bersama masyarakat membangun suatu sistem ekonomi melalui pemberdayaan, peningkatan daya saing dengan memanfaatkan semua keunggulan teknologi terutama teknologi informasi dan infrastruktur pendukung lainnya.
3. *Smart Mobility* (mobilitas pintar), sebuah konsep bagaimana menciptakan mobilitas atau pergerakan orang dan barang secara efektif dan efisien dalam sebuah kota yang semakin padat karena semakin berkurangnya ketersediaan ruang
4. *Smart Environment* (lingkungan cerdas), yaitu merupakan sebuah konsep bagaimana menciptakan lingkungan yang bersih, sehat, asri, aman, nyaman, damai dan berkelanjutan.
5. *Smart Living*, (hidup pintar), konsep bagaimana kita dapat mewujudkan kehidupan yang berkualitas, yang meliputi kualitas kesehatan, pendidikan, perumahan permukiman, mental dan spritual dengan cara-cara yang cerdas dengan memanfaatkan semua keunggulan teknologi terutama IT.
6. *Smart People* (orang/masyarakat

pintar), masyarakat yang cerdas, ini merupakan pilar juga utama dan terpenting didalam pengembangan *smart city*. Dalam konsep yang lebih luas masyarakat yang cerdas merupakan kunci utama dalam membangun bangsa, yaitu pembangunan sumber daya manusia.

Pemerintah Kota Pekanbaru mendefenisikan pemerintah yang cerdas (*smart government* sebagai pemerintah yang mempunyai: “Visi, bekerja keras, disiplin, kreatif, inovatif, memiliki jiwa dan semangat kewirausahaan (*entrepreneur*), berkomitmen untuk menyelenggarakan pemerintahan yang bersih (*clean government*), tata kelola pemerintahan yang baik (*good government*) serta mampu memberikan pelayanan yang: lebih dekat, cepat, tepat, murah dan lebih baik”.

Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat (*Government to Citizen*), dari pemerintah kepada dunia usaha (*Government to Bussiness*), dan dari pemerintah kepada pemerintah (*Government to Government*). Rincian target untuk mencapai *smart government* adalah sebagai berikut.

1) Meningkatkan tata kelola pemerintahan

- a) Pengembangan sistem tata kelola pemerintahan dengan menerapkan
 - b) *E-Government*.
 - c) Peningkatan kesadaran aparat pemerintah tentang peran *E-Government* untuk meningkatkan layanan dan birokrasi.
 - d) Pengembangan pusat data terintegrasi yang menghubungkan program kerja, indikator, target dan capaian setiap organisasi perangkat daerah di Kota Pekanbaru.
 - e) Pengembangan sistem informasi eksekutif yang mendukung untuk memudahkan dalam mengambil keputusan.
- 2) Meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan publik baik di sisi teknologi maupun infrastruktur:
- a) Pengembangan layanan administrasi kepada masyarakat seperti
 - b) Layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.
 - c) Pengembangan layanan administrasi kependidikan.
 - d) Pengembangan layanan administrasi kesehatan.
 - e) Pengembangan layanan administrasi ketenagakerjaan dan usaha.

Tabel 1. Indikator Smart Government (Walikota Pekanbaru, 2019)

Dimensi	Tujuan/kriteria	Bidang/Program
Smart Aparatur	1. Sehat Rohani dan Jasmani; 2. Kompeten (berpendidikan, terampil, menguasai teknologi) 3. Berakhlak	Pendidikan; Pengembangan SDM; Litbang; Keagamaan; Sosial
Smart Budaya Kerja	1. Profesional, Amanah, Santun (Dimensi Ahlak) 2. Disiplin, Kreatif dan Inovatif (Dimensi Karakter) 3. Bekerja Keras, Cerdas, & Ikhlas, Bergerak Cepat Bertindak Tepat & Tuntas	Pendidikan; Pengembangan SDM; Litbang; Keagamaan;
Smart Sistem Kerja	1. Berkolaborasi/ <i>tim work</i> 2. Terkoneksi (<i>Connected</i>) 3. Terintegrasi (<i>Integrated</i>)	Pengembangan SDM; Litbang; Infrastruktur TIK

Sumber : Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 56 Tahun 2019

Pengembangan *smart government* salah satunya meliputi peningkatan kualitas layanan publik melalui upaya:

1. Peningkatan pelayanan administrasi kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan hak hidup masyarakat sejak lahir hingga mati, yaitu melalui pelayanan *E-KTP*, *E-Akta* dan penerbitan Kartu *Smart Madani*.
2. Peningkatan layanan administrasi Pendidikan melalui *E-PPDB*.
3. Peningkatan layanan administrasi ketenaga kerjaan melalui layanan kartu ketenagakerjaan.
4. Peningkatan layanan administrasi perizinan melalui:
 - a. Sistem konseling perizinan dan penanaman modal.
 - b. Pengumuman izin bidang lingkungan hidup.
 - c. Layanan izin penelitian, PKL dan KKN.
5. Peningkatan penyediaan sarana prasarana dan monitoring penyediaan kebutuhan bahan pokok untuk masyarakat melalui *E-Pangan*.

6. Peningkatan layanan pajak daerah melalui *E-Pajak Daerah*.
7. Peningkatan layanan masyarakat yang meliputi:
 - a. Pengembangan info layanan PDAM.
 - b. Penyusunan regulasi tentang pemadam kebakaran.
 - c. Regulasi tentang ketertiban umum.
8. Peningkatan layanan informasi dan komunikasi publik yang meliputi:
 - a. Pelayanan perizinan.
 - b. Aplikasi Laporan Kota Pekanbaru.
 - c. Akses informasi melalui website, sosial media dan kemitraan media massa.
 - d. Pengembangan kelompok informasi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 Tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik, peraturan walikota ini sejalan dengan visi Kota Pekanbaru yakni Terwujudnya Pekanbaru Sebagai *Smart City Madani*. Maka dari itu terciptanya misi *Smart Card* dalam proses pelaksanaannya untuk

mewujudkan Pekanbaru Kota *Smart City* Madani. (*Perwako Smart Card Madani.Pdf*, n.d.)

Adapun misi *smart card* dalam proses pelaksanaannya ialah:

1. Pertama, yakni mendorong budaya menabung dengan fungsi sebagai kartu Anjungan Tunai Mandiri atau *Automatic Teller Machine (ATM)*.
2. Mendorong budaya *cashless* dimana kartu ini juga berfungsi sebagai uang elektronik. Transaksi non-tunai bisa menjadi modernisasi infrastruktur keuangan dan mencegah atau mitigasi risiko illegal Korupsi seperti pencucian uang (*money fund*), pembiayaan terorisme (*teroris fund*) risiko negara dan lain-lain. Selain itu, transaksi non-tunai juga bisa menurunkan *shadow economy*. Kemudian bisa menjadi efisiensi transaksi nasional serta berkontribusi bagi pertumbuhan ekonomi baik dari segi konsumsi maupun kecepatan peredaran uang.
3. Sebagai peningkatan kualitas pelayanan publik dengan tersimpannya Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang terkoneksi dengan data kependudukan. Kartu Smart Madani dikembangkan dengan memasukkan slot memori untuk data dan menggunakan teknologi *Near Field Communication (NFC)*, sebuah teknologi komunikasi nirkabel jarak dekat yang menghasilkan medan magnetik.

Sasaran dari *smart card* ini ialah masyarakat kota Pekanbaru, sedangkan untuk penduduk luar kota Pekanbaru sebagai alat penyelenggara transaksi perbankan mengacu sesuai dengan ketentuan mitra penerbit kartu. Dengan tujuannya antara lain:

1. Mendorong budaya gemar menabung
2. Mendorong budaya transaksi non-tunai

3. Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas

Smart card ini berfungsi sebagai kartu identitas dan kartu akses. Selain itu fungsinya menjadi uang elektronik sebagai pengganti uang tunai untuk mendukung *cash less* seperti *e-debit*, *e-wallet*, dan kartu *prepaid (e-money)*, karena penggunaan uang tunai dapat menyebabkan terjadinya inflasi diberbagai sektor. Seperti yang terjadi di Riau terdapat kenaikan harga yang ditunjukkan oleh naiknya sebagian besar indeks kelompok seperti pengeluaran kelompok makanan, minuman dan tembakau yang mengalami inflasi sebesar 1,35 persen, diikuti kelompok pakaian dan alas kaki sebesar 0,10 persen. Kemudian sektor perumahan, air, listrik, dan bahan bakar rumah tangga sebesar 0,04 persen, kelompok perlengkapan, peralatan, dan pemeliharaan rutin rumah tangga sebesar 0,24 persen, sektor kesehatan sebesar 0,10 persen, sektor pendidikan sebesar 0,01 persen, sektor penyediaan makanan dan minuman/restoran sebesar 0,30 persen, dan sektor perawatan pribadi dan jasa lainnya sebesar 0,81 persen. BPS menghitung tingkat inflasi di Riau dengan memperhatikan IHK di tiga kota, yakni Kota Pekanbaru, Dumai dan Tembilahan. Pada Januari 2020, tiga kota tersebut semuanya mengalami inflasi. Inflasi Kota Pekanbaru sebesar 0,40 persen yang terbilang cukup besar.

Program ini tidak memiliki anggaran khusus dari pemerintah Kota Pekanbaru karena memanfaatkan kerja sama dengan lembaga perbankan yaitu Bank Indonesia dan Bank Negara Indonesia, namun saat pembuatan *smart card*, pengguna wajib membayar uang pencetakan kartu dengan nominal Rp 20.000 (dua puluh ribu rupiah) kepada pihak Bank Negara Indonesia. Namun kartu smart madani ini dicanangkan oleh Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian kota

Pekanbaru, bidang penyelenggara *e-Government* juga merangkap sebagai pelaksana fungsi humas dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan atau program *smart card* ini, memberikan penerangan dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi dan kegunaan, serta mengevaluasi sikap dan opini publik agar program berjalan dengan baik. *Smart card* yang dibuat pemerintah kota Pekanbaru ini memiliki banyak fungsi yaitu sebagai alat transaksi *banking* maupun *non-banking* dan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan kota Pekanbaru. Selain itu juga *smart card* ini bisa menjadi kartu identitas bagi masyarakat jadi dengan kartu ini masyarakat dapat menabung dan bisa difungsikan sebagai Anjungan Tunai Mandiri atau *Automatic Teller Machine (ATM)*.

Inovasi yang dibuat ini masih sangat perlu untuk dilakukan sosialisasi kepada masyarakat. Dikarenakan saat ini, masyarakat kota Pekanbaru masih banyak yang belum mengetahui mengenai program pemerintah tersebut. Penerapan transaksi keuangan non tunai dengan menggunakan *smart card* ini juga baik sbagai upaya transparansi. Transaksi non tunai bisa menghindari manipulasi dan praktik korupsi di sektor layanan serta perizinan di pemerintahan. Pembayaran dengan non tunai bisa mengantisipasi ulah oknum karena transaksi tercatat dengan baik.

Selain permasalahan di atas, pada faktanya sebelum menerapkan teknologi *smart card* ini, segala transaksi yang berhubungan dengan layanan administrasi dan layanan khusus yang ada di sekolah dirasa kurang efektif, dan rasa kepemilikan peserta didik terhadap kartu pelajar yang berguna sebagai identitas diri sangatlah kurang, terbukti dengan fungsinya sebagai identitas saja, peserta didik dalam menjaga kartu tersebut kurang sehingga

menyebabkan keteledoran seringnya hilang kartu identitas tersebut. Dan dalam melakukan transaksi pembayaran, sebelum adanya *smart card* peserta didik dalam transaksi pembayaran dengan tunai. Dan peserta didik dalam menyimpan uang terkadang hilang, dalam aspek kehadiran siswa, kehadirannya dilakukan secara manual yang dilakukan ketika masuk di kelas.

Permasalahan selanjutnya yakni dilihat dari kemungkinan terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh Aparatut Sipil Negara dengan melakukan pemalsuan jadwal kehadiran harian ketika menggunakan sistem manula yang tertulis. Maka dari itu dengan menggunakan *smart card* ini ASN tidak dapat memanipulasi khadiran, seperti menitipkan absensi kepada ASN lain. Karena sistem di dalam mesin tidak akan dapat terbaca jika tidak langsung dibuka oleh pemilik *smart card* tersebut. Karena ketika kartu ditempelkan maka akan muncul foto pemilik kartu berikut dengan datanya.

Kota Pekanbaru merupakan kota yang memiliki masyarakat yang heterogen. Melihat komposisi penduduk yang sangat heterogen ini juga akan membawa beban pembangunan yang semakin bertambah, Pekanbaru perlu dipimpin oleh pemimpin yang memiliki pengalaman di bidang pemerintahan, teruji, memiliki visi yang jelas, jujur, dan merakyat. Artinya, Pekanbaru kedepan harus tetap dipimpin oleh pemimpin yang mampu pemeratakan pembangunan daerah agar mampu meredam disintegrasi lokal, diterima semua pihak dan menjadi pelindung bagi seluruh masyarakat Pekanbaru. Makna yang terkandung dalam visi pembangunan Kota Pembangunan, senyatanya adalah pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan untuk seluruh masyarakat yang dilaksanakan secara merata.

Secara konkrit tujuan pembangunan kota Pekanbaru adalah berupaya melanjutkan pembangunan yang sudah dijalankan serta memperbaiki dan berusaha mengatasi, memecahkan masalah strategis daerah yang belum menunjukkan hasil maksimal. Kota Pekanbaru kini telah menjadi kota metropolitan. Kota dengan julukan “kota madani” ini menjelma sebagai kota pusat pertumbuhan ekonomi dan kota investasi paling prospektif di Indonesia.

METODE

Metode penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. Peneliti menggunakan informan penelitian sebagai sarana untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian Efektivitas Program Kartu Smart Madani di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian kota Pekanbaru. Untuk memperoleh informan, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*, menurut Sugiono yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, artinya subjek tersebut memahami dan menguasai permasalahan serta bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat terkait dengan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, dan teknik *snowball sampling* (Sugiyono:2013:125) yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Program Kartu *Smart Madani* di Dinas Komunikasi Informatika

Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, dalam hal ini peneliti menggunakan teori Efektivitas Program yang dikemukakan oleh Sutrisno dalam (Arlan, 2019), oleh karena itu efektivitas program mempunyai lima poin penting yang harus dilihat yaitu:

1. Pemahaman Program

Pemahaman program menjadi salah satu bagian dari tingkatan ukuran keberhasilan suatu program atau kebijakan secara menyeluruh. Pemahaman program merupakan sesuatu hal yang penting dari pencapaian sebuah tujuan. Sebelum melakukan segala sesuatu yang ingin dilakukan dalam rangka mencapai sebuah tujuan, yang harus dikuasai terlebih dahulu adalah terkait dengan pemahaman tentang apa yang ingin dituju.

Dalam pemahaman program Kartu *Smart Madani* di dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru bahwa mulai dari kepala dinas dan seluruh anggota dinas sudah memahami program kartu *smart madani*. Seluruh anggota dinas dan pemerintah kota telah menjalankan program ini. Terutama dinas komunikasi informatika statistik dan persandian kota Pekanbaru juga telah menggunakan kartu ini sebagai absensi dan tunjangan gaji.

Untuk di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru sendiri mereka menggunakan *smart card* ini sebagai absensi didukung oleh aplikasi kartu *smart madani* yang hanya bisa digunakan oleh kepegawaian pemerintah kota sehingga seluruh anggota dinas komunikasi informatika statistik dan persandian kota Pekanbaru wajib menggunakan aplikasi ini dan paham dalam menjalankan programnya.

2. Tepat Sasaran

Tolak ukur efektivitas sebuah program adalah tepat sasaran. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui sejauhmana program kartu *smart madani* ini diketahui

dan digunakan oleh masyarakat sehingga dapat memunculkan data realisasi program terhadap target pelaksanaan program kartu *smart* madani. Berikut ini merupakan hasil wawancara yang penulis lakukan bersama informan untuk mendapatkan informasi dan data mengenai tepat sasaran program Kartu *Smart* Madani.

Sasaran dari program Kartu *Smart* Madani yaitu masyarakat kota Pekanbaru dan juga masyarakat yang berdomisili di Kota Pekanbaru. Dalam artian pengguna Kartu *Smart* Madani ini tidak hanya bisa digunakan di Pekanbaru saja, tetapi juga di wilayah yang terdapat Bank Negara Indonesiannya juga dapat menggunakan kartu tersebut. Dikarenakan kartu *smart* madani merupakan kartu multifungsi yang salahsatunya ialah pemanfaat uang elektronik yang bisa digunakan dimana saja. Dalam program Kartu *Smart* Madani yang terlibat ialah seluruh OPD Pemerintah Kota Pekanbaru dan pihak swasta yang bekerja sama dalam menjalankan program ini yaitu Bank Negara Indonesia Kota Pekanbaru.

Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru telah melakukan sosialisasi program kartu *smart* madani. Antara lain ke sekolah-sekolah untuk memperkenalkan manfaat dan penggunaan Kartu *Smart* Madani dengan tujuan agar siswa/i dapat membudayakan gemar menabung sesuai dengan misi program ini. Selain itu walikota Pekanbaru juga turut mensosialisasikan program kartu *smart* madani disetiap ia memberikan sambutan diberbagai kegiatan kepada masyarakat kota Pekanbaru agar lebih memahami dan mengerti program kartu *smart* madani tersebut.

Berdasarkan jumlah masyarakat di Kota Pekanbaru yaitu 943.373 orang hanya 34.798 orang yang menggunakan Kartu *Smart* Madani. Kartu *Smart* Madani yang

digunakan oleh masyarakat ialah sebagai uang elektronik dan juga identitas. Masyarakat menggunakan kartu tersebut untuk metode pembayaran *e-tol*, pembayaran menggunakan transmetro dan pembayaran belanja.

Sedangkan untuk pegawai pemerintah Kota Pekanbaru berjumlah 11.000 dan yang menggunakan Kartu *Smart* Madani berjumlah ialah 3365. Pegawai pemerintah kota Pekanbaru menggunakan kartu *smart* madani juga sebagai uang eletronik dan identitas. Hanya saja pegawai kota Pekanbaru sudah menggunakan kartu ini sebagai media absensi di kantor masing-masing.

3. Tepat Waktu

Dalam pencapaian tujuan pasti memiliki rentang waktu dalam pelaksanaannya. Hal ini dilihat melalui penggunaan waktu untuk pelaksanaan program yang telah direncanakan tersebut apakah telah sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya. Berikut ini merupakan hasil wawancara yang penulis lakukan bersama informan untuk mendapatkan informasi dan data mengenai tepat waktu program Kartu *Smart* Madani.

Program Kartu *Smart* Madani ini telah dilaksanakan tepat waktu. Dapat dilihat pemerintah menerapkan Kartu *Smart* Madani dimulai pada Desember 2017 kepada seluruh ASN di Kota Pekanbaru dan digunakan sebagai kartu presensi pegawai sejak 2 Januari 2018. Tiga bulan setelahnya, kartu ini mulai dimanfaatkan dilingkungan pendidikan sebagai kartu presensi siswa dan alat pembayaran di kantin sekolah, serta pembayaran pada bus transmetro. Hingga tahun 2019, kartu multifungsi ini sudah didistribusikan kepada seluruh ASN Kota Pekanbaru dan sebagian masyarakat di Kota Pekanbaru. Selain pembagian kartu, Pemerintah Kota Pekanbaru juga giat melakukan edukasi dan sosialisasi

mengenai kehebatan kartu ini kepada masyarakat.

4. Tercapainya Tujuan

Yaitu hasil pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tercapainya tujuan meliputi :

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

Dalam tercapainya tujuan program Kartu *Smart Madani* di dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, Tujuannya ada tiga, pertama mendorong budaya gemar menabung. Diharapkan dengan adanya kartu ini masyarakat akan teredukasi untuk menggunakan instrument keuangan salah satunya membudayakan menabung.

Kedua, mendukung penggunaan uang elektronik (*e-money*). Ini merupakan misi pemerintah pusat dalam hal ini pemerintah sedang berupaya melakukan penghematan anggaran dan melaksanakan efisiensi serta efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan keuangan. Jadi, semakin tinggi penggunaan uang elektronik maka akan menghemat keuangan negara. Dengan maksud negara diuntungkan karena mengurangi bahkan bisa saja untuk tidak lagi mencetak uang cash dan diuntungkan karena tidak perlu mengeluarkan biaya pemeliharaan uang. Selain itu juga menghindari pemalsuan uang tunai.

Ketiga, meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya tujuan ini Program karu *smart madani* ini diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat kota Pekanbaru dalam mewujudkan Pekanbaru menjadi Kota *Smart City Madani*. Selain itu pada program ini diharapkan akan terlaksananya peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan satu kartu multifungsi yang dapat memudahkan masyarakat kota

Pekanbaru.

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata adalah sesuatu yang dihasilkan dari diciptakannya kartu *smart madani* sehingga penulis dapat menemukan faktor keberhasilan dan faktor kegagalannya. Sehingga bukti bahwa ada progres yang terjadi dan dapat dilihat langsung oleh masyarakat sebagai bentuk perubahan nyata dari program kartu *smart madani*. Perubahan nyata dalam program kartu *smart madani* kota Pekanbaru, Pihak pemerintah kota telah berusaha maksimal untuk menjalankan program ni, dinas komunikasi informatika statistik dan persandian kota Pekanbaru beserta pemerintah kota telah melakukan sosialisasi dan terus mengembangkan program ini dibantu oleh OPD lainnya. Sejauh ini program kartu *smart madani* telah berjalan dengan baik. Adapun beberapa yang sudah terjalankan ialah pembayaran pajak sebagai fungsi uang eletronik sudah tercapai, kedua menggelar budaya menabung yang sudah dimulai dilakukan sosialisasi dan perkembangan terhadap program kartu *smart madani* di berbagai bidang seperti sektor perizinan, kesehatan, pendidikan dan lainnya. Pihak bank telah turut menyalurkan kartu *smart madani* ke masyarakat kota Pekanbaru dan melakukan sosialisasi berkala.

Dalam pelaksanaannya program kartu *smart madani* telah dilaksanakan beberapa program yang diciptakan oleh OPD, seperti dinas komunikasi informatika statistik dan persandian kota Pekanbaru telah menggunakan kartu sebagai absensi, di dinas pendidikan telah menggunakan kartu sebagai absensi di sekolah-sekolah dan pembayaran kantin, dinas perhubungan menggunakan kartu *smart madani* sebagai pembayaran trans metro sebagai media uang elektronik serta pemerintah kota telah menggunakan kartu *smart madani* sebagai absensi dan pembayaran tunjangan.

Faktor Penghambat

Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dalam melaksanakan program kartu *smart* madani ini dihadapi dengan hambatan dimasa pandemi *COVID-19* ini. Program-program yang sudah dirancang oleh berbagai OPD pemerinah kota Pekanbaru dalam peningkatan kualitas pelayanan publik harus ditangguhkan. Dimana ada berbagai inovasi pelayanan publik yang seharusnya bisa diterbitkan namun harus dihentikan dahulu. Mengingat 1 tahun terakhir terjadi kondisi yang tidak terprediksi yaitu adanya wabah *COVID-19*.

Beberapa orang yang terinfeksi virus *COVID-19* menjadi sangat sakit, sulit bernapas, dan beberapa meninggal. Orang yang berisiko tertular virus *COVID-19* adalah orang tua (lanjut usia) dan orang dengan kondisi seperti diabetes, penyakit jantung, dan tekanan darah tinggi. Orang yang sudah terinfeksi lebih mungkin tertular virus *COVID-19*, yang dapat menyebabkan penyakit yang lebih serius dan bahkan kematian. Kondisi manusia pasca berakhirnya pandemi *COVID-19* akan menekankan peran teknologi dalam memfasilitasi interaksi manusia. Interaksi manusia secara langsung digantikan oleh interaksi tidak langsung.. Harari (2020) mencatat, hal ini dipadukan dengan adanya tantangan peradaban baru, mulai dari ancaman pengawasan pemerintah melalui teknologi, peningkatan kontrol pemerintah atas privasi publik, hingga hilangnya persatuan global dalam menghadapi ancaman yang mendesak.

Lantas hal ini membuat pemerintah kota Pekanbaru harus mengutamakan program-program kesehatan yang dibutuhkan selama pandemi. Tentu saja ini mengakibatkan harus ditangguhkannya program-program yang telah dicanangkan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dan OPD

lainnya untuk menjalankan program yang ada pada kartu *smart* madani. Hal ini pun menjadi hambatan bagi dinas ini, harus berinovasi menerbitkan program yang sesuai dengan kebutuhan pemerinah saat ini dan tetap dalam mengsosialisasikan program kartu *smart* madani ini kepada masyarakat agar program ini tidak ketinggalan ataupun tidak digunakan masyarakat.

SIMPULAN

Hasil penelitian dan analisa tentang Efektivitas Program Kartu *Smart* Madani di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yang sudah penulis lakukan memberikan beberapa kesimpulan dan saran antara lain :

1. Efektivitas Program Kartu *Smart* Madani di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru tidak berjalan dengan efektif. Dikarenakan belum berjalan sesuai dengan rencana serta visi misi rogram tersebut. terlihat dari hanya sebagian kecil masyarakat kota Pekanbaru telah paham dengan program kartu *smart* madani. Kartu *smart* madani telah berlangsung selama lebih kurang 3 (tiga) tahun namun pada akses pelayanan publik belum berjalan dengan maksimal.. Disisi lain kartu *smart* madani telah digunakan sebagai pembayaran tunjangan gaji namun hanya di pemerintahan kota Pekanbaru saja. Program kartu *smart* madani ini belum tepat sasaran, karena baru digunakan oleh telah digunakan oleh masyarakat kota Pekanbaru dan juga masyarakat yang 0,036% penduduk di kota Pekanbaru. Selain itu program-program yang ada ini masih belum berjalan sesuai dengan waktu yang

telah ditentukan. Terdapat beberapa program yang belum bisa diimplementasikan, seperti program pelayanan publik di bidang kesehatan, di bidang perpajakan serta di bidang pelayanan publik lainnya.

2. Hambatan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dalam tahap perkembangan program kartu *smart madani* harus lebih gencar dan segera menerbitkan inovasi di setiap OPD di

berbagai layanan yang dihambat oleh kondisi pandemi. Dikarenakan masapandemi menyebabkan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru beserta OPD lainnya harus menunda program-program yang akan diluncurkan mengingat pemerintah lebih mendahulukan program yang dibuat untuk kebutuhan sesuai kondisi pandemi.

DAFTAR RUJUKAN

- AmeIia, R. (2015). Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Anak Jalanan Di Dinas Sosial Kota Makassar. Skripsi [Internet].[Diunduh Pada 28 Maret 2016]. Tersedia Pada: [Http://Repository.Unhas.Ac.Id/Bitstream/HandIe/123456789/14610/Skripsi%20rizcah%20ameIia.Pdf](http://Repository.Unhas.Ac.Id/Bitstream/HandIe/123456789/14610/Skripsi%20rizcah%20ameIia.Pdf), 1-111.
- Arlan, A. S. B. (2019). Efektivitas Program Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) di Desa Ayunan Papan Kecamatan Lokpaikat Kabupaten Tapin. *Al'iidara Balad*, 2(1), 37-44.
- Arlan, A. S. (2019). Efektivitas Program Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) di Desa Ayunan Papan Kecamatan Lokpaikat Kabupaten Tapin. *Al'iidara Balad*, (2007), 37-44. Retrieved from <http://ojs-al-iidara-balad.web.id/index.php/ANE2018/article/view/63>
- Haifulloh, R., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Kehadiran Kartu Smart Madani dan Kartu Identitas Anak sebagai Program Pengembangan Smart City di Kota Pekanbaru. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 3(1), 038. <https://doi.org/10.32662/gjgops.v3i1.825>
- Satrio, E. M., & Rochani, A. (2019). Efektifitas Penerapan Konsep Smart City Ditinjau Dari Aspek Indeks Pembangunan Manusia Di Kota Semarang. *Pondasi*, 24(2), 134. <https://doi.org/10.30659/pondasi.v24i2.7642>