

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

Andriyus<sup>1\*</sup>, Nurhayati<sup>2</sup>

<sup>1&2</sup>*Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Provinsi Riau 28284*

*\*Corresponding E-mail: andriyus@soc.uir.ac.id*

### ABSTRAK

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

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

### ABSTRACT

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

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

## PENDAHULUAN

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

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

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194 Tahun 2017 pasal 6 disebutkan Penerbitan Kartu Smart Madani dilakukan dan bekerjasama dengan beberapa bank atau lembaga selain bank yang memiliki izin dalam menerbitkan dan menyelenggarakan *e-wallet* dan *e-money* dari Bank Indonesia. Kemudian pula dipertegas berdasar Peraturan Walikota

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

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

- a. Mewujudkan peningkatan pelayanan publik yang berkualitas;
- b. Mendorong masyarakat memiliki budaya transaksi non-tunai
- c. Mendorong masyarakat memiliki budaya menabung.

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

- a. Kartu Absensi;
- b. Kartu identitas / pelajar / siswa / anggota / peserta;

- c. Kartu berobat;
- d. Kartu akses masuk;
- e. Pembayaran transmetro;
- f. Pembayaran pajak dan retribusi;
- g. Penyaluran bantuan sosial (tunai dan barang);
- h. Pembayaran non tunai/ transaksi keuangan lainnya

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

Dalam hal penerapan Kartu *Smart Madani*, Organisasi perangkat daerah se-kota Pekanbaru diwajibkan dalam memiliki Kartu *Smart Madani* melalui Kartu ini setiap organisasi memanfaatkannya sebagai Absensi Digital sehingga para pegawai dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru dapat meningkatkan kedisiplinan, kinerja dan tanggungjawab dalam percepatan *Smart city Madani*. Terindikasi tidak keseluruhan pegawai pemerintahan Kota Pekanbaru

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

#### STUDI KEPUSTAKAAN

Menurut Udoji (2001:32) mengatakan bahwa *the execution of policies is as important if not more important than policy-making, policies will remain dreams or blue prints file jackets unless they are implemented* yang terjemahannya ialah pelaksanaan kebijakan sama pentingnya dan lebih penting dari pembuatan kebijakan, kebijakan yang baik adalah kebijakan itu benar-benar diimplementasikan. Hal ini memperlihatkan adanya hubungan yang erat antara perumusan kebijakan dengan implementasi kebijakan yang berarti apabila perumusan dilakukan dengan sempurna tetapi jika proses implementasi tidak berjalan dengan sesuai persyaratan maka tidaklah kebijakan itu dikatakan baik dan begitu pula sebaliknya.

Kebijakan publik mengandung setidaknya 3 komponen dasar yaitu tujuan yang luas, sasaran yang jelas, dan cara mencapai sasarannya (Wibawa, et.al, 2002:15), didalam. “cara” terdapat beberapa komponen kebijakan yakni siapa yang mengimplementasi, jumlah dan sumber dana, siapa kelompok sasarannya, bagaimana program dan istem manajemen

dilaksanakan serta kinerja kebijakan diukur. Sehingga dalam cara inilah komponen ujian yang luas dan sasaran yang jelas diperjelas kemudian diinterpretasikan, cara ini disebut implementasi.

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

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

#### 1. Komunikasi.

Dalam rangka berhasil atau tidaknya suatu implementasi kebijakan maka implementator harus mengetahui apa yang akan ia dilakukan. Apa yang menjadi sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Jika tujuan dan sasaran tidak jelas maka akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

#### 2. Sumber Daya.

Apabila isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementator kurang sumber daya untuk menjalankan kebijakan, implementasi tidak akan dapat berjalan efektif. Sumber daya ini termasuk yakni sumber daya manusia, yaitu kompetensi implementator dan sumber daya finansial. Sumber daya merupakan

faktor urgent dalam implementasi kebijakan supaya berjalan dengan efektif.

#### 3. Disposisi.

Disposisi adalah watak dan karakter yang dimiliki oleh implementator, seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Jika implementator memiliki disposisi yang baik maka akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuatan kebijakan.

#### 4. Struktur Birokrasi.

Struktur organisasi yang memiliki tugas mengimplementasikan kebijakan mempunyai pengaruh yang besar terhadap implementasi kebijakan. Salah satu aspek struktur yang urgent dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang menjadi standar.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian diartikan sebagai suatu cara yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data atau keterangan, mengklarifikasi, kemudian menganalisa data dan keterangan tersebut guna mencari jawaban atas permasalahan peneliti ini. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang studi kasusnya mengarah kepada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi tentang apa yang sebenarnya terjadi dilapangan mengenai penerapan Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kartu Smart Madani secara resmi diluncurkan pada tahun 2019. Dimana bekerjasama dan mengikutsertakan Bank Indonesia dan Bank Nasional Indonesia dalam pengembangan Smart City melalui media Kartu. Kartu Smart Madani merupakan Program Walikota Pekanbaru yang mana sebagai bentuk dalam

pengembangan kota pintar (Smart City). Smart City yang mana muncul sebagai salah satu wacana hangat di perbincangkan dalam diskursus yang mengenai pembangunan yang berkelanjutan dan nantinya akan diterapkan di setiap kota diseluruh dunia. Kartu Smart Madani dijuluki sebagai Kartu untuk semua layanan.

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

### **1. Komunikasi**

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

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

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Key Informan dan Informan mengenai Komunikasi terhadap

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

### **2. Sumber Daya**

Mathis dan Jakson berpendapat bahwa sumber daya adalah sistem-sistem formal pada suatu organisasi untuk memastikan penggunaan bakat dan potensi manusia secara efektif dan efisien agar dapat mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Sumber daya dalam Implementasi Kartu Smart Madani Sebagai Media Akses Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru berkaitan dengan tersedianya personil serta fasilitas Pendukung dalam pelaksanaan Kartu Smart Madani di Kota Pekanbaru.

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

mesin absensi dan dapat diakses oleh Kartu Smart Madani.

### 3. Disposisi

Menurut Edward III (2010), Disposisi merupakan kemauan, keinginan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan serta mewujudkan kebijakan tersebut secara nyata. Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan adalah faktor terpenting ketiga dalam implementasi kebijakan. Implementator tak hanya harus memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan tetapi harus memiliki pengetahuan serta dengan adanya komitmen supaya kebijakan terimplementasi dengan baik. Komitmen Dinas Komunikasi, Informasi, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru juga sangat mempengaruhi implementasi Kartu Smart Madani.

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

### 4. Struktur Birokrasi

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

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

Jadi dapat disimpulkan hasil wawancara peneliti dengan Key Informan dan Informan mengenai Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kartu Smart Madani belum terlaksana. Hal ini dapat dilihat dari SOP Kartu Smart Madani ini belum jelas dan hanya berpedoman kepada Perwako Nomor 194 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Kartu Smart Madani sebagai Media Akses Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru sehingga tugas dalam mengembangkan inovasi Kartu Smart Madani belum bisa dilaksanakan seluruhnya dikarenakan tidak adanya kejelasan tugas yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru kepada Organisasi Perangkat Daerah dan hanya diberikan Perintah saja untuk mengembangkan Inovasi dan memanfaatkan Kartu Smart Madani tanpa adanya kejelasan tugas yang diberikan sehingga implementasi kartu smart madani dalam pengembangan inovasi serta pemanfaatan ini menjadi tidak jelas.

### KESIMPULAN

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

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

#### REFERENSI

- Agustino, Leo, 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik Bandung*. Alfabeta.
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen pemerintahan daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Edward III, George C, 1980. *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Press, Washington.
- Firdaus.2018. *Pekanbaru Dari Metropolitan Menjadi Smart City Menuju Masyarakat Madani*. Gramedia. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005)
- Nugroho D, Riant, 2004. *Kebijakan Publik Formulasi Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Rasyid, Muhammad Ryaas, 1997. *Makna Pemerintahan Ditinjau dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta . Yasir Watampone.
- Rahmawati, Fitri. 2015. *Panduan Wajib EYD*. Jakarta Barat: e-prim.
- Eko Indrajit, Richardus, dkk, 2005. *E-Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses Di Berbagai Belahan Dunia*. Andi:Jakarta
- Sinambela Lijan Poltak, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori,Kebijakan, Implementasi*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadinata, 2012. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Suyanto, Bagong. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Kencana : Jakarta.
- Syafarudin, 2008. *Efektivitas kebijakan pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.Mandar Maju.
- Udoji, Bahkan. 2001. *Evaluasi program dan kebijakan pemerintah. Badanpelatihan Analisis Kebijakan sosial Angkatan II tanggal 4-5 Oktober 2001*.Yogyakarta.
- Usman, Nurdin, 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum,Bandung:CV Sinar Baru*.
- Wibawa, samodra. Yuyun Purbokusumo, dan Agus Pramusinto. 2002.*Evaluasi kebijakan publik*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wibawa, Samodra. 2011. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori Dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi kinerja sumber daya Manusia, Teori Aplikasi, danpenelitian*. Jakarta:Salemba Empat.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintahan Daerah*

Permenpan-RB Nomor 19 Tahun 2016  
Tentang Kompetisi Inovasi  
Pelayanan  
Publik Di Lingkungan  
Kementerian/lembaga,

Pemerintah Daerah, BUMN,  
BUMD Tahun 2017  
Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 194  
Tahun 2017 Tentang Pemanfaatan  
Kartu Smart Madani Sebagai  
Media Akses Pelayanan Publik.