

TATA KELOLA KOTA PEKANBARU MENUJU SMART CITY MADANI

Oleh : Wan Rahmah Yudin

Pembimbing : Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

ABSTRACT

This research is motivated by the Pekanbaru City government which will apply the concept of Smart city Madani. That in the concept of Smart city Madani, the pillars are to realize the government in arranging the planning to be carried out. In running and realizing the City of Pekanbaru with the concept of Smart City Madani it is necessary to consider factors that support the realization of the program. One of the supporting factors is by conducting socialization to the public. Because socialization is an effort to communicate activities to create dialogue with the community. Through outreach will help to increase the understanding of the community and related parties about planned community empowerment programs and activities. Therefore, socialization is very necessary because many people in Pekanbaru still don't know about the government program. This research was arranged in a systematic frame of mind using a deductive model. The type and research approach used in this research is descriptive qualitative. Research informants numbered 3 (three) people. Data collection is carried out through observation, interviews and documentation which are then analyzed using qualitative analysis techniques. The study found that at the moment Pekanbaru City towards Smart City Madani has not been implemented well due to the lack of budget to realize the six (6) pillars towards Smart City Madani. But in optimizing the realization of Smart City Madani Pekanbaru City has six (6) priorities to accelerate the realization of Smart City Madani, namely: first, Pekanbaru SmartCard as a service card. Second, Simcard RT / RW Service. Third, Pekanbaru Command Center. Fourth, Data Center. Fifth, Pekanbaru Techno Park. Sixth, Emergency call services 112.

Keywords: Governance, City of Pekanbaru, Smart City Madani.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tata kelola pemerintahan merupakan segala sesuatu yang terkait dengan tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi urusan publik untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari (Sedarmayanti, 2015). Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan dapat dikatakan baik (*good governance*) apabila memenuhi beberapa karakteristik. Adapun karakteristik dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah sebagai berikut :

1. Partisipasi masyarakat (*Participation*)
2. Tegaknya supremasi hukum (*Rule of law*)
3. Transparansi (*Transparency*)
4. Berorientasi pada consensus (*Consensus*)
5. Kesenjangan (*Equity*)
6. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)
7. Akuntabilitas (*Accountability*)

Visi Strategis (*Strategic Vision*). (UNDP dalam Kurniawan, 2017)

Secara umum dapat dikatakan bahwa tata kelola adalah suatu sistem atau cara maupun proses yang mengatur dan mengendalikan hubungan antara pihak pengelola dengan seluruh pihak yang berkepentingan, yang bertujuan untuk menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan. Tata kelola mempunyai lima prinsip dasar yaitu sebagai berikut :

- a. Transparansi yaitu keterbukaan dalam proses dan pengungkapan informasi, kinerja secara akurat.
- b. Independensi yaitu kebebasan melaksanakan tugas dan kewenangan tanpa tekanan pihak lain.
- c. Keadilan yaitu keadilan dan kesetaraan perlakuan terhadap para stakeholders.
- d. Akuntabilitas yaitu pengelolaan organisasi sesuai dengan tugas dan kewenangan yang didasari itikad baik.

- e. Tanggung jawab yaitu pertanggungjawaban kepada stakeholders sesuai peraturan dan etika usaha yang berlaku.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik merupakan pedoman bagi pemerintah untuk memberlakukan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dengan menerapkan asas keefektifan dari fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri.

Dengan berkembangnya media dan teknologi, tata kelola dalam sebuah kota membutuhkan sistem pemerintahan yang lebih mumpuni. Untuk itu, dizaman yang serba digital ini, kemampuan pengawasan dari pihak Pemerintah kota perlu *diupgrade*. Dengan adanya pengawasan kota secara realtime sehingga mampu memecahkan masalah secara efektif dan efisien.

Istilah "*Smart city*" dalam kurun beberapa waktu ini sangat populer terdengar di masyarakat, baik lewat media cetak maupun media sosial. Salah satu informasi yang membanggakan terkait *Smart city* adalah keberhasilan Walikota Bandung Ridwan Kamil dengan terpilihnya kota Bandung dalam *Smart City Expo World Congress* sebagai finalis *World Smart City* tahun 2015. Di beberapa kota dan daerah di Indonesia telah ada yang menuangkan program *Smart city* dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) maupun dalam Rencana Strategis Dinas dalam Satuan Unit Kerja Pemerintah Daerah.

Di Indonesia sendiri sudah ada beberapa kota yang sudah mengimplementasikan tata kelola kota yang berbasis *Smart city*. Sebagai contoh, *smart city* kota Makassar yang mengelola e-kelurahan untuk mendukung pelayanan di kelurahan Karapuang Kecamatan Panakkung yang termasuk *Smart society* yang mengedepankan kearifan lokal. Serta Kota Surabaya sebagai kota yang memenangkan predikat *Smart city Awards* 2011 dengan memenangkan tiga kategori dari empat kategori yaitu *Smart Governance*, *Smart Living*, dan *Smart Environment*. *Smart*

Governance meliputi partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, layanan publik, serta transparansi pemerintah. *Smart Living* melingkupi fasilitas pendidikan, pariwisata, transportasi, serta infrastruktur lainnya berbasis teknologi informasi komunikasi, sedangkan yang terakhir *Smart Environment* melingkupi pengelolaan sumber daya dan lingkungan yang berkelanjutan dengan basis Teknologi Informasi Komunikasi. Begitu juga Kota Manado yang mengimplementasikan *Smart city* di Bidang Pariwisata melalui pengenalan potensi pariwisata (alam, budaya, kuliner, sejarah) ke seluruh Indonesia dan dunia melalui jaringan internet.

Kota Pekanbaru adalah salah satu kota yang mana dalam kosep pembangunan daerahnya mengusung konsep kota pintar (*smart city*) itu di tuangkan dalam visi misi pemerintah kota Pekanbaru dan itu menjadi dasar pembuatan RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) Kota Pekanbaru 2017-2022 “Menjadikan Kota Pekanbaru Sebagai Kota *Smart city* yang Madani”.

Masyarakat kota Pekanbaru sangat melekat dengan unsur budaya Melayu. Oleh karena itu, Pemerintah kota Pekanbaru ingin berinovasi untuk menerapkan konsep tata kelola yang tidak lepas dengan unsur budaya melayu nya, dengan menerapkan konsep kota “Madani”. Kota Madani adalah kota yang memiliki akhlak mulia, peradaban maju, modern, memiliki kesadaran social yang kuat, gotong royong, toleran dalam sistem politik yang demokratis ditopang oleh supremasi hukum yang berkeadilan, berpendidikan maju, berbudaya Melayu, aman, nyaman, damai, sejahtera, bertanggung jawab, serta berdasarkan iman dan taqwa.

Laju pertumbuhan penduduk Pekanbaru yang cukup pesat, menjadi pendorong laju pertumbuhan ekonominya. Didalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan menjadi harapan untuk dapat menjawab setiap permasalahan dan tantangan yang muncul sesuai dengan perkembangan sosial ekonomi, politik dan

lainnya dalam masyarakat. Pemerintah kota pekanbaru pada saat ini sedang genjar menerapkan konsep tata kelola kota yang disebut “*Smart city*”.

Dalam mewujudkan visi misi kota Pekanbaru 2017-2022 sebagai kota *Smart city* Madani dengan tujuan menciptakan masyarakat yang mandiri, tangguh, berdaya saing, beriman, serta menciptakan lingkungan yang aman, nyaman, damai, sejahtera dengan mewujudkan pelayanan yang lebih dekat, cepat, tepat, murah dan lebih baik kepada masyarakat kota Pekanbaru dengan pendekatan enam pilar *Smart city*. Oleh karena itu, agar menjadi kota yang dinilai sebagai kota pintar (*Smart city*) inovasi dalam rencana strategis yang dilaksanakan Pemerintah Kota Pekanbaru untuk menunjang pelaksanaan tata kelola Kota Pekanbaru menjadi Kota *Smart city* Madani.

Inovasi Pemerintah Pekanbaru menjadi motivasi untuk Kota Pekanbaru agar lebih meningkatkan tata kelola Kota pekanbaru menuju *Smart city* Madani menjadi lebih baik. Dari hal ini pula dalam kota Pekanbaru merintis *Smart city* Madani untuk mendukung berbagai kegiatan dalam tata kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart city* Madani dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dibidang Teknologi Informasi.

Smart city di dukung dengan adanya pelaksanaan *e-Governance*, *e-Governance* dapat dipahami sebagai kinerja pemerintah melalui media elektronik untuk memfasilitasi proses tata kelola pelayanan publik sebagai fungsi dari pemerintah agar lebih efisien, cepat dan transparan dalam menyebar luaskan informasi kepada masyarakat ataupun public atau lembaga lainnya untuk melakukan kegiatan tata kelola administrasi pemerintahan. Dimana konteks *e-Governance* ini merupakan bentuk interaksi antara pemberi informasi (pemerintah) dengan penerima informasi (public), dan juga sebaliknya. Hal ini dilakukan agar bukan hanya publik saja yang menerima informasi berdasarkan *real* dilapangan.

Setelah peneliti melakukan riset dan wawancara, ada beberapa temuan yang peneliti temui fenomena yang terjadi dalam tata kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart city* Madani diantaranya sebagai berikut :

Pertama, Sumber daya Manusia yang seharusnya menjadi faktor penunjang terwujudnya *Smart city* Madani di Kota pekanbaru terhitung masih kurang, karena dalam hal ini Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru masih banyak membutuhkan pegawai yang ahli dalam teknologi informatika dan komunikasi.

Kedua, kurangnya sosialisasi tentang layanan dan program elektronik atau aplikasi online dalam pelayanan public yang dilaksanakan oleh pihak Pemerintah Kota Pekanbaru kepada masyarakat belum sepenuhnya dimengerti dan diterima oleh masyarakat disebabkan karena kurangnya tersedia layanan informasi publik, hal ini ditandai dengan masih sedikit nya aplikasi yang menyajikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat serta situs resmi yang hanya bisa diakses oleh pegawai pemerintah saja, seperti contoh situs e-surat: <http://surat.pekanbaru.go.id>, dan situs Bappeda Kota Pekanbaru e-Planning : <http://bappeda.pekanbaru.go.id/eplanning/e-musrembang>.

Ketiga, Dikatakan oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan *e-Government* dan Teknologi Informatika Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru berkenaan dengan RPJMD Kota Pekanbaru Tahun 2017-2022 dimana salah satunya perwujudan dari tata kelola Kota pekanbaru menuju *Smart city* Madani yaitu belum adanya parameter ukuran keberhasilan tata kelola pemerintah yang terperinci dari sebuah kota yang mengklaim sebagai kota pintar (*Smart city*).

Berdasar pemaparan latar belakang dan fenomena di atas maka penulis berketetapan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis dengan judul “**Tata Kelola Kota Pekanbaru Menuju Smart City Madani**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas dan dengan memperhatikan fokus penelitian yang telah disebutkan dalam batasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian, yaitu:

1. Bagaimana Tata Kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart City* Madani ?
2. Bagaimana hambatan dalam Tata Kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart city* Madani ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian Tata Kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart city* Madani, ialah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Tata Kelola di Kota Pekanbaru menuju *Smart city* Madani.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam mewujudkan Tata Kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart city* Madani

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan praktis.

1. Manfaat teoritis
 - a. Pengembangan Ilmu Administrasi Publik

Penelitian ini diharapkan dapat mengaplikasikan materi-materi pengajaran mengenai Tata kelola yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru menuju *Smart city* madani dalam rangka pengelolaan sebuah kota dan bermanfaat untuk digunakan dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Publik.

- b. Penelitian lebih lanjut

Hasil dari penelitian ini diharapkan semoga menjadi referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama.

2. Manfaat Praktis
 - a. Peneliti, yakni untuk mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu

pengatahuan yang diperoleh selama perkuliahan pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik serta Penelitian ini dapat memberikan wawasan baru, ilmu baru, dan pengalaman baru bagi peneliti mengenai kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengelola Tata kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart city Madani*.

b. Bagi Lembaga/Pemerintah

Semoga dengan dilakukan penelitian ini dapat menjadi masukan dan ide baru kepada Pemerintah Kota Pekanbaru untuk dijadikan bahan evaluasi sehingga Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai Instansi yang bertanggung jawab untuk mengelola Kota Pekanbaru menjadi Kota *Smart city Madani*.

c. Bagi Pembaca

Semoga dengan dilakukannya penelitian ini masyarakat mendapatkan pengetahuan baru terkait Tata kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart city Madani*. Kemudian masyarakat juga dapat merasakan manfaat secara langsung dari kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mewujudkan Tata kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart city Madani*.

2. KONSEP TEORI

2.1 Tata Kelola

Tata kelola secara umum menyangkut pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan. Dari segi fungsional, yaitu dari aspek *governance* yaitu apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upayamencapai tujuan yang telah digariskan, atau justru sebaliknya dimana pemerintah tidak berfungsi secara efektif dan terjadi inefisiensi.

Adapun tata kelola pemerintahan dapat dikatakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), dengan memenuhi beberapa karakteristik sebagai berikut :

a. Transparansi

Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BPPN) dan Departemen Dalam Negeri (2002), menyebutkan transparansi adalah

prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.

b. Partisipasi

Partisipasi dalam arti mendorong semua warga negara menggunakan haknya menyampaikan secara langsung atau tidak, usulan dan pendapat dalam proses pengambilan keputusan. Terutama member kebebasan kepada rakyat untuk berkumpul, berorganisasi dan berpartisipasi aktif dalam menentukan masa depan (Sedarmayanti, 2015).

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum dan pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (Adisasmita, 2017).

d. Efektivitas Kinerja

Menurut Amin Tunggal Widjaya dalam Siti Masyita (2016), efektivitas adalah hasil membuat keputusan yang mengarahkan, melakukan sesuatu dengan benar, yang membantu memenuhi misi suatu perusahaan atau pencapaian tujuan”.

e. Kepastian Hukum (*Rule Of Law*)

Kerangka aturan hukum dan prundangan-undangan haruslah berkeadilan dan dapat ditegakkan serta dipatuhi secara utuh (*impartialy*),

f. Tanggung Jawab (*Responsiveness*)

Responsivitas yang sangat rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik.

g. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) akan bertindak sebagai penengah (mediator) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, jika mungkin juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

h. Berkeadilan (*Equity*)

Pemerintah yang Baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

i. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Para pemimpin dan warga Negara memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

2.2 Smart City

Secara teoritis *Smart city* berarti kota pintar, merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan disuatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya (I Putu Agus Eka Pratama, 2014).

Amerika Serikat dan Eropa merupakan negara dan benua yang menjadi pelopor *smart city* di dunia. IBM merupakan perusahaan yang mewadahi berdirinya *smart city*, IBM membagi *smart city* menjadi enam jenis. Keenam jenis pembagian *smart city* tersebut meliputi *smart economy*, *smart mobility*, *smart governance*, *smart people*, *smart living*, dan *smart environment*. (I Putu Agus Eka Pratama, 2014).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode kualitatif dengan jenis Penelitian Fenomenologi yang

bersifat deskriptif. Menurut J. Moleong, Lexi (2014), metode kualitatif yang didefinisikan oleh Bodgandan Taylor adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.

Alasan Peneliti menggunakan metode ini dengan maksud ingin mendeskripsikan dan memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam tentang Tata Kelola Kota Pekanbaru menuju Smart City Madani serta hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Tata Kelola Kota Pekanbaru menuju Smart City Madani.

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi terkait penelitian ini adalah pada Kota Pekanbaru. Pemilihan lokasi penelitian dikarenakan Kota Pekanbaru menuju Kota Smart City Madani sesuai dengan Misi Walikota Pekanbaru Dr. Firdaus, ST., MT,

3.2 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini dipilih informan-informan yang mengetahui tentang Tata Kelola Kota Pekanbaru Menuju *Smart City Madani*. Oleh karena itu penelitian ini menetapkan informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut yang terdiri dari informan kunci (*Key Information*). Informan kunci (*Key Information*) adalah orang yang mengetahui secara mendalam, yang menjadi informan kunci dalam permasalahan ini adalah :

- 1) Wakil Walikota Pekanbaru Ayat Cahyadi, S.Si
- 2) Kepala Badan DPMPTSP Kota Pekanbaru Bapak Muhammad Jamil, M.Ag., M.Si,
- 3) Kabid. Penyelenggaraan e-Gov dan Teknologi Informatika Dinas Kominfo Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru Bapak Deni Hidayat, A.Md., ST
- 4) Kasubbag Umum Bappeda Kota Pekanbaru Bapak Achyar, S.Hut.T, M.Si.

3.3 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer didapatkan melalui wawancara langsung dengan informan yang ditentukan dari

keterkaitan informan tersebut dengan masalah penelitian. Wawancara dilakukan dengan beberapa informan yang terdiri dari Wakil Walikota Pekanbaru Ayat Cahyadi, S.Si, Kepala Badan DPMPTSP Kota Pekanbaru Muhammad Jamil, M.Ag., M.Si, Kabid. Penyelenggaraan e-Gov dan Teknologi Informatika Dinas Kominfo Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru Deni Hidayat, A.Md., ST dan Kasubbag Umum Bappeda Kota Pekanbaru Achyar, S.Hut.T, M.Si.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dari berbagai sumber yang ada. Data sekunder digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian. Data sekunder pada penelitian ini adalah dokumen berupa :

1. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Bab XXI bertajuk Inovasi Daerah. Dari Pasal 386 hingga Pasal 390 UU 23/2014, menjelaskan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi sebagaimana dimaksud adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
2. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga Kota Pekanbaru
3. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Masjid Paripurna kota Pekanbaru
4. RPJMD Kota Pekanbaru 2017-2022.
5. Artikel-artikel yang didapat dari surat kabar online dan website.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016) dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2016) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan dukungan alat bantu untuk seperti buku untuk mencatat informasi yang dibutuhkan serta kamera untuk bukti konkrit jika memang benar melakukan wawancara dilakukan kepada key informan, antara lain : Wakil Walikota Pekanbaru Ayat Cahyadi, S.Si, Kepala Badan DPMPTSP Kota Pekanbaru Muhammad Jamil, M.Ag., M.Si, Kabid. Penyelenggaraan e-Gov dan Teknologi Informatika Dinas Kominfo Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru Deni Hidayat, A.Md., ST dan Kasubbag Umum Bappeda Kota Pekanbaru Achyar, S.Hut.T, M.Si..

Alasan Peneliti melakukan wawancara yaitu untuk mengumpulkan data melalui komunikasi langsung dengan informan-informan terkait, dan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan Tata Kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart City* Madani.

b. Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2014) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Observasi dalam penelitian ini dilakukan oleh penulisan dengan cara pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan data atau gambaran yang jelas dari objek penelitian yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti berkaitan dengan Tata Kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart City* Madani.

c. Dokumentasi

Sugiyono (2016) menyatakan studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis

akademik yang telah ada. Dalam penelitian ini, Peneliti memperoleh data dengan cara mengumpulkan data yang bersumber pada data-data tertulis, arsip maupun gambar yang berkaitan dengan Tata Kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart City* Madani.

3.5 Analisis Data

Analisis data di Dalam penelitian ini penulis merujuk pada pendapat (**Creswell, 2016**) mengenai analisis data dalam penelitian kualitatif, sebagai berikut :

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, men-*scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi. Dalam hal ini peneliti sudah mendapatkan data yang berkaitan dengan Tata kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart city* Madani, dan tahap ini juga mempermudah peneliti dalam hal menganalisis data.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun general sense atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan makna secara keseluruhan. Pada tahap ini peneliti mencoba mendalami data dengan memahami kedalaman makna berdasarkan hasil wawancara dengan informen yakni Kepala Badan DPMPTSP Kota Pekanbaru Muhammad Jamil, M.Ag., M.Si, Kabid. Penyelenggaraan e-Gov dan Teknologi Informatika Dinas Kominfo Stat istika dan Persandian Kota Pekanbaru Deni Hidayat, A.Md., ST dan Kasubbag Umum Bappeda Kota Pekanbaru Achyar, S.Hut.T, M.Si terkait dengan Tata kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart City* Madani.
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Dalam langkah ini peneliti membuat kategori-kategori dari data yang telah diterima melalui informen yakni Kepala Badan DPMPTSP Kota Pekanbaru Muhammad Jamil, M.Ag., M.Si, Kabid.

Penyelenggaraan e-Gov dan Teknologi Informatika Dinas Kominfo Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru Deni Hidayat, A.Md., ST dan Kasubbag Umum Bappeda Kota Pekanbaru Achyar, S.Hut.T, M.Si terkait Tata kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart city* Madani berdasarkan kalimat yang diucapkan oleh informen penelitian.

4. Tahapan proses coding untuk mendeskripsikan setting, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melihat usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa tentang Tata kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart City* Madani.
5. Menghubungkan tema-tema atau deskripsi-deskripsi dalam suatu rangkaian cerita, dalam menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema tersebut akan disajikan kembali dalam laporan kualitatif tentang Tata kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart City* Madani.
6. Menginterpretasi atau memaknai data. Dalam langkah akhir ini peneliti berharap agar bisa menjawab mengenai tujuan penelitian yaitu : untuk mengetahui bagaimana Tata kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart City* Madani.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tata Kelola Kota Pekanbaru menuju *Smart city* Madani

1. Partisipasi Masyarakat

Agenda percepatan tata kelola pemerintah yang baik agar tercipta *smart government* meliputi pembangunan dan implementasi e-gov, yang terdiri dari :

- a. Partisipasi masyarakat terhadap pemerintah (*smart government*)

Mendorong terbentuknya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*). Tata kelola pemerintahan yang baik dicirikan dengan berkurangnya peran pemerintah dalam pembangunan. Sementara peran masyarakat semakin besar atau dapat dikatakan bahwa *good governance* merupakan *less government*.

Oleh karena itu peran dari masyarakat lebih sebagai monitor dalam pemerintahan kota Pekanbaru baik dalam organisasi/kelompok, media maupun perorangan.

Dikatakan oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan *e-Government* dan Teknologi Informatika Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru Deni Hidayat. A. Md., ST :

"Kelompok, komunitas ataupun forum-forum masyarakat sejatinya merupakan sarana dalam meningkatkan lembaga kemasyarakatan menjadi lebih maksimal. Sepertihalnya forum RT/RW contohnya wadah bagi RT/RW yang ada di kecamatan untuk saling berkomunikasi maupun untuk menyampaikan informasi aturan ataupun menginformasikan hal-hal pembinaan yang akan disampaikan kepada masyarakat. masing-masing RT/RW memiliki kebiasaan yang berbeda-beda dan melalui forum ini kita dapat mencari solusi bersama."

Hal ini dibuktikan dengan dilakukan pembinaan dan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah kota Pekanbaru terhadap komunitas, dan kelompok-kelompok lainnya seperti forum RT/RW dan LMP mulai dari tingkat Kelurahan, Kecamatan sampai tingkat Kota, hal ini bertujuan agar tingkat partisipasi masyarakat di kota Pekanbaru lebih aktif dalam pengawasan tata kelola pemerintahan.

1) Peningkatan kualitas SDM aparatur pemerintah (skill, kapasitas/kapabilitas, komitmen/integritas).

Seperti kutipan wawancara dengan Wakil Walikota Pekanbaru Ayat Cahyadi, S.Si mengatakan :

"Dalam meningkatkan kualitas ASN Kota Pekanbaru Pemerintah Kota Pekanbaru telah mengambil beberapa kebijakan. Pada tahun 2017 dalam system absensi/kehadiran ASN Kota Pekanbaru menggunakan Absensi Smart Card tetapi hasilnya belum maksimal dikarenakan banyaknya pegawai yang tidak ada pada saat jam kerja. Oleh karena itu pada awal 2020 Pemerintah Kota Pekanbaru

menggunakan system absensi baru yaitu system aplikasi sinergi".

Dari kutipan wawancara diatas upaya yang dilakukan Pemerintah kota Pekanbaru dalam pengembangan kualitas Pegawai/ASN yang ada di kota Pekanbaru dengan sistem absensi sinergi yaitu absensi menggunakan aplikasi *smartphone* yang ada pada pegawai kota Pekanbaru, yang mana absensi sinergi ini hanya dapat diaplikasikan absensinya di area tempat pegawai itu bekerja dan diharapkan dengan adanya aplikasi sinergi ini dapat meningkatkan kualitas disiplin pegawai daerah kota Pekanbaru dan dengan sendirinya diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai yang ada di sekretariat daerah kota Pekanbaru.

b. Partisipasi masyarakat dalam Menciptakan *smart people*

Agenda percepatan tata kelola pemerintah yang baik agar terciptanya *smart people* meliputi :

1) Peningkatan kualitas SDM masyarakat (skill/keterampilan, kapasitas/kapabilitas, komitmen/integritas) melalui lembaga pendidikan formal dan nonformal.

Dikatakan oleh Wakil Walikota Pekanbaru Ayat Cahyadi, S.Si dalam wawancara di kantor Sekretariat Kota Pekanbaru :

"Budaya literasi di sekolah harus terus menerus dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman yakni pengembangan pendidikan berbasis IT, serta semua pihak baik Pemerintah, Kementerian Agama kota Pekanbaru serta sekolah dan madrasah serta semua fasilitator yang berhubungan dalam pengembangan pendidikan di Kota Pekanbaru harus berusaha keras meningkatkan kualitas pembelajaran, budaya baca dan manajemen sekolah."

Pengembangan pendidikan berbasis IT, meliputi pemanfaatan IT pada proses belajar mengajar melalui tingkat SD sampai SMP untuk setiap Kecamatan, meliputi :

- Database pelajaran dan bank sosial

- E – Learning
- Perpustakaan Online
- Taman Pendidikan (*techno park*).

c. Partisipasi masyarakat dalam Menciptakan *smart economy*

Dikatakan oleh Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru M. Jamil, M.Si dalam wawancara di kantor DPMPTSP Kota Pekanbaru :

"Dalam pengembangan ekonomi di Kota Pekanbaru harus mendorong UMKM serta koperasi yang ada di Kota Pekanbaru dengan adanya Mal Pelayan Pekanbaru ini diharapkan dapat mempermudah setiap ijin dan legalitas dari UMKn, sehingga dapat meningkatkan keinginan berwiraswasta masyarakat kota Pekanbaru.

Agenda percepatan tata kelola pemerintah yang baik agar terciptanya *smart economy* meliputi :

- 1) Mendorong, membina dan menumbuhkan kembangkan ekonomi kreatif dan UMKM serta koperasi, antara lain :
 - UEK – SP (Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam)
 - Kerja sama dengan lembaga keuangan (Bank, non Bank dan CSR perusahaan)
 - Koperasi
 - Mendorong tumbuh dan berkembang semangat en-treprenuer di kalangan generasi muda (Indonesia hanya 3% entrepreuner)
 - Melakukan dukungan promosi terhadap hasil produk local berbasis IT.

d. Partisipasi masyarakat dalam Menciptakan *smart enviroment*

Agenda percepatan tata kelola pemerintah yang baik agar terciptanya *smart enviroment* meliputi :

- Pemberdayaan masyarakat melalui pembentukan kelompok masyarakat anti kejahatan (siskamling).
- Pemberdayaan anggota masyarakat untuk pengamanan swakarsa.
- Pemberian bimbingan dan penyuluhan keamanan Serta menyediakan sarana dan prasarana pendukung keamanan seperti

kantor kapolres, kapolsek, pos jaga, CCTV nomor panggilan darurat dan lain sebagainya.

e. Partisipasi masyarakat dalam menciptakan *smart enviroment*

Program yang di buat untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang berindikator *smart living* yaitu "Masjid Paripurna", Sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 16 Tahun 2017 tentang pengelolaan Masjid Paripurna Kota Pekanbaru, dengan tujuan sebagai ujung tombak dalam pembinaan umat serta sebagai pusat kegiatan keagamaan.

Menurut Wakil Walikota Pekanbaru Ayat Cahyadi, S.Si dalam wawancara di Kantor Sekretariat kota Pekanbaru mengatak :

"Kalau program Mesjid Paripurna ini sudah bisa diimplementasikan dan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, otomatis berdampak baik terhadap kehidupan bermasyarakat yang damai dan tentram. Dapat membentuk karakter manusia, dan mengembalikan fungsi Masjid sebagai tempat pembinaan umat"

Program masjid paripurna juga sebagai penggerak ekonomi masyarakat, peradaban akhlak anak muda guna membangun peradaban umat melalui masjid. Kebijakan program Masjid Paripurna ini dilaksanakan sesuai dengan visi misi Kota Pekanbaru menjadikan masyarakat kota Pekanbaru menjadi masyarakat yang Madani. Demi terciptanya tata kelola pemerintah yang baik yang dapat menciptakan *smart living* (berkehidupan yang cerdas) Namun setelah peneliti melakukan observasi, program masjid paripurna ini pun tidak terealisasi dengan baik.

2. Supremasi Hukum (*rule of law*)

a. Supremasi hukum(*rule of law*) dalam Menciptakan *smart enviroment*

Agenda percepatan tata kelola pemerintah yang baik agar terciptanya Supremasi hukum (*rule of law*) dalam Menciptakan *smart enviroment* meliputi :

PMB-RW (Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga)", PMB-RW

merupakan program pengganti Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (PNPM-MP). Program ini bertujuan menciptakan dan meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, baik secara individu maupun kelompok untuk turut berpartisipasi memecahkan berbagai permasalahan yang terkait pada upaya peningkatan kualitas kehidupan, kemandirian, dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam wawancara di kantor Sekretariat Daerah kota Pekanbaru Wakil Walikota Pekanbaru Ayat Cahyadi, S.Si mengatakan :

“Program PMB-RW digulirkan oleh Walikota Pekanbaru Dr. H. Firdaus, ST., MT guna mewujudkan kota Pekanbaru sebagai Kota Smart city yang Madani sesuai dengan visi-misi 2017-2022. Dimana, program langsung menyentuh ke masyarakat khususnya untuk mengembangkan usaha.

Program ini bertujuan meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial kaum miskin dan memperluas kesempatan kerja melalui konsultasi masyarakat, pemberdayaan, pembangunan kapasitas pada tingkat lokal”

Namun pada saat peneliti melakukan observasi, peneliti menilai program PMB-RW dalam teknis pelaksanaan sekarang kurang maksimal, dan bisa dikatakan program tersebut tidak akan terealisasi, dan hanyalah sebagai simbolis formalitas dalam perwujudan Smartcity.

Seperti yang dikatakan salah satu masyarakat di Kecamatan Tampan :

“Sepertinya partisipasi masyarakat dalam bentuk ide tidak dilaksanakan. Hanya tertuang pada musyawarah. Kegiatan juga berjalan tipa tahunnya hanya itu-itu saja. Tidak berinovasi dan kreatif”

b. Supremasi hukum (*rule of law*) dalam Menciptakan *smart people*

Agenda percepatan tata kelola pemerintah yang baik agar terciptanya Supremasi hukum (*rule of law*) dalam Menciptakan *smart people* meliputi :

Melakukan pembinaan dan pemberdayaan masyarakat berbasis komunitas, dan kelompok-kelompok lainnya

(Forum RTRW dan LPM mulai dari tingkat Kelurahan, Kecamatan sampai tingkat Kota).

3. Transparansi

a. Transparansi dalam Menciptakan *smart people*

Agenda percepatan tata kelola pemerintah yang baik agar terciptanya Transparansi dalam Menciptakan *smart people* meliputi :

- Melakukan revolusi mental melalui edukasi dan transformasi pemanfaatan budaya digital (IT).
- Mendorong dan membina tumbuhnya kreativitas masyarakat dalam komunitas dan kelompok.

b. Transparansi dalam Menciptakan *smart economy*

Agenda percepatan tata kelola pemerintah yang baik agar terciptanya Transparansi dalam Menciptakan *smart economy* meliputi :

Salah satu inovasi kota Pekanbaru dengan mengeluarkan kartu *Smart Madani* merupakan perwujudan dari konsep “*smart economy*” Dikatakan oleh Kepala DPMPTSP kota Pekanbaru M. Jamil, M.Si dalam wawancara di kantor DPMPTSP :

“Smart economy merupakan ekonomi yang berbasis ekonomi kerakyatan dan padat modal, tumbuh melalui kekuatan inovasi dan kreativitas yang melahirkan produk barang dan jasa berkualitas, memiliki potensi sehingga membentuk masyarakat yang MANTABS (MANDiri TAngguh Berdaya Saing)

M. Jamil, M.Si menambahkan, saat ini Pemerintah kota Pekanbaru prioritaskan program untuk meningkatkan perekonomian di masyarakat melalui berbagai program pemberdayaan ekonomi.

Disamping itu juga terus melakukan peningkatan sumber daya manusia (SDM) sehingga terciptanya masyarakat yang kreatif, inovatif dan berdaya saing. Untuk menunjang program *Smart economy*. Pemerintah kota Pekanbaru melakukan inovasi peningkatan kualitas pelayanan dengan menerbitkan *Smart card*.

Seperti yang dikatakan oleh M. Jamil, M.Si kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru :

"Smart card ini dapat digunakan untuk pelayanan public yang memudahkan masyarakat seperti pelayanan, pendidikan, kesehatan perizinan, transportasi, pajak/retribusi dengan banking system yang bekerja sama dengan BNI"

Senada yang dikatakan oleh kepala DPMPTSP kota Pekanbaru, Kepala Bidang Penyelenggaraan *e-Government* dan Teknologi Informatika Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, Saat ini Kartu *Smart Madani* hanya digunakan untuk Pegawai pemerintah Kota Pekanbaru. Kartu *Smart Madani* ini bekerja sama dengan Bank BNI, dan kartu ini berbentuk ATM, serta Kartu *Smart Madani* untuk saat ini dipergunakan sebagai absensi dan alat bayar *e-money* di koperasi di seluruh instansi Pemerintahan di kota Pekanbaru dan kedepannya diharapkan mampu di pergunakan oleh seluruh masyarakat kota pekanbaru untuk semua layanan yang ada di kota Pekanbaru dengan perencanaan dalam jangka 3 tahun kedepan. serta dapat direalisasikan untuk membayar pajak, pembayaran pengisian BBM di SPBU, pembayaran e-tilang, mengakses situs resmi pemerintah Kota Pekanbaru, pembayaran tol, dan penerimaan *Single Salery* seluruh ASN Kota Pekanbaru.

4. Berorientasi pada Konsensus

a. Berorientasi pada konsensusdalam menerapkansmart goverment

Agenda percepatan tata kelola pemerintah yang baik agar terciptanya Berorientasi pada Konsensus dalam Menciptakan *smartgovernment* meliputi :

Dalam mencapai sasaran dari visi misi Kota Pekanbaru 2017-2022 yaitu mewujudkan pelayanan yang lebih dekat, cepat, tepat, murah dan lebih baik kepada masyarakat kota Pekanbaru, Pemerintah Pekanbaru membangun infrastruktur pelayanan publik yang dinamakan "Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru" yang diresmikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Republik Indonesia Bapak

Syafruddin. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota pekanbaru merupakan pusat dari pelayanan perizinan di Kota Pekanbaru. Setidaknya ada 173 layanan perizinan maupun non-perizinan dari 27 instansi dan Bank yang ada di dalam Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

5. Kesertaraan (*Equity*)

a. Kesetaraan (*equity*) dalam menerapkansmart mobility

Agenda percepatan tata kelola pemerintah yang baik agar terciptanya Kesetaraan (*equity*) dalam Menciptakan *smartmobility* meliputi :

Pekanbaru *Command centre*. Merupakan ruang komando atau pusat pemantauan dan pengendalian terhadap berbagai kondisi, masalah perkotaan. Ruangan ini terhubung langsung ke pusat data dan juga terhubung ke CCTV kota ataupun sensor-sensor khusus yang berfungsi memonitor aktivitas kota.

Tercitanya kerjasama berbagai stakeholder kamtibmas dalam upaya menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat melalui penguatan koordinasi dan kerja sama diantara masyarakat dengan kelembagaan keamanan seperti siskamling, babinsa, kamtibmas.

Penigkatan kesadaran hukum masyarakat melalui penyuluhan hukum, kesatuan bangsa dan bela Negara. Adapun pemberdayaan potensi keamanan meliputi :

- a. Pemberdayaan masyarakat melalui pembentukan kelompok masyarakat anti kejahatan (siskamling).
- b. Pemberdayaan anggota masyarakat untuk pengamanan swakarsa.
- c. Pemberian bimbingan dan penyuluhan keamanan Serta menyediakan sarana dan prasarana pendukung keamanan seperti kantor kapolres, kapolsek, pos jaga, CCTV nomor panggilan darurat dan lain sebagainya.

6. Efektifitas dan Efisiensi

a. Efektifitas dan efisiensidalam menerapkansmart economy

Agenda percepatan tata kelola pemerintah yang baik agar terciptanya

efektifitas dan efisiensi dalam Menciptakan *smart economy* meliputi :

- Memberikan kemudahan dan dukungan tumbuhnya ekonomi padat modal (investasi) :
- Peningkatan pelayanan perizinan berbasis IT
- Menciptakan iklim investasi yang kondusif
- Menyediakan dukungan infrastruktur
- Percepatan pembangunan kawasan industri strategis
- Pembangunan industri pariwisata (MICE)
- Meningkatkan daya saing pelaku usaha lokal dalam menghadapi MEA
- Peningkatan kualitas dan kuantitas produk hasil usaha lokal
- Peningkatan kualitas manajemen usaha
- Perluasan jangkauan pemasaran melalui pemanfaatan IT

b. Efektifitas dan efisiensi dalam menerapkan *smart government*

Agenda percepatan tata kelola pemerintah yang baik agar terciptanya efektifitas dan efisiensi dalam Menciptakan *smart government* meliputi :

Data center yaitu pusat data Kota Pekanbaru yang berupa kumpulan *server data* yang terintegrasi dengan ruang *command center*. *Data center* berisi berbagai data yang terhimpun menjadi *big data* dan dilengkapi dengan teknologi keamanan data dengan standar tinggi.

Smart governance berkaitan dengan politik dan partisipasi dari masyarakat, layanan penduduk dan penggunaan jaringan komunikasi baru seperti *e-government* dan *edemocracy*. Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan adalah *good governance*. Yaitu paradigma, sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip-prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, dan akuntabilitas ditambah dengan komitmen terhadap tegaknya nilai dan prinsip “desentralisasi, daya guna, hasil guna,

pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab, dan berdaya saing”.

7. Akuntabilitas

a. Akuntabilitas Pemerintah menciptakan *smart government*

Kunci utama pemerintahan yang cerdas bertujuan untuk mengurangi kesenjangan di tingkat kota, kecamatan dan kelurahan adalah tidak hanya pemerataan pembangunan fisik di setiap daerah, tetapi juga peningkatan *profesionalisme* kinerja aparatur yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dengan didukung oleh kecanggihan teknologi.

Dalam *smart government* memiliki beberapa dimensi antara lain:

1. Transparansi tata kelola pemerintahan, yakni kota dengan tingkat KKN terendah, kemudian akses informasi kinerja dan rencana pembangunan bagi setiap individu atau lapisan masyarakat dan juga keterbukaan informasi rencana dan kerjasama pembangunan.
2. Pelayanan publik, yakni kesiapan pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik sesuai perkembangan masyarakat dan kota; distribusi pelayanan publik bagi setiap individu atau lapisan masyarakat; keterbukaan informasi layanan publik dan pelayanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Partisipasi publik, yakni kemampuan pemerintah sebagai koordinator aktor-aktor dalam pembangunan; keterbukaan bagi setiap masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan; kemudahan publik dalam partisipasi pembangunan.
4. Manajemen strategi merupakan upaya untuk mengelola strategi suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi, pengelolaan strategi mencakup formulasi, implemmentasi serta evaluasi dan pengendalian strategi. Tujuan dari pembuatan strategi secara umum adalah untuk pencapaian target organisasi agar posisi dari daya saing yang dimiliki semakin kuat, di samping itu ada tujuan untuk mengoptimalkan pencapaian dalam

bentuk evaluasi pelaksanaan sebuah kebijakan.

8. Visi Strategis

a. Visi strategis dalam menciptakan mobilitas yang pintar

Visi strategis yang baik agar terciptanya *smart mobility* yang dimaksud yaitu kemampuan tata kelola kota dalam memberikan kesempatan akses yang seluas-luasnya pada lokal maupun internasional. *smart mobility* termasuk pada transportasi dan pembangunan infrastruktur. Pembangunan infrastruktur diwujudkan melalui penguatan sistem perencanaan infrastruktur kota, pengembangan aliran sungai, peningkatan kualitas dan kuantitas air bersih, pengembangan sistem transportasi, pengembangan perumahan dan permukiman, dan peningkatan konsistensi pengendalian pembangunan infrastruktur. Berkaitan dengan transportasi dan infrastruktur. Diharapkannya ada transportasi yang terpadu sehingga lebih efisien. Dengan ketersediaan sarana/ prasarana transportasi dan infrastruktur yang memadai, dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Pengelolaan infrastruktur kota yang dikembangkan di masa depan merupakan sebuah sistem pengelolaan terpadu dan diorientasikan untuk kepentingan publik.

4.2 Hambatan dalam tata kelola kota Pekanbaru menuju *Smart city* Madani

Adapun hambatan yang dihadapi pemerintah kota Pekanbaru dalam mewujudkan tata kelola kota Pekanbaru menuju *Smart city* Madani antara lain,

1. Anggaran atau dana

Anggaran atau Dana merupakan unsur yang sangat penting dalam menciptakan inovasi, begitu pula dalam mewujudkan kota Pekanbaru *smart city* madani. Konsep *Smart City* madani merupakan konsep yang berkelanjutan, oleh karena itu dana merupakan hambatan utama dalam mewujudkan konsep ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Walikota Pekanbaru H. Ayat Cahyadi, S.Si menjelaskan bahwa :

“Kalau anggaran khusus disediakan untuk *Smart city* Madani tidak ada, hanya saja setiap SKPD atau OPD diberikan kewenangan untuk menciptakan inovasi-inovasi untuk menunjang *Smart city* Madani di kota Pekanbaru, anggaran yang untuk menunjang *Smart city* Madani di kota Pekanbaru hanya berasal dari APBD kota Pekanbaru”

Dari hasil paparan di atas maka penulis menarik kesimpulan bahwa tidak ada penganggaran khusus untuk program *Smart city* madani akan tetapi Walikota Pekanbaru memberi kebebasan untuk setiap SKPD dan OPD pemerintah kota Pekanbaru untuk membuat inovasi untuk menunjang program *Smart city* Madani.

Sumber dana atau anggaran program *Smart city* Madani hanya berasal dari APBD kota Pekanbaru, namun akan tetapi permasalahan klasik timbul karena anggaran untuk menciptakan kota *Smart city* Madani tidak cukup berasal dari APBD kota Pekanbaru saja.

Untuk itu dalam menyelesaikan masalah anggaran ini Pemerintah kota Pekanbaru harus pintar dalam mengelola anggaran APBD kota Pekanbaru sehingga dapat digunakan secara efisien dan efektif, sehingga dapat mempertimbangkan skala prioritas dalam menentukan kebijakan menunjang program *Smart city* Madani.

2. Sarana dan prasarana.

Sarana dan Prasarana merupakan hal-hal atau fasilitas yang mendukung akan berlangsungnya kegiatan yang berkaitan dengan aspek penunjang. Sarana dan prasarana adalah dua hal yang berbeda tetapi sangat berkaitan erat. Dimana sarana adalah fasilitas yang dapat dilihat atau berwujud seperti gedung, peralatan, mesin, kendaraan dan lain lain. Sedangkan prasarana adalah fasilitas yang tidak berwujud tetapi sangat menunjang pada suatu proses kerja seperti apresiasi ketika prestasi dalam mencapai kerja memuaskan, asuransi, fasilitas seperti rumah dinas. Menurut Harmon (2014), sarana adalah segala sesuatu berupa fisik yang menyebabkan orang dapat bekerja

untuk mencapai tujuan dari instansi. Sedangkan prasarana kantor adalah segala sesuatu berupa non fisik yang menjadi pedoman, patokan atau standar bagi orang-orang yang bekerja di instansi tersebut. Prasarana kantor ini akan membimbing orang-orang bekerja sesuai aturan yang berlaku. Menurut pengertian yang didasarkan kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah maka sarana prasarana yaitu:

1. Sarana kerja adalah fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam mencapai sasaran yang ditetapkan, antara lain ruangan kantor, perlengkapan kerja dan kendaraan dinas.
2. Prasarana kerja adalah fasilitas yang secara tidak langsung berfungsi menunjang terselenggaranya suatu proses kerja aparatur dalam meningkatkan kinerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, seperti gedung kantor, rumah jabatan dan rumah instansi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Walikota Pekanbaru H. Ayat Cahyadi, S.Si menjelaskan bahwa :

“Kalau sarana dan prasarana dalam menerapkan smartcity ini masih kurang, mengingat ini masih dalam tahap berkembang, jika di persentase kan sudah mencapai 70% dalam segi pembangunan, apa saja yang sarana yang sudah di lakukan sudah saya sampaikan di jawaban atas pertanyaan sebelum nya terkait apa saja inovasi yang sudah berjalan”

Penulis menarik kesimpulan bahwa Penyediaan sarana dan prasarana untuk menunjang program *Smart city* Madani di kota Pekanbaru yang berbasis *E-Gov* semestinya harus lebih ditingkatkan walaupun dalam beberapa sektor telah dilakukan perubahan seperti bidang pelayanan kota pekanbaru telah melakukan inovasi yang sangat membanggakan yaitu dengan membangun pusat pelayanan yang dinamakan dengan Mal Pelayanan Publik, begitu pula dengan sarana transportasi masal

seperti TMP (Trans metro pekanbaru) akan tetapi sarana tempat pemberhentian bus tersebut kondisinya masih memperhatikan, yang mana terlihat banyak tempat pemberhentian bus perlu banyak perbaikan agar pengguna transportasi masal TMP ini lebih nyaman. Hal ini perlu peran serta masyarakat pekanbaru untuk lebih sadar untuk merawat serta menjaga sarana umum seperti halte bus TMP tersebut.

3. Sumber Daya Manusia

Pemerintah dinilai memiliki kompetensi untuk menterjemahkan keinginan masyarakat secara lebih akurat. Saat menciptakan pemerintahan yang cerdas dengan penerapan *e-Government* terlebih dahulu pemerintah perlu menumbuhkembangkan kecerdasan masyarakatnya. Karena fungsi dari pemerintah adalah pelayanan masyarakat, sebagai motor penggerak peningkatan kapasitas sumber daya manusianya. Dengan SDM yang cerdas diharapkan memiliki wawasan untuk berinovasi terutama dalam peningkatan kehidupan ekonominya untuk kenyamanan masyarakat. Pengembangan sumber daya manusia merupakan tugas pemerintah untuk memberdayakan dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. Salah satunya adalah dengan melatih generasi mahasiswa dalam membantu dan mengembangkan teknologi yang ada guna mengimplementasikan penerapan *e-Government* di Kota Pekanbaru. Namun koordinasi yang dilakukan Dinas Kominfo untuk mengembangkan kapasitas SDM telah berjalan secara bertahap.

Pada dasarnya Kurangnya tenaga kerja dalam bidang IT mempengaruhi peran kinerja Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru dalam menciptakan pemerintahan yang cerdas melalui program penerapan *e-Government* oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. Karena instrumen untuk melaksanakan *e-Government* tersebut tidak hanya menggunakan teknologi dan infrastruktur jaringan saja, tetapi sumber daya manusia merupakan sebagai pengelola infrastruktur dan teknologi tersebut.

Terbentuknya tata kelola pemerintah kota Pekanbaru yang *Smart CityMadani* tentunya didukung oleh peranan Diskominfo yakni mengajak serta memberikan informasi dan bersosialisasi kepada seluruh kepala dinas yang ada di lingkungan pemerintah Kota Pekanbaru serta menumbuhkan kesadaran akan pentingnya keikutsertaan seluruh lapisan masyarakat dalam penyuksesan program, dimana masyarakat diharapkan turut bertanggung jawab penuh untuk bersikap aktif, bukan pasif akan program pemerintah. Untuk merealisasikan tata kelola pemerintah kota Pekanbaru *Smart City madani* pihak Diskominfo juga melakukan kerjasama dengan beberapa pihak untuk membantu mewujudkan program. Kemudian juga Diskominfo bekerjasama dengan Telkom, Telkomsel dan juga bekerjasama dengan beberapa universitas berbasis IT untuk menciptakan tata kelola Kota Pekanbaru *smart city madani*.

Tujuan dilakukannya sosialisasi program *smart city* ini yaitu memberikan informasi serta penjelasan mengenai fungsi dan tujuan dari program *smart city*. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat nantinya mendukung dan ikut serta dalam mewujudkan program *smart city* di kota Pekanbaru..

Sosialisasi program *smart city* yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Pekanbaru sangat memerlukan perencanaan khusus kepada masyarakat dan target sasaran lainnya. Perencanaan komunikasi program *smart city* tersebut bertujuan untuk mengetahui secara pasti dengan siapa, apa, dan media apa yang layak dan pantas digunakan dalam mencapai sasaran yang sesuai. Perencanaan sosialisasi program *smart city* tersebut juga bertujuan agar penyebaran pesan dapat berlangsung secara efektif dan tepat sasaran. Sasaran yang diharapkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu seluruh masyarakat Pekanbaru dan dinas-dinas yang berada di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Perencanaan komunikasi dalam mensosialisasikan program *smart city* tersebut telah disusun

dalam program kerja Diskominfo Kota Pekanbaru. Perencanaan sosialisasi program *smart city* ini merupakan perencanaan tahap awal yang memakan waktu hampir mencapai satu tahun. Perencanaan dalam mensosialisasikan program *smart city* dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian kota Pekanbaru dilakukan dengan sungguh-sungguh dan direncanakan dengan matang, dikarenakan program *smart city* tersebut merupakan salah satu program besar pemerintah yang mana nantinya program tersebut diharapkan dapat membawa kota Pekanbaru kearah yang lebih baik.

“yang saya dengar dengan adanya *Smart City Kota Pekanbaru* memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas dan meningkatkan pelayan bagi kami sendiri yaitu masyarakat Kota Pekanbaru. Dan semoga yang direncanakan pemerintah kita dapat secara cepat terealisasi dengan baik agar masyarakat Kota Pekanbaru dapat merasakan manfaat nya”

Menurut salah seorang masyarakat Kota Pekanbaru bahwa dengan adanya tata kelola pemerintah dengan pendekatan *Smart City Kota Pekanbaru* dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik, dan menjadikan Kota Pekanbaru salah satu kota terbaik di Indonesia.

Dalam pembangunan konsep tata kelola *Smart City* di Kota Pekanbaru tentunya memiliki prinsip dasar Pekanbaru *Smart City* yang meliputi :

1. *Sensing*. Tahapan ini merupakan tahapan mencari data yaitu melihat, mendengarkan dan merasakan apa yang sedang terjadi.
2. *Understanding*. Pada tahapan ini semua data yang telah diperoleh untuk kemudian dipahami, yang sedang terjadi, apa yang jadi masalah, apa sebabnya. Pada tahap ini juga direncanakan solusi yang terbaik terhadap masalah-masalah tersebut.
3. *Acting*. Pada tahap ini semua yang telah diurencanakan pada tahap *understanding* mulai dikerjakan kemudian dievaluasi

tingkat keberhasilannya untuk kemudian disempurnakan.

Adapun Implementasi yang dilakukan untuk tata kelola kota Pekanbaru menuju *Smart CityMadani* adalah *pertama*, dengan memberikan dorongan dan mengembangkan pola struktur kepemimpinan dan tata kelola pemerintahan, bahwa pemerintah dan masyarakat harus bekerjasama dalam memperjuangkan *Smart City*. *Kedua*, Bekerjasama dengan melibatkan semua pihak, maksudnya untuk keberhasilan dalam menuju *Smart City* Kota Pekanbaru perlu dilakukan kerjasama antara semua pihak baik itu pemerintah, masyarakat maupun instansi-instansi yang berkaitan dengan perjuangan menuju *Smart City*. *Ketiga*, Membangun dan menggunakan infrastruktur pintar. Pemerintah harus mulai menjajaki teknologi dan konsep infrastruktur yang modern, terintegrasi dan pintar. Dengan menghadiri Konferensi dan pameran teknologi di seluruh dunia sehingga memiliki pengetahuan dan menimba pengalaman dari berbagai kota di negara lain sehingga akan lebih mudah untuk memulai inisiatif pembangunan kota pintar di daerahnya.

Dalam merealisasikan tata kelola dengan pendekatan *Smart CityMadani* di Kota Pekanbaru yang kondusif perlu dilakukan faktor-faktor yang dapat meningkatkan jalannya program tersebut. Karena dalam hal tersebut banyak yang dipertimbangkan salah satunya Sumber Daya Manusia yang harus dibina. Untuk saat ini program *Smart CityMadani* Pekanbaru sudah terlaksana namun belum berjalan dengan maksimal karena banyaknya faktor-faktor penghambat, salah satunya dari sumber daya manusia Kota Pekanbaru sendiri, karena pada dasarnya masih banyak masyarakat yang kurang paham apa itu *Smart City*. Oleh karena seharusnya pemerintah lebih menekankan dan lebih menguatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas hidup dengan Strategi Pembangunan *Smart City* dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota menggunakan informasi perkotaan dan teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan dan

memenuhi kebutuhan warga. Teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan pejabat kota untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat dan infrastruktur kota dan memantau apa yang terjadi di kota, bagaimana kota ini berkembang, dan cara mengaktifkan kualitas hidup yang lebih baik.

Sebaiknya pemerintah melakukan sosialisasi dengan cara menggunakan teknologi yang maju pada saat ini. Karena tidak memungkinkan untuk melakukan sosialisasi secara mulut ke mulut, alangkah baiknya melakukan sosialisasi menggunakan media sosial karena pada zaman yang sudah maju tidak mungkin masyarakat tidak menggunakan media sosial dengan memanfaatkan anak-anak muda yang menguasai teknologi informasi untuk melakukan perbaikan-perbaikan sistem sehingga pelayanan kepada warga dapat maksimal.

Pada saat ini Kota Pekanbaru sudah menunjukkan memakai cara-cara cerdas di dalam tata kelola kota. Artinya, pekanbaru telah menerapkan tata kelola yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi sebagai alat bantu. Dan juga telah menunjukkan bahwa pemerintah harus berorientasi kepada pelayanan publik, yaitu pelayanan yang lebih dekat, cepat, tepat, murah dan lebih baik. Pembangunan Kota Pekanbaru yang telah direncanakan dan telah dimulai proses pelaksanaan pembangunannya secara bertahap, baik dalam membangun fisik (infrastruktur dasar) kota maupun membangun sumber daya manusianya, tidak hanya untuk menyelesaikan permasalahan perkotaan saat ini. Akan tetapi juga untuk menjawab tantangan dan merebut peluang masa depan serta membangun untuk generasi yang akan datang. Namun cita-cita untuk mewujudkan Kota Pekanbaru menuju konsep *Smart CityMadani* masih terkendala karena minimnya anggaran pemerintah Kota untuk membangun sarana dan prasarana, kemudian juga dalam membangun infrastruktur yang baik dalam *Smart CityMadani* juga masih terkendala karena kurangnya anggaran, contohnya pemerintah Kota Pekanbaru yang

membuat pelayanan publik untuk pengaduan bagi masyarakat dengan cara sistem online masih terkendala karena anggaran yang kurang memadai. Dalam konsep *Smart CityMadani* Kota Pekanbaru lebih memprioritaskan enam (6) agenda untuk mempercepat terwujudnya konsep *Smart City* yaitu *pertama*, Pekanbaru *SmartCard* sebagai kartu layanan. *Kedua*, Simcard Layanan RT/RW. *Ketiga*, Pekanbaru *Command Centre*. *Keempat*, Data Centre. *Kelima*, Pekanbaru *Techno Park*. *Keenam*, Layanan panggilan darurat 112. Namun sejauh ini yang sudah terlaksana dari konsep *Smart City* adalah penggunaan jasa angkutan umum dengan *SmartCard*, sementara sistem lainnya masih manual dan belum mencerminkan *Smart City*. Dalam konsep *Smart City* tidak hanya sebatas penggunaan *SmartCard* saja adanya baik aspek khususnya yang berlangsung dengan masyarakat yang bisa ditingkatkan.

5. KESIMPULAN

a. Kesimpulan

Dari hasil penelitian di atas yang berjudul tata kelola kota Pekanbaru menuju *Smart city* Madani, penulis menyimpulkan :

1. Tata kelola pemerintah kota Pekanbaru menuju *Smart CityMadani*

Pelaksanaan sampai *Smart CityMadani* sampai sekarang masih kurang optimal, karena itu perlu diperhatikan lagi indikator dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam perwujudan *Smart CityMadani* di kota Pekanbaru.

Fakta dilapangan bahwa untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik itu ada 8 indikator, dan pencapaiannya baru empat indikator saja, hal ini berkaitan dengan kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki dalam mewujudkan lingkungan yang pintar (*smart enviroentment*) yaitu dengan membuat CCTV di setiap lampu lalu lintas, dan nyatanya belum terealisasi, hanya 2 titik CCTV di permpatan jalan Arifin achmad dan diperempatan di jalan Sudirman. Serta mewujudkan kehidupan yang pintar (*smart living*) dengan memberlakukan kartu *smart* madani bagi setiap masyarakat kota Pekanbaru dan

faktanya hanya dimiliki oleh ASN kota Pekanbaru saja.

2. Hambatan dalam tata kelola kota Pekanbaru menuju *Smart CityMadani*.

Anggaran yang terbukti kurang yang hanya memanfaatkan anggaran dari APBD saja menjadi salah satu faktor penghambat pembangunan sarana dan prasarana yang menunjang *Smart CityMadani*, mengingat konsep *Smart CityMadani* ini masih dalam tahap pengembangan dimulai sejak tahun 2017-2022. Hal ini dapat dilihat dari publikasi Pemerintah kota Pekanbaru baik dalam media cetak maupun elektronik untuk pengembangan investasi ekonomi kota Pekanbaru.

Penyediaan sarana dan prasarana untuk menunjang program *Smart city* Madani di kota Pekanbaru yang berbasis *E-Gov* semestinya harus lebih ditingkatkan walaupun dalam beberapa sektor telah dilakukan perubahan seperti bidang pelayanan kota pekanbaru telah melakukan inovasi yang sangat membanggakan yaitu dengan membangun pusat pelayanan yang dinamakan dengan Mal Pelayanan Publik, begitu pula dengan sarana transportasi masal seperti TMP (Trans metro pekanbaru) akan tetapi sarana tempat pemberhentian bus tersebut kondisinya masih memperhatikan, yang mana terlihat banyak tempat pemberhentian bus perlu banyak perbaikan agar pengguna transportasi masal TMP ini lebih nyaman. Hal ini perlu peran serta masyarakat pekanbaru untuk lebih sadar untuk merawat serta menjaga sarana umum seperti halte bus TMP tersebut.

b. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan;

Pertama, Pemerintah Kota Pekanbaru segera mengevaluasi indikator dalam pencapaian *Smart City* Madani pertahunnya, dan memfokuskan kepada masyarakat karena masyarakat merupakan komponen terpenting dalam suatu daerah maupun negara, pemerintah harus meningkatkan kualitas hidup masyarakat, pemerintah harus lebih mendekatkan diri kepada masyarakat

agar memiliki kesadaran akan setiap kegiatan pemerintah dan partisipasi masyarakat dalam setiap kegiatan pemerintahan tersebut karena kegiatan pemerintahan yang dilakukan untuk melayani masyarakat dalam mencapai tujuannya.

Kedua, sebaiknya Pemerintah kota Pekanbaru lebih efektif dan efisien dalam pengelolaan dana APBD dan dapat melihat skala prioritas dalam pembangunan sarana dan prasarana dalam menunjang konsep *Smart City* Madani agar dapat dana dari APBD kota Pekanbaru dapat menunjang konsep *Smart City* Madani dan masyarakat dapat merasakan manfaat dari pembangunan sarana dan prasarana di kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adisasmita, Rahardjo, 2017. *Pengelolaan Pendapatan Anggaran Daerah*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- J. Moleong, Lexi, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosda karya. Bandung.
- Pemerintah Kota Pekanbaru, 2017, *Strategi dan Inovasi Mewujudkan Pekanbaru Smart City Madani*.
- Ghony, M. Djunaid dan Fauzan Almanshur. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media.
- I Putu Agus Eka Pratama (2014) *Smart City Beserta Computing dan Teknologi-Teknologi Pendukung Lainnya*. Informatika. Bandung
- Krina, P. 2017. *Indikator dan alat ukur prinsip akuntabilitas transparansi dan partisipasi*. Jakarta : Sekretariat Good Publik Governance, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Sedarmayanti, 2015, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung. CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : PT. Alfabet
- Firdaus, 2019. *Pekanbaru Madani : Dari Metropolitan menjadi Smart City*

Menuju Masyarakat Madani, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo

Skripsi/Jurnal :

- Kurniawan Muhammad (2017, Vol 2, Nomor 2). *Mewujudkan Good Governance di Pemerintah Kota Malang Melalui Implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Malang : Jurusan Mahasiswa Program Doktor Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Muhammad Aldrianto (2016). *Pengaruh Disiplin Kerjadan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kosperindo di Makassar*. Makassar : Jurusan Manajemen Universitas Hasanuddin.
- Murni Agustini, (2017). *Strategi Pemerintah Kota Cilegon Menuju Smart city*.
- Rosman (2014) Analisis Kinerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. Kalimantan Timur : Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman.
- Siti Widharetno, Mursalim, (2017). *Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung*.
- Sitti Masyita (2016). *Efektivitas Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat untuk Pembuatan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros*. Makassar : Jurusan Manajemen STIEM Bongaya.
- Syamsuddin (2017). *Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. Makassar : Jurusan Pendidikan Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Desriani Paula Nainggolan, 2018. *Strategi Penerapan E-Government di Kota Pekanbaru*. Jo Fisip, 5 (1) 7-9
- Eka Armas Pailis, M. Ikhsan, Yusrizal, Ahmad Herry. 2018. *Optimalisasi Kebijakan Strategis Pembangunan Dalam Mewujudkan Tata Kelola*

Dokumen-dokumen ;

Perwako Nomor 16 Tahun 2017 Kota
Pekanbaru

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2
Tahun 2016

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5
Tahun 2016

UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan
Daerah

RPJMD Kota Pekanbaru 2017 – 2022

Internet :

[http://pekanbaru.go.id/p/video/mall-
pelayanan-publik-kota-pekanbaru](http://pekanbaru.go.id/p/video/mall-pelayanan-publik-kota-pekanbaru)

[https://www.cakaplah.com/berita/baca/2019/
03/13/ini-layanan-yang-bisa-diurus-di-mal-
pelayanan-publik-pekanbaru](https://www.cakaplah.com/berita/baca/2019/03/13/ini-layanan-yang-bisa-diurus-di-mal-pelayanan-publik-pekanbaru)

<http://lifestyle.liputan6.com>

[https://www.Pekanbaru.tribunnews.com/berit
a/bacaCanggihnya-Command-center-
Pekanbaru](https://www.Pekanbaru.tribunnews.com/berita/baca/Canggihnya-Command-center-Pekanbaru)

<https://brainly.co.id>