

**PENERAPAN KONSEP *SMART GOVERNMENT* PADA APLIKASI  
SISTEM INFORMASI LAYANAN TERPADU (SILAT) *SMART MADANI*  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjanah Ilmu Sosial (S.Sos) Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh:

**SITI NURHAYATI**  
**NIM : 12070522462**

**PROGRAM S1  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2024**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Harcipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Siti Nurhayati  
 Nim : 12070522462  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul : Penerapan Konsep *Smart Government* pada Aplikasi Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart* Madani di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

**DISETUJUI OLEH:  
DOSEN PEMBIMBING**

Abdiana Ilosa, S. AP., MPA  
NIP. 19870716 201503 2 003

Mengetahui

**DEKAN**  
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

**KETUA PRODI**  
Administrasi Negara

Dr. Hj. Mahvarni, S.E., M.M  
NIP. 19700826 199903 2 001

Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si  
NIP. 19781025 200604 1 002



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : Siti Nurhayati  
**Nim** : 12070522462  
**Program Studi** : Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
**Judul** : Penerapan Konsep *Smart Government* pada Aplikasi Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani* di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru  
**Tanggal Ujian** : 02 April 2024

**Tim Penguji**

**Ketua Penguji**  
Dr. Jhon Afrizal, S. HI, MA  
 NIP. 19790911 201101 1 003

**Penguji I**  
Ikhwani Ratna, SE, M.Si  
 NIP. 19830827 201101 2 014

**Penguji II**  
Irdayanti, S.IP, MA  
 NIK. 130 411 030

**Sekretaris**  
Syed Agung Afandi, S. IP, M. IP  
 NIP. 19950618 202012 1 010

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Siti Nurhayati

NIM : 12070522462

Tempat/Tgl. Lahir : Nganjuk, 04 Oktober 2001

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Penerapan Konsep Smart Government pada Aplikasi Sistem Informasi  
Layanan Terpadu (SILAT) Smart Madari di Kantor Kementerian Agama  
Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 24 April 2024.

Yang membuat pernyataan



NIM : 12070522462

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

## ABSTRAK

### PENERAPAN KONSEP *SMART GOVERNMENT* PADA APLIKASI SISTEM INFORMASI LAYANAN TERPADU (SILAT) *SMART MADANI* DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Oleh:

Siti Nurhayati  
12070522462

Pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap warga negara yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu inovasi diperlukan sebagai bentuk pencerahan dalam perubahan mewujudkan *Good Governance*, yang mana perubahan ini lah yang diperlukan sebagai implikasi dari lingkungan masyarakat yang mengikuti perkembangan zaman salah satu programnya yakni *Smart City*. Hal inilah yang membuat pemerintah Kementerian Agama Kota Pekanbaru mengeluarkan aplikasi layanan berbasis digital yakni SILAT *Smart Madani*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan penggunaan Aplikasi SILAT *Smart Madani* di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui apakah faktor penghambat dalam penggunaan Aplikasi SILAT *Smart Madani* di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Dalam tulisan ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan aplikasi layanan SILAT *Smart Madani*. Kemudian teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini teknik analisis deskriptif kualitatif, yang mendeskripsikan hal-hal khusus dengan data-data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi serta obsevasi, dan menganalisis dengan menggunakan indikator dari *Smart Governement*. Dengan hasil yang menyatakan bahwa 1) Belum maksimalnya penyebaran sosialisasi aplikasi layanan SILAT *Smart Madani* kepada masyarakat, 2) Kurangnya pengguna aplikasi SILAT *Smart Madani* khususnya pengguna dari masyarakat, dan 3) Masih belum ada kebijakan khusus kepada masyarakat yang menyatakan penggunaan aplikasi SILAT *Smart Madani* di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

**Kata Kunci:** *SILAT Smart Madani; Smart City; Good Governance; Smart Government; Pelayanan Publik*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sarjana. Dengan penuh kesabaran, ketabahan, kasih sayang, do'a serta dukungan untuk keberhasilan ananda hingga saat ini. Terimakasih saya ucapkan kepada saudara laki-laki saya satu-satunya Ahmad Khoirudin yang selalu menyayangi, mendukung, mendoakan dan selalu percaya kepada kemampuan saya untuk mewujudkan mimpi-mimpi yang saya miliki termasuk menyelesaikan perkuliahan dengan sebaik yang saya bisa. Untuk itu skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orangtua dan saudara lelaki saya yang sangat saya sayangi dan saya syukuri kehadirannya. Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada yth:

1. Bapak Prof. Dr.Hairunnas M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE. M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S. Sos., M. Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Julina, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S,Sos, M,Si selaku ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bapak Mashuri, MA sebagai sekretaris Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Devi Deswimar, S.Sos., M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan nasehat kepada penulis.
9. Ibu Abdiana Ilosa, S.AP., MPA selaku dosen konsultasi dan dosen pembimbing yang telah banyak memberi nasehat saran dan ilmu kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini hingga selesai.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan, beserta seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
11. Pimpinan, staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Kepada pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
13. Kepada Himpunan Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara yang menjadi wadah tempat saya belajar, mengabdikan dan mencari sebanyak-banyaknya pengalaman selama proses perkuliahan di luar kelas yang segala moment nya tidak akan pernah penulis lupakan.
14. Kepada Nurul Fanny Salsabilla sebagai sahabat seperjuangan dari awal hingga akhir semester dan sebagai sahabat seperjuangan dalam penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di lokasi yang sama, yang secara tidak disangka dekat dengannya menjadi hal yang penulis syukuri kehadirannya.

15. Kepada Meliza Mutiara Putri, Calvinamy Nanda, dan Yusmi Lestari sebagai sahabat seperjuangan yang telah menemani penulis dari mulai semester awal sampai akhir dan tidak lupa juga memberikan semangat.

16. Semua pihak yang sudah membantu saya dalam penyelesaian skripsi  
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Oleh karena itu, mengaharapkan segera kritik dan saran sangat diperlukan untuk kesempurnaan dan kemajuan yang lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi pengembang ilmu baru kedepannya, Aamiin.

*Wssalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatu*

Pekanbaru, 4 Februari 2024  
Penulis

Siti Nurhayati  
12070522462

UIN SUSKA RIAU



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
2.1 <i>Good Governance</i> .....	12
2.2 Kota Cerdas ( <i>Smart City</i> ).....	15
2.3 Pemerintah yang Cerdas ( <i>Smart Government</i> ).....	21
2.4 Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) <i>Smart Madani</i> .....	24
2.5 Pandangan Islam .....	28
2.6 Penelitian Terdahulu .....	30
2.7 Definisi Konsep.....	31
2.8 Konsep Operasional .....	33
2.9 Kerangka Berfikir.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.2.1 Jenis Penelitian .....	36
3.2.2 Sumber Data .....	37
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.4 Informan Penelitian .....	40
3.5 Teknik Analisis Data.....	41
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru .....	43
4.1.1 Sejarah Singkat Kota Pekanbaru .....	43
4.1.2 Visi dan Misi Kota Pekanbaru .....	45
4.1.3 Keadaan Geografis Kota Pekanbaru .....	47
4.1.4 Iklim .....	49
4.2 Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Pekanbaru .....	49
4.2.1 Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kota Pekanbaru.....	49
4.2.2 Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Pekanbaru .....	56
4.2.3 Tema Kerja, Moto Kerja, Sifat Kerja Kementerian Agama Kota Pekanbaru.....	57
4.2.4 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru.....	57



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.5 Uraian Kerja ( <i>Job Description</i> ) Unit Kerja Kementerian Agama Kota Pekanbaru .....	58
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
5.1 Penerapan penggunaan Aplikasi SILAT <i>Smart Madani</i> di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru .....	64
5.1.1 <i>Smart Aksesibilitas</i> .....	65
5.1.1.1 Akses Layanan yang Memberikan Kemudahan .....	65
5.1.1.2 Menciptakan Layanan yang Efektif dan Efisien.....	67
5.1.2 <i>Smart Procedure</i> .....	70
5.1.2.1 Menciptakan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) dalam Penggunaan Aplikasi .....	70
5.1.3 <i>Smart Sistem Kerja</i> .....	73
5.1.3.1 Berkolaborasi.....	73
5.1.3.2 Terkoneksi .....	74
5.1.3.3 Terintegrasi .....	76
5.2 Faktor Penghambat dalam Penggunaan Aplikasi SILAT <i>Smart Madani</i> di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.....	77
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
6.1 Kesimpulan .....	81
6.2 Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi SILAT <i>Smart Madani</i> .....	4
Gambar 1.2 Prosedur <i>Login</i> Aplikasi SILAT <i>Smart Madani</i> .....	5
Gambar 2.1 Indikator <i>Smart Government</i> .....	23
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru...57	
Gambar 5.1 Laman Panduan Penggunaan dan Pemaparan Jenis Layanan SILAT <i>Smart Madani</i> .....	66
Gambar 5.2 Laman Absensi Pegawai Honorer Kementerian Agama Kota Pekanbaru .....	69
Gambar 5.3 <i>Launching</i> Aplikasi SILAT <i>Smart Madani</i> tahun 2021 .....	71
Gambar 5.4 <i>Launching</i> Aplikasi SILAT <i>Smart Madani</i> tahun 2023 .....	72

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Jenis Layanan pada Aplikasi SILAT <i>Smart Madani</i> .....	7
Tabel 2.1 Jenis Pelayanan pada Aplikasi SILAT <i>Smart Madani</i> .....	26
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 2.3 Konsep Operasional .....	34
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Pekanbaru Menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru Tahun 2022 .....	47
Tabel 5.1 Operator Penanggung Jawab di Setiap Bidang-Bidang Layanan .....	75

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk ciptaan Tuhan yang paling sempurna dan mulia karena dibekali akal dan pikiran. Manusia juga merupakan makhluk sosial yang membutuhkan manusia lain dalam melakukan segala sesuatu, salah satunya yakni menyangkut tentang pelayanan. Pelayanan berkaitan dengan melayani dan dilayani yang tidak bisa terlepas dari kehidupan sosial manusia, yang mana lebih tepatnya dalam konsep pelayanan publik selalu membutuhkan peran manusia.

Pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap warga negara baik atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Hal ini diperkuat kembali dengan adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang memuat tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yakni mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, ketepatan, dan kepastian biaya pelayanan, serta kepastian waktu pelaksanaan pelayanan (Fauzan Maulana, 2020).

Seiring dengan kutipan tersebut Aparatur Sipil Negara adalah insan yang sangat berperan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat,

dimulai dengan bagaimana prosedur pelaksanaannya, kemudian syarat apa saja yang diperlukan dalam melakukan sebuah pelayanan, serta kemampuan dan ketelatenan seorang Aparatur Sipil Negara dalam melayani sangatlah menjadi tolak ukur berhasilnya suatu pelayanan. Tidak hanya itu, namun keadilan baik dalam berlangsung nya pelayanan, mapun berkenaan dengan biaya atau waktu harus di berikan seefektif mungkin. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah yang terbaik dan berkualitas dengan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, sebab pelayanan publik akan menjadi kunci keberhasilan kinerja pemerintah di pandangan masyarakat. Kinerja pemerintah tersebut dapat dilihat dari kategori kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, dan bagaimana pemerintah memberikan trobosan baru terkait permasalahan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Di Indonesia, penyelenggaran pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang menarik untuk dikaji lebih lanjut dikarenakan perbaikan pada pelayanan publik di Indonesia cenderung statis, sedangkan implikasinya sangat luas karena mencakup seluruh ruang-ruang publik (Yanuar, 2019). Sebagaimana karakteristik pelayanan publik yang cenderung statis, hal ini membuat pelaksanaan pelayanan tidak maksimal pada era digitalisasi saat ini. Oleh karena itu, pengembangan perbaikan pada penyelenggaraan pelayanan perlu sedikit dimodifikasi dengan berbagai kajian sehingga peluang-peluang dalam pelaksanaan pelayanan yang prima bagi masyarakat, tidak hanya bergerak statis namun lebih secara dinamis bagaimana zaman merubah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teknologi, begitu juga seharusnya pelaksanaan pelayanan juga ikut bergerak mengikuti zaman.

Maka dari itu inovasi diperlukan sebagai bentuk pencerahaan dalam perubahan, yang mana perubahan ini lah yang diperlukan sebagai implikasi dari lingkungan masyarakat yang mengikuti perkembangan zaman. Khairul Muluk (dalam Putri & Pambudi, 2018) menyampaikan inovasi pada sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan.

Dalam kutipan menjelaskan bahwa keanekaragaman ini berperan penting bagi berkembangnya metode-metode pelayanan yang lebih baik bahkan lebih berteknologi. Sehingga penyelenggaraan pelayanan memiliki nilai efektifitas dan efisiensi yang tinggi dalam penyediaan pelayanan publik di Indonesia, seiring berkembangnya teknologi yang semakin maju. Sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang *Good Governance*, salah satunya dengan menggunakan aplikasi layanan dengan memanfaatkan teknologi digitalisasi.

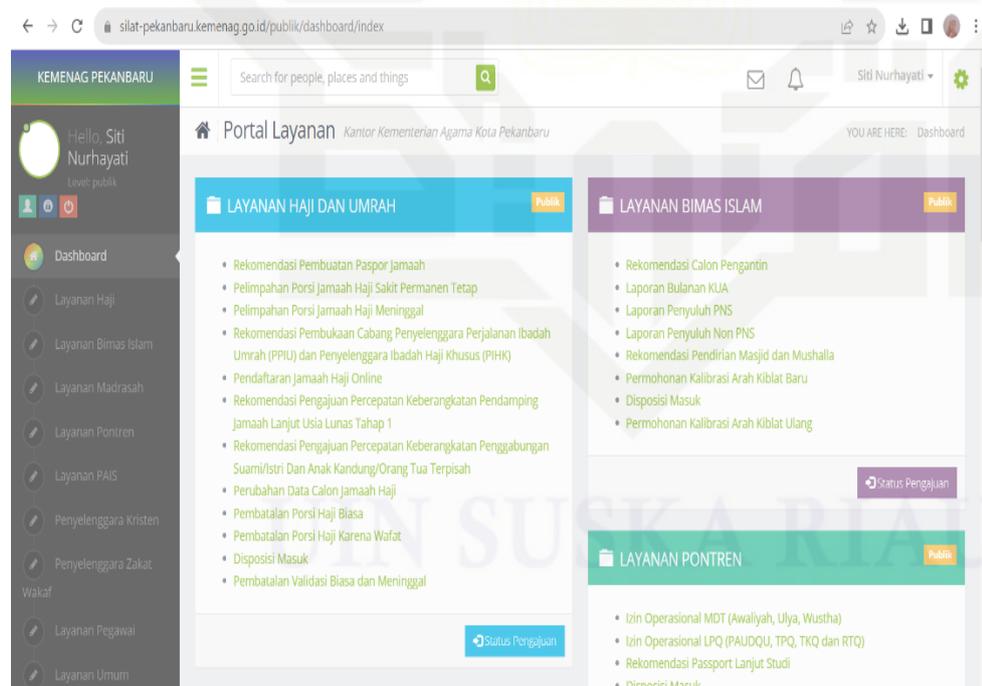
Pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan dalam pemerintah ini juga dikenal dengan *Electronic Government*. *Electronic Government* sendiri merupakan penggunaan serta pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan pemerintah agar terwujud komunikasi antar pemerintah, masyarakat, dunia bisnis, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Hal ini juga sebagai implikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari Inpres yang dikeluarkan oleh pemerintah pada tahun 2003 yakni, Inpres No. 3 Tahun 2003 sebagai upaya dukungan penerapan *Electronic Government* dalam mewujudkan kualitas pelayanan bagi masyarakat dan menciptakan *Good Governance* (Haura Atthahara, n.d.). Namun tidak hanya itu tujuan dari *Electronic Government* juga sebagai pembentuk jaringan komunikasi yang luas baik kepada masyarakat, swasta, dan pemerintah yang dapat memperlancar interaksi pelayanan. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik maka pemerintah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru meluncurkan inovasi baru yakni layanan digital berbasis Aplikasi yang diberi nama “Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani*”.

**Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi SILAT *Smart Madani***

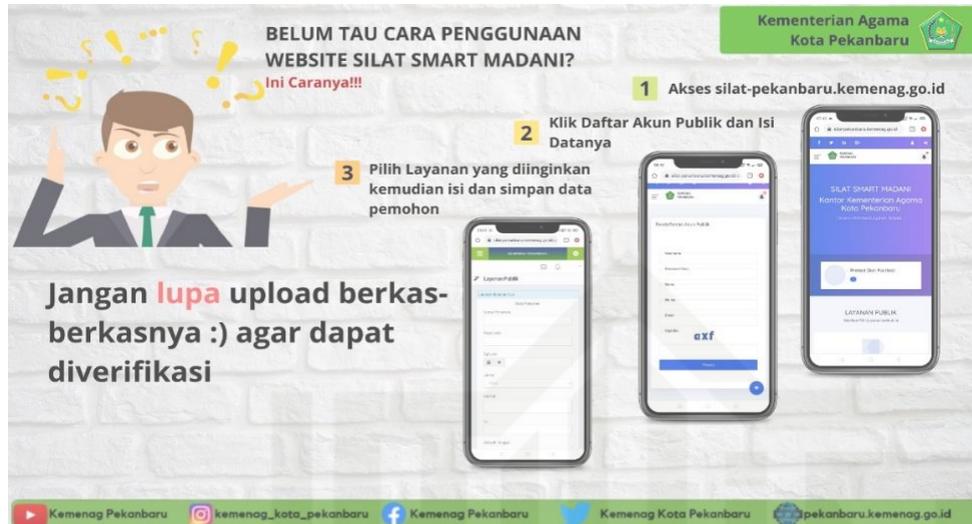


Sumber: <https://silat-pekanbaru.kemenag.go.id/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.2 Prosedur Login Aplikasi SILAT Smart Madani



Sumber : <https://silat-pekanbaru.kemenag.go.id/>

Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani* ini merupakan suatu inovasi pelayanan berbasis digital untuk memudahkan masyarakat mendapatkan layanan tidak hanya layanan langsung tetapi juga layanan berbasis digital yang lebih efektif dan efisien. SILAT *Smart Madani* yang diberlakukan pemerintah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru pada tahun 2021 dan ini merupakan implementasi dari usaha Pemerintah Kota Pekanbaru menuju *Smart City Madani* Kota Pekanbaru. Sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 56 Tahun 2019 tentang *Masterplan Pekanbaru Smart City*, yang mana disebutkan bahwasannya untuk mewujudkan *Smart City Madani* ini maka diperlukan dukungan seluruh perangkat daerah dan instansi di lingkungan pemerintah Kota Pekanbaru.

*Smart City Madani* ini merupakan “kota cerdas” dan “Madani” sendiri dalam buku Firdaus yakni tertuju kepada masyarakatnya, masyarakat madani (*civil societies*) artinya adalah masyarakat yang senantiasa menjunjung

tinggi nilai-nilai peradaban, madani ini merupakan ciri khas dari Kota Pekanbaru sendiri yakni tidak hanya memiliki kota yang berdaya saing dan berbasis teknologi informasi namun juga memiliki masyarakat yang beradab dan didukung dengan adanya indikator dari *smart city* yaitu tata kelola pemerintahan cerdas (*Smart Government*), sinergi Pembangunan ekonomi cerdas (*Smart Economy*), penggunaan mode transportasi cerdas (*Smart Mobility*), pemeliharaan lingkungan (*Smart Environment*), dukungan pengelolaan ekosistem tempat hidup cerdas (*Smart Living*) dan partisipasi cerdas masyarakat (*Smart People*) (Walikota Pekanbaru, 2019).

Dari indikator dalam pencapaian *Smart City* Madani di Kota Pekanbaru ini tidak sekaligus dapat dicapai, diperlukan proses yang sangat panjang, serta biaya yang tidak sedikit untuk mewujudkannya. Kemudian pemerintah pun dituntut untuk lebih beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal, mencerdaskan pemerintah (*Smart Government*) merupakan langkah awal membawa pembaharuan pada pelayanan yang lebih baik.

Aplikasi pelayanan digital SILAT *Smart* Madani yang digunakan oleh pemerintah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru ini dalam rangka untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, efektif, dan efisien di era digital. Serta dapat memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat dan seluruh pemangku kepentingan yang dapat dilakukan dalam satu genggam saja. SILAT *Smart*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Madani mengelola segala bentuk pelayanan dalam bidang-bidang yang ada di dalam Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, yaitu :

**Tabel 1.1 Data Jumlah Jenis Layanan pada Aplikasi SILAT Smart Madani**

No	Jenis Layanan	Jumlah Jenis Layanan
1.	Layanan Haji dan Umrah	13 Layanan
2.	Layanan Bimas Islam	8 Layanan
3.	Layanan Pendidikan Diniyah dan Pontren	11 Layanan
4.	Layanan Madrasah	8 Layanan
5.	Layanan Penyelenggara Zakat dan Waqaf	4 Layanan
6.	Layanan Penyelenggara Kristen	13 Layanan
7.	Layanan Pendidikan Agama Islam	11 Layanan
8.	Layanan Tata Usaha	2 Layanan
9.	Layanan Umum	4 Layanan

Sumber : Data Olahan Peneliti 2023

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa SILAT Smart Madani memiliki 9 bidang yang memberikan pelayanan sesuai dengan bidang nya masing-masing dalam Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Dari banyaknya layanan digital yang diberikan ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Namun, salah satu narasumber yakni Riki Sabir selaku staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sekaligus operator pada aplikasi SILAT Smart Madani menyatakan:

*“Adanya penggunaan layanan digital pada aplikasi SILAT Smart Madani di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru belum ada kebijakan khusus untuk penggunaannya, dan belum banyak digunakan oleh masyarakat, masyarakat menggunakannya pun hanya pada beberapa layanan saja”.* (Riki Sabir, 04 Oktober 2023)



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karenanya masih banyak masyarakat yang lebih memilih datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru untuk mendapatkan layanan dibanding dengan menggunakan aplikasi SILAT *Smart Madani*, jika menggunakan layanan dalam SILAT *Smart Madani* juga masih membuat masyarakat pengguna tetap datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru untuk mengonfirmasi layanan yang ingin di dapatkannya.

Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya data pengguna (*user*) yang tercatat dari tahun 2021-2023 pengguna yang sudah terdaftar sebanyak 1544 pengguna, namun yang telah menggunakan layanan tercatat hanya 4 pengguna, 2 pengguna pada layanan seksi haji dan umrah dan 2 pengguna pada seksi bimbingan masyarakat islam (*Sumber: Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, 2021-2023*).

Oleh karena itu, dengan pemaparan penjelasan diatas dan diperkuat dengan adanya data penulis tertarik ingin meneliti lebih lanjut di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dengan mengangkat judul ”Penerapan Konsep *Smart Government* pada Aplikasi Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani* di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru”.

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan penggunaan Aplikasi SILAT *Smart Madani* di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru?
2. Apakah faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi SILAT *Smart Madani* di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan tujuan yang ingin dicapai peneliti, yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan penggunaan Aplikasi SILAT *Smart Madani* di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui apakah faktor penghambat dalam penggunaan Aplikasi SILAT *Smart Madani* di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

#### 1. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini sebagai syarat kelulusan dan mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai penambah pengetahuan dan literasi penulis, yang dapat digunakan untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Negara salah satunya terkait pada pelayanan berbasis digital ini.

#### 2. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau evaluasi khususnya pada Kantor Kementerian Agama Kota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru dalam meningkatkan penggunaan inovasi layanan publik dengan Aplikasi SILAT *Smart Madani* kepada masyarakat luas.

3. Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan dan dapat menjadi acuan dan sebagai informasi serta referensi mengenai pelayanan publik berbasis digital.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan menggambarkan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga memperjelas kerangka skripsi dan terstruktur. Sehingga tetap fokus kepada pokok penelitian. Sistematika penelitian ini dibagi menjadi enam bab antara lain sebagai berikut :

#### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menguraikan berbagai teori, konsep operasional/variable penelitian, dan kerangka berfikir yang berhubungan dengan penelitian, sehingga dapat ditarik suatu hipotesa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang sejarah objek penelitian, aktivitas penelitian, struktur organisasi, visi misi, dan gambaran umum terkait objek penelitian.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi SILAT *Smart* Madani Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran atau rekomendasi terkait pelayanan digital pada Aplikasi SILAT *Smart* Madani Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Good Governance

*Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik telah menjadi subjek wacana, yang mana banyak negara di dunia berusaha untuk mewujudkan *Good Governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan secara elektronik dan terintegritas dengan memanfaatkan teknologi khususnya teknologi informasi. *Good Governance* menurut ahli yakni seperti Menurut Michael Johnston, *Good governance* adalah: "*Pengelolaan sumber daya dan urusan suatu negara yang kompeten dengan cara yang terbuka, transparan, akuntabel, adil dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat*" (Rahim, 2019).

*Good Governance* dilakukan dengan terbuka, transparan, akuntabel, adil dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Serta memudahkan masyarakat dari kalangan manapun untuk mendapatkan layanan yang diinginkannya. Selain itu, *United Nations Development Programme* (UNDP) mendefinisikan *Good Governance* yakni sebagai proses yang mendorong "insentif staf, pelatihan Pegawai Negeri Sipil (PNS)." Kemudian *United Nations Development Programme* (UNDP) juga telah lebih jauh menggaris bawahi fitur-fitur utama tata kelola *Good Governance*, yakni: 1) Akuntabilitas dan legitimasi politik; 2) Peradilan yang bebas dan adil; 3) Akuntabilitas birokrasi; 4) Kebebasan informasi dan



ekspresi; 4) Manajemen sektor publik yang efektif dan efisien dan kerjasama dengan organisasi masyarakat sipil.

Penerapan *good governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatnya sebagai kekuatan penyeimbang negara. *Good governance* memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para stakeholders dalam memenuhi kepentingannya masing-masing. Dari berbagai hasil kajian Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *good governance*, yaitu :

- 1) Partisipasi (*participation*), yakni keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 2) Penegakan hukum (*rule of law*), yakni Kerangka aturan hukum yang adil dan dilaksanakan dengan tidak pandang bulu.
- 3) Transparansi (*transparency*), transparansi merupakan keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.
- 4) Responsif (*responsiveness*), berorientasi pada konsensus (*Consensus Orientation*), yakni menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik demi kepentingan yang lebih luas.
- 5) Konsensus (*consensus orientation*), *good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.

- 6) Kesamaan (*equality*), yakni adanya kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa pembedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri.
- 7) Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and efficiency*), yakni penyelenggaraan negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang dikehendaki dengan menggunakan sumberdaya secara maksimal mungkin.
- 8) Akuntabilitas (*accountability*). Akuntabilitas sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.
- 9) Visi strategi (*strategic vision*), yakni pemimpin dan publik harus memiliki perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan kebutuhan pembangunan (Cahyadi, 2017).

Pada sembilan aspek tersebut merupakan dasar perwujudan pelaksanaan *good governance*. *Good governance* semestinya akan dapat diwujudkan apabila telah memenuhi aspek-aspek tersebut dalam tata kelola pemerintahan yang baik, yang tidak lupa memanfaatkan penggunaan teknologi informasi. Teknologi informasi ini sangat dibutuhkan dalam sistem



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintahan yang baik terlebih pada interaksi pemerintah kepada masyarakat yang biasa dilakukan dalam sebuah pelayanan.

Perkembangan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) terhadap penggunaan teknologi informasi seharusnya diikuti pula dengan perbaikan pada kualitas pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi karena apabila hal ini tidak dilakukan maka pemerintah akan sulit untuk memenuhi kebutuhan tuntutan publik dalam hal pelayanan yang menginginkan pelayanan yang lebih cepat, efektif, efisien dan transparan. Guna menghadapi tantangan perkembangan teknologi informasi, maka pengembangan sistem pemerintahan yang “*smart*” merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawar dalam rangka memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas (Rahmatullah, 2021).

Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) banyak upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah salah satunya program kota cerdas (*smart city*) yang dikembangkan sebagai salah satu konsep penataan kota-kota di dunia seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi.

## 2.2 Kota Cerdas (*Smart City*)

Munculnya konsep era society 5.0 yang merupakan perkembangan dari era revolusi industri 4.0 yang mengedepankan manusia sebagai sumber inovasi dan tidak terlepas dari teknologi membuat permasalahan manusia di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perkotaan menjadi lebih mudah untuk diselesaikan, salah satunya dengan konsep *smart city* (kota cerdas) (Putra Ardinata et al., 2022).

*Smart city* atau kota cerdas adalah istilah yang berkembang untuk menggambarkan kualitas suatu kota. Pendapat lain juga mengatakan *smart city* adalah kota yang mampu melayani, melindungi dan memenuhi semua kebutuhan warganya dengan baik secara berkelanjutan dengan dukungan teknologi dan infrastruktur serta berorientasi mewujudkan kebahagiaan dan kesejahteraan untuk warganya (Firdaus, 2018).

*Smart city* juga merupakan kota yang menggunakan berbagai macam sensor data elektronik untuk mengumpulkan informasi yang akan digunakan mengelola asset dan sumber daya perkotaan secara efisien, termasuk di dalamnya daya yang diperoleh dari warga kota. Konsep *smart city* mengintegrasikan teknologi informasi dengan berbagai alat yang terkoneksi ke jaringan internet untuk mengoptimalkan layanan perkotaan dan menghubungkannya ke warga kota. Teknologi membuat pengelola kota mampu berintegrasi secara langsung, baik dengan masyarakat maupun dengan infrastruktur perkotaan. Pengelolaan kota dengan teknologi dapat memantau apa yang sedang terjadi dan bagaimana situasi berubah (Firdaus, 2018).

Konsep *smart city* ini mengintegrasikan teknologi informasi dengan berbagai alat yang terkoneksi ke jaringan internet untuk mengoptimalkan layanan perkotaan dan menghubungkannya ke masyarakat. Penerapan teknologi *smart city* dikembangkan sesuai dengan dinamika warga kota dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harus mampu memberikan respons secara langsung (*real time*). Teknologi ini harus dipersiapkan untuk mengantisipasi berbagai tantangan bukan hanya untuk satu masalah saja (Firdaus, 2018).

Mulanya rancangan dari *Smart city* ini adalah "*information city*" yaitu penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT) yang menjadi media utama dari perancangan suatu kota yang dianggap cerdas. Sebuah kota yang terhubung antara prasarana fisik, prasarana teknologi, prasarana sosial dan prasarana bisnis agar tersedia pelayanan masyarakat yang berbasis prasarana teknologi untuk masyarakat. Untuk mewujudkan *smart city* maka sebuah kota haruslah memenuhi konsep-konsep *smart city*, yaitu:

1. Pemerintah yang Cerdas (*Smart Government*)

Pemerintahan yang cerdas merupakan pilar utama dalam mewujudkan sebuah kota cerdas. Pemerintahan yang cerdas merupakan tatakelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, cepat dan tepat yang dapat melaksanakan semua fungsi-fungsi pemerintahan secara baik dengan memanfaatkan semua keunggulan teknologi sebagai faktor pendukungnya (Firdaus, 2018).

Oleh karena itu, sangatlah penting pemerintah mewujudkan pemerintah yang cerdas (*smart government*) yang merupakan sebagai modal dan langkah awal dalam mewujudkan NKRI.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Masyarakat yang Cerdas (*Smart People*)

Masyarakat yang cerdas (*smart people*) merupakan konsep terpenting dalam pengembangan *Smart city* sebab masyarakat yang cerdas merupakan kunci utama dalam membangun bangsa, yaitu Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) (Firdaus, 2018).

Pada konsep ini masyarakat yang cerdas merupakan modal utama dalam pengembangan konsep-konsep *Smart city* lainnya. Yakni Masyarakat yang sehat jasmani dan Rohani, berpendidikan, menguasai teknologi Yng ber peradaban serta berakhlak dan berbudaya.

3. Ekonomi Cerdas (*Smart Economy*)

Ekonomi cerdas (*smart economy*) merupakan 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 (Firdaus, 2018).

Konsep ini juga sebagai upaya peningkatan kelompok usaha kecil dengan usaha padat modal dalam menciptakan kemandirian, upaya pembukaan lapangan kerja, peningkatan keahlian serta keterampilan.

4. Lingkungan yang Cerdas (*Smart Environment*)

Lingkungan yang cerdas merupakan sebuah konsep bagaimana menciptakan lingkungan yang bersih, sehat, asri, aman, nyaman, damai dan berkelanjutan. *Smart environment* adalah konsep lingkungan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mampu memberikan dukungan dan manfaat kepada manusia dalam meningkatkan kualitas hidup (Firdaus, 2018).

#### 5. Mobilitas Cerdas (*Smart Mobility*)

Mobilitas cerdas merupakan 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 (Firdaus, 2018). Konsep ini seperti diimplemetasikan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana transportasi massal dengan berbagai dukungan teknologi, terutama IT.

#### 6. Kehidupan yang Cerdas (*Smart Living*)

Kehidupan yang cerdas (*smart living*) adalah suatu konsep bagaimana kita dapat mewujudkan kehidupan yang berkualitas, yang meliputi kualitas Kesehatan, Pendidikan, perumahan pemukiman, mental dan spiritual dengan cara-cara yang cerdas dengan memanfaatkan semua keunggulan teknologi, terutama IT (Firdaus, 2018).

Dalam praktiknya, *smart city* merupakan sebuah tatakelola kota yang diimplementasikan melalui tiga langkah strategis yang menggambarkan proses atau mekanisme bagaimana sebuah kebijakan-kebijakan publik dilahirkan, yaitu meliputi:

- 1) *Sensing*. Tahapan ini merupakan tahapan mencari data, yang melihat, mendengarkan dan merasakan apa yang sedang terjadi.
- 2) *Understanding*. Pada tahapan ini semua data yang telah diperoleh diolah untuk kemudian dipahami, yang sedang terjadi, apa yang jadi masalah,



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apa sebabnya. Pada tahap ini juga direncanakan solusi yang terbaik terhadap masalah-masalah tersebut.

- 3) *Acting*. Pada tahap ini semua yang telah direncanakan pada tahap *understanding* mulai dikerjakan dan diimplementasi, kemudian dievaluasi tingkat keberhasilannya untuk kemudian disempurnakan (Firdaus, 2018).

*Smart city* dapat memberikan dampak yang baik jika berhasil diterapkan, sebab memiliki konsep yang membangun dan inovatif. Dengan perkembangan teknologi informasi saat ini rasanya tidak mustahil untuk sebuah kota berhasil menerapkan *smart city* ini. Untuk mewujudkan *smart city* diperlukan suatu kolaborasi yang menghimpun berbagai *stakeholder*, baik dari industri, pemerintah, Pendidikan, komunitas maupun Masyarakat (Wibisono & Handoko, 2020).

Hal ini juga berlaku bagi Kota Pekanbaru yang harus memiliki pendekatan cerdas dalam manajemen dan pengelolaan kota saat ini, sehingga tujuan kota sebagai kota madani dapat diwujudkan, pendekatan ini disebut Pekanbaru *smart city*. Dalam penerapan *smart city* ini pemerintah mengkombinasikan dengan tujuan kota pekanbaru yakni kota madani, kemudian lahirlah “Pekanbaru *Smart City* Madani”. Pekanbaru *smart city* dibangun diatas enam pilar yang mengadopsi konsep-konsep *smart city* yang ada. Namun, konsep Pekanbaru *smart city* memiliki pengertian yang sedikit berbeda yakni yang paling mendasar adalah bagaimana konsep Pekanbaru



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*smart city* meletakkan fungsi teknologi IT sebagai alat yang mendukung dalam percepatan bukan sebagai tujuan.

Namun, terlepas dari itu dalam penerapan Pekanbaru *smart city* pemerintah Kota Pekanbaru tetap harus mewujudkan masyarakat madani yang merupakan jati diri Kota Pekanbaru. Masyarakat madani merupakan tatanan masyarakat yang didasarkan pada hukum dan hidup beradab, sedangkan dalam Bahasa Inggris, masyarakat madani dikenal dengan istilah *civil society*, artinya adalah masyarakat yang menjunjung tinggi nilai-nilai peradaban.

Dapat dikatakan bahwa masyarakat yang beradab dan berkualitas disebut sebagai salah satu penyokong terwujudnya Pekanbaru *smart city* dan harus terus dipertahankan. Dukungan dan komitmen masyarakat juga pemerintah diperlukan untuk menuju keberhasilan penerapan Pekanbaru *smart city* ini.

### 2.3 Pemerintah yang Cerdas (*Smart Government*)

Jika dicermati visi negara kita yang tertuang dalam Pembukaan UUD 1945, alinea ke-2:

“... mengantarkan rakyat Indonesia ke depan pintu gerbang kemerdekaan Negara Indonesia, yang Merdeka, Bersatu, berdaulat, adil dan Makmur.”

(Pembukaan UUD 1945, Alinea ke-2).

Dapat disimpulkan melalui naskah diatas merupakan visi akhir yang ingin dicapai oleh Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah adil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan Makmur. Pemerintah Kota Pekanbaru melalui visi Walikota Pekanbaru “*Smart City Madani*” dengan tujuan Pembangunan: mandiri, tangguh, berdaya saing tinggi, aman, nyaman, damai dan Sejahtera (*Baldataun, thoyibatun, warabbun ghofur*) merupakan hal yang sangat tepat dan relevan untuk mewujudkan visi NKRI tersebut. Hal ini merupakan tugas pemerintah untuk mewujudkannya.

Kemudian jika diperhatikan melalui Pembukaan Undang-Undang 1945, khususnya aline ke-4:

“... *Mencerdaskan Kehidupan Bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial ...*” (Pembukaan UUD 1945, Alinea ke-4).

Pada Alinea ke-4 tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu tugas pemerintah untuk mewujudkan visi tersebut adalah dengan Mencerdaskan Kehidupan Bangsa, yaitu membuat bangsa ini cerdas (*smart nation*). Mencerdaskan kehidupan bangsa bermakna mencerdaskan semua aspek yang ada dalam kehidupan kita sehari-hari dalam konteks berbangsa dan bernegara. Hal ini setidaknya mencakup empat komponen dasar, yaitu: (1) pemerintah (*government*) sebagai perwujudan kekuasaan negara, (2) warga negara (*people*), (3) wilayah teritorial (*environment*), dan (4) hukum (*law*) (Firdaus, 2018).

Dapat disimpulkan dari empat komponen tersebut, pemerintah adalah tonggak utama yang harus di cerdaskan terlebih dahulu. Untuk itulah

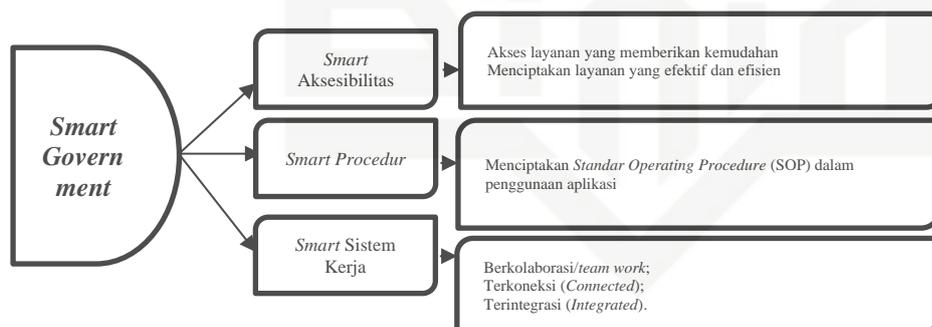
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sangat penting dalam mewujudkan pemerintah yang cerdas (*smart government*) sebagai langkah awal dalam mewujudkan visi NKRI.

Pemerintah Kota Pekanbaru merumuskan pemerintahan yang cerdas (*Smart Government*) sebagai pemerintahan 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 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 Bisnis*), dan dari pemerintah kepada pemerintah (*Government to Government*) (Firdaus, 2018).

Gambar 2.1 Indikator *Smart Government*



Sumber : Firdaus, 2018

Langkah awal dalam mencerdaskan pemerintah ini akan memberikan dampak yang signifikan terhadap penataan pemerintahan yang baik, yakni dengan pemerintah yang kompeten (berpendidikan, terampil, menguasai teknologi). Namun pemerintahan yang kompeten saja tidak



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cukup, melainkan diiringi juga dengan pemerintahan yang berakhlak, serta memandang setiap kepentingan masyarakat itu sebuah prioritas dan tanpa membeda-bedakan.

Pemrintah yang cerdas merupakan pilar utama dalam mewujudkan sebuah kota cerdas. Pemerintahan yang cerdas adalah tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, cepat dan tepat yang dapat melaksanakan semua fungsi-fungsi pemerintahan secara baik dengan memanfaatkan semua keunggulan teknologi sebagai faktor pendukungnya. Salah satu wujud nyata dari *smart government* adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang dekat, cepat, tepat dan lebih baik serta tingginya partisipasi warga dalam Pembangunan.

#### 2.4 Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani*

Pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel sudah menjadi fokus penting dalam organisasi publik. Keterbukaan informasi, berkaitan dengan pelayanan mendorong kesadaran masyarakat tentang kewajiban dan haknya (Tui et al., 2022). Hal ini dapat diwujudkan dengan adanya pengoptimalan pelayanan publik yang menjadi suatu keharusan bagi pemerintah untuk mewujudkannya, salah satu inovasi yang dapat menentukan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga penyedia layanan publik. Seperti pada aplikasi Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani* yang diwujudkan oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani* merupakan suatu pelayanan yang berbasis digital, dengan menggunakan teknologi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani* ini diberlakukan pada tahun 2021 sebagai implementasi dari penerapan *Smart City Madani* Kota Pekanbaru, sesuai dengan peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 56 Tahun 2019 tentang *Masterplan Pekanbaru smart city*, yang mana disebutkan bahwasannya untuk mewujudkan *Smart City Madani* ini maka diperlukan dukungan seluruh perangkat daerah dan instansi di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Pada aplikasi Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani* ini mencakup semua pelayanan yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yaitu : 1) Layanan haji dan umrah; 2) Layanan bimas islam; 3) Layanan pendidikan diniyah dan pondok pesantren; 4) Layanan Madrasah; 5) Layanan penyelenggara zakat dan waqaf; 6) Layanan penyelenggara Kristen; 7) Layanan pendidikan agama islam; 8) Layanan tata usaha; 9) Layanan umum. Berikut daftar layanan pada aplikasi Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani* :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.1 Jenis Pelayanan pada Aplikasi SILAT Smart Madani**

No	Pelayanan	Jenis Pelayanan
1.	Layanan Haji dan Umrah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekomendasi Pembuatan Paspor Jama'ah</li> <li>- Pelimpahan Porsi Jama'ah Haji Sakit Permanen Tetap</li> <li>- Pelimpahan Porsi Jamaah Haji Me ninggal</li> <li>- Rekomendasi Pembukaan Cabang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK)</li> <li>- Pendaftaran Jamaah Haji Online</li> <li>- Rekomendasi Pengajuan Percepatan Keberangkatan Pendamping Jamaah Lanjut Usia Lunas Tahap 1</li> <li>- Rekomendasi Pengajuan Percepatan Keberangkatan Penggabungan Suami/Istri Dan Anak Kandung/Orang Tua Te rpisah</li> <li>- Perubahan Data Calon Jamaah Haji</li> <li>- Pembatalan Porsi Haji Biasa</li> <li>- Pembatalan Porsi Haji Karena Wafat</li> <li>- Pembatalan Porsi Haji Karena Wafat</li> <li>- Pembatalan Validasi Biasa dan Meninggal</li> </ul>
2.	Layanan Bimas Islam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekomendasi Calon Pengantin</li> <li>- Laporan Bulanan KUA</li> <li>- Laporan Penyuluh PNS</li> <li>- Laporan Penyuluh Non PNS</li> <li>- Rekomendasi Pendirian Masjid dan Mushalla</li> <li>- Permohonan Kalibrasi Arah Kiblat Baru</li> <li>- Disposisi Masuk</li> <li>- Permohonan Kalibrasi Arah Kiblat Ulang</li> </ul>
3.	Layanan Pondok Pesantren (Pontren)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekomendasi Pendirian Masjid dan Mushalla</li> <li>- Izin Operasional LPQ (PAUDQU, TPQ, TKQ dan RTQ)</li> <li>- Rekomendasi Passport Lanjut Studi</li> <li>- Disposisi Masuk</li> <li>- Rekomendasi Pindah Pondok</li> <li>- Laporan bulanan MDT</li> <li>- Laporan Bulanan LPQ</li> <li>- Laporan Bulanan Pondok Pesantren</li> <li>- Bahan Insentif MDT</li> <li>- Bahan Insentif LPQ</li> <li>- Bahan Insentif Pondok Pesantren</li> </ul>
4.	Layanan Madrasah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Izin Operasional LPQ (PAUDQU, TPQ, TKQ dan RTQ)</li> <li>- Laporan Bulanan Madrasah</li> <li>- Abs n Uang Makan Guru</li> <li>- Penerimaan Berkas Tunjangan Profesi Guru Non PNS</li> <li>- Penerimaan Berkas Tunjangan Profesi Guru PNS</li> <li>- Disposisi Masuk</li> <li>- Laporan Bulanan Pengawas</li> <li>- Permintaan Berkas Tunjangan Profesi Pengawas</li> </ul>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pelayanan	Jenis Pelayanan
5.	Layanan Penyelenggara Kristen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Izin Operasional LPQ (PAUDQU, TPQ, TKQ dan RTQ)</li> <li>- Surat Tanda Lapor Gereja</li> <li>- Keterangan Layak Mengajar Guru PAK Non PNS</li> <li>- Rekomendasi Pendaftaran Organisasi Masyarakat (Ormas) Kristen</li> <li>- Pemberian Rekomendasi Pendirian Yayasan Kristen</li> <li>- Pemberian Rekomendasi Pendirian Panti Asuhan Kristen</li> <li>- Rekomendasi Kegiatan Keagamaan Kebaktian Kebangunan Rohani (KKR)</li> <li>- Pencairan Sertifikasi Guru Agama Kristen PNS</li> <li>- Pencairan Sertifikasi Guru Agama Kristen Non PNS</li> <li>- Laporan Penyuluh Agama Kristen</li> <li>- Laporan Pengawas Pendidikan Agama Kristen</li> <li>- Disposisi Masuk</li> <li>- Administrasi, Perencanaan dan Penilaian Pembelajaran Mata Pelajaran Pendidikan Agama Kristen</li> </ul>
6.	Layanan Pendidikan Agama Islam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Izin Operasional LPQ (PAUDQU, TPQ, TKQ dan RTQ)</li> <li>- Permintaan Akun SIAGA</li> <li>- Permintaan Akun EMIS</li> <li>- Penerimaan Berkas Tunjangan Profesi Guru PNS</li> <li>- Penerimaan Berkas Tunjangan Profesi Guru NON PNS</li> <li>- Disposisi Masuk</li> <li>- Penerimaan Berkas Tunjangan Profesi Pengawas</li> <li>- Permohonan Reset Akun EMIS</li> <li>- Permohonan Reset Akun SIAGA</li> <li>- Penerimaan Upload Updating Data EMIS PAI Bagi Guru yang belum Sertifikasi</li> <li>- Penerimaan Upload SIAGA Pedis pada Jadwal Mengajar dan Tugas Tambahan Bagi Guru Yang Belum Sertifikasi</li> </ul>
7.	Layanan Penyelenggara Zakat Waqaf	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konsultasi Zakat Wakaf</li> <li>- Pelaporan Pelaksanaan Ramadhan, Idul Fitri dan Idul Adha</li> <li>- Disposisi Masuk Pendataan Lembaga Zakat dan Wakaf</li> </ul>
8.	Layanan Tata Usaha	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan Cuti Pegawai</li> <li>- Surat Masuk</li> </ul>
9.	Layanan Umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Masuk</li> <li>- Laporan Pengawas</li> <li>- Laporan Penyuluh Agama Katolik Gol III</li> <li>- Laporan Penyuluh Agama Katolik Gol IV</li> </ul>

Sumber : <https://silat-pekanbaru.kemenag.go.id/>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 2.5.1 Pandangan Islam

Islam merupakan ajaran yang komprehensif yaitu ajaran yang mencakup seluruh aspek kehidupan. Yang mana seluruh ajaran islam berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadis. Keduanya menjadi acuan bagi manusia dalam menjalani kehidupannya. Termasuk dalam pengaplikasian Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani* yang erat kaitannya dengan pelayanan publik, yang mana pada hakikatnya setiap manusia itu memerlukan pelayanan, karena pada dasarnya pelayanan tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia. Seperti halnya yang dijelaskan dalam Al-Qur'an, yaitu :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ  
 تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat (QS. An-Nisa’ ayat: 58) “.*

Seperti halnya QS. An-Nisa’ ayat: 58 ini tentang pentingnya menyampaikan amanat. Hal ini juga sebagai representasi bahwa dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada publik atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan sama halnya dengan menyampaikan amanat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang wajib disampaikan dengan sebaik-baiknya. Untuk memberikan pelayanan yang prima juga dapat diwujudkan dengan pelayanan berbasis teknologi seperti Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani*. Memberikan pelayanan baik secara digital maupun tidak harus dengan konsep tidak membedakan penerima pelayanan karena semua penerima pelayanan memiliki hak yang sama terhadap amanat atau pelayanan tersebut.

Adapun dalil lainnya terdapat dalam firman Allah QS. al-Ra'd : 11

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

Artinya :*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan sesuatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri (QS. al-Ra'd: 11)”*.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa melakukan perubahan sama halnya dengan melakukan gebrakan baru dalam perubahan. Yang mana perubahan tersebut harus dilakukan oleh kaum, kelompok, atau organisasi menuju perubahan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya. Adanya perubahan bukan untuk mempersulit melainkan untuk memberikan kemudahan bagi umat manusia. Inilah tujuan dengan adanya program Pekanbaru *smart city* madani yang akan membawa perubahan keseluruhan kota Pekanbaru termasuk tata kelola pemerintahan yang baik (*smart government*), contohnya seperti pemanfaatan teknologi informasi pada aplikasi SILAT *Smart Madani* pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti jadikan sebagai acuan dan perbandingan terhadap penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No	Nama/ Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Rahmadanita et al., 2019. <i>Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja</i> , Vol. 44, No.2, Oktober 2018, e-ISSN: 0216-4019.	Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) implementasi kebijakan smart government dalam rangka mewujudkan <i>smart city</i> di Kota Bandung secara umum memberikan dampak yang positif bagi target groups (kelompok sasaran). <i>Context of implementation</i> (konteks implementasi) menunjukkan kondisi yang tidak baik sementara <i>Content of policy</i> (isi kebijakan) menunjukkan kondisi yang baik.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan ialah pada penelitian ini berfokus kepada kebijakan <i>smart government</i> dalam rangka mewujudkan <i>smart city</i> di Kota Bandung yang mana cakupannya lebih luas terfokus pada pembangunan teknologi, serta tampak mengabaikan dimensi manusia dan institusi. Jika penulis berfokus kepada penerapan <i>smart government</i> pada aplikasi layanan saja.
2.	Pangestu & Anggraini, 2022 <i>Jurnal PRAJA Institut Pemerintahan Dalam Negeri</i> , Vol. 10 No. 2, p-ISSN 2302-6960 e-ISSN 2716-165X	Strategi Pemerintah Daerah Dalam Mengembangkan Kota Cerdas ( <i>Smart City</i> ) Melalui <i>Smart Government</i> Di Kota Serang	Hasil penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa kurangnya anggaran menyebabkan Pemerintah Kota Serang dalam hal ini Diskominfo belum bisa melakukan pengembangan program dan aplikasi secara optimal. Selain itu, kurangnya jumlah tenaga ahli di bidang IT juga menjadi salah satu faktor penghambat. Perlu adanya dukungan lebih dari Pemerintah Kota Serang, serta partisipasi dari masyarakat untuk	Penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan sama' menggunakan <i>Smart Government</i> namun perbedaannya pada penelitian ini menganalisis strategi Pemerintah Kota Serang dalam mengembangkan <i>smart city</i> melalui <i>smart government</i> . Jika penulis berfokus kepada penerapan <i>smart government</i> pada aplikasi layanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			bersama-sama mendukung perkembangan <i>smart city</i> di Kota Serang.	
3.	Arief & Yuardani, 2018, Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan, Vol. 10 No. 2	Efektivitas Penerapan Konsep <i>E-Government</i> Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat	Secara keseluruhan pengimplementasian aplikasi e-kelurahan sudah dapat dikatakan efektif dengan catatan apabila terdapat sumber daya yang kompeten. Selain itu ada beberapa konten pelayanan perizinan dan korespondensi di e-kelurahan yang keberadaannya kurang berguna, seperti halnya masih terdapat aplikasi pembuatan surat perizinan ataupun korespondensi yang ganda pada menu pelayanan yang berbeda. Selanjutnya hal terakhir yang masih menjadi nilai minus dari aplikasi e-kelurahan ini ialah tampilan input surat perizinan ataupun korespondensi yang dihasilkan oleh aplikasi ini terkadang sistematis penulisannya belum semuanya sistematis, jadi pegawai harus merapikan surat yang dihasilkan oleh sistem tersebut secara manual ketika hendak mencetak surat,	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan ialah pada penelitian ini ia berfokus kepada efektivitas penerapan konsep <i>E-Government</i> pada aplikasi elektronik, sedangkan penelitian penulis berfokus kepada penerapan konsep <i>smart government</i> pada aplikasi layanan elektronik.

Sumber: Observasi Penulis

## 2.7 Definisi Konsep

Definisi konsep dimaksudkan untuk memperjelas mengenai konsep-konsep yang akan di teliti, maka adapun definisi konsep pada penelitian ini yaitu :



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan suatu konsep dalam tatanan pengelolaan pemerintahan yang melibatkan pemerintah, masyarakat dan swasta, guna menghasilkan pemerintahan yang berkualitas. *Good Governance* memegang sembilan aspek fundamental dalam perwujudkannya, yaitu partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsive, konsensus, kesamaan, efektifitas dan efisien, akuntabilitas dan visi strategi.
2. Kota cerdas (*Smart City*) merupakan konsep pengembangan kota dengan menggunakan prinsip teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola asset dan sumberdaya perkotaan secara efisien, serta mengintegrasikan teknologi informasi dengan berbagai alat yang terkoneksi ke jaringan internet untuk mengoptimalkan layanan perkotaan dan menghubungkannya dengan masyarakat kota.
3. Pemerintah yang cerdas (*Smart Government*) ini merupakan tata Kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, cepat dan tepat dalam melaksanakan semua fungsi-fungsi pemerintahan secara baik serta memanfaatkan semua keunggulan teknologi sebagai salah satu faktor pendorongnya. *Smart Government* juga merupakan pilar utama dalam mewujudkan *smart city*.
4. Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani* merupakan aplikasi layanan berbasis digital yang digunakan khusus Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, aplikasi tersebut berisi semua layanan yang ada di dalam Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

namun dalam versi online. Aplikasi SILAT *Smart Madani* ini juga merupakan implementasi dari adanya program Pekanbaru *Smart City Madani*.

5. *Smart Aksesibilitas* merupakan ukuran kemudahan atau keterjangkauan yang meliputi keterjangkauan waktu, biaya, usaha dan mudah dicapai.
6. *Smart Procedures* merupakan tata cara dari serangkaian tindakan atau operasi yang harus dijalankan saling berhubunga dan berurutan satu dengan yang lainnya.
7. *Smart Sistem kerja* merupakan susuan antara tata kerja dengan prosedur kerja yang menjadi satu kesatuan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.

## 2.8 Konsep Operasional

Konsep operasional ini dapat dikatakan sebagai unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variable tersebut. Indikator-indikator ini digunakan untuk mengidentifikasi tercapainya hal yang diinginkan dan sebagai acuan dalam mencapai target. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan konsep operasional dari indikator *smart government* yang dijelaskan dalam buku Firdaus yang berjudul “Pekanbaru Madani (Dari Metropolitan Menjadi *Smart City* Menuju Masyarakat Madani) tahun 2018, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) *Smart* Aksesibilitas, yakni meliputi keterjangkauan dan kemudahan akses layanan, yang meliputi waktu, biaya, serta usaha dalam melakukan layanan.
- 2) *Smart Procedure*, yaitu tata cara yang merupakan serangkaian tindakan operasional yang harus dijalankan dengan cara yang sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan, hal ini berkaitan dengan *Standard Operating Procedure* (SOP).
- 3) *Smart* Sistem Kerja, merupakan serangkaian prosedur dan tata kerja yang membentuk suatu proses aktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.

**Tabel 2.3 Konsep Operasional**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Indikator <i>Smart Government</i> dalam buku Firdaus yang berjudul “Pekanbaru Madani (Dari Metropolitan Menjadi <i>Smart City</i> Menuju Masyarakat Madani) tahun 2018	<i>Smart</i> Aksesibilitas	a. Akses layanan yang memberikan kemudahan
		b. Menciptakan layanan yang efektif dan efisien
	<i>Smart Procedure</i>	a. Menciptakan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) dalam penggunaan aplikasi
	<i>Smart</i> Sistem Kerja	a. Berkolaborasi
b. Terkoneksi		
c. Terintegrasi		

Sumber : Indikator *Smart Governmen* dalam Buku Firdaus (2018)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

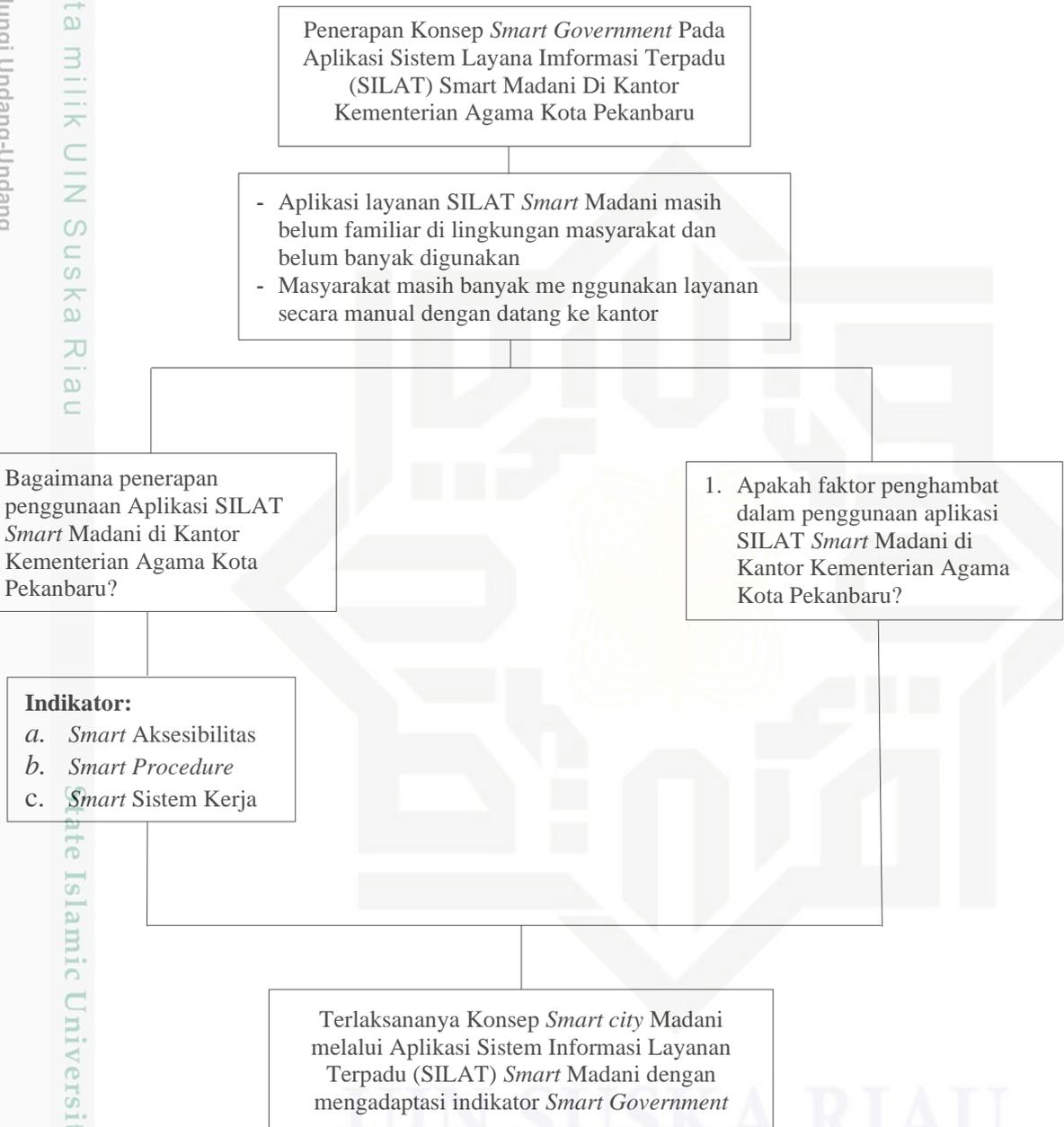
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.9 Kerangka Berfikir

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir



Sumber : Indikator *Smart Governmen* dalam Buku Firdaus (2018)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB III****METODE PENELITIAN****3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Arifin Ahmad, Simp Rambutan No. 1 Pekanbaru. Penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah instansi yang penulis pilih karena menginovasikan pelayanan dengan aplikasi yakni Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) *Smart Madani*. Oleh karena itulah yang membuat penulis tertarik untuk meneliti aplikasi layanan tersebut. Penelitian ini penulis lakukan Rabu, 04 Oktober 2023 dan observasi dilakukan mulai dari Februari 2023.

**3.2 Jenis dan Sumber Data****3.2.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis lakukan yakni menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yakni berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang merasakan dampaknya dan perilaku yang dapat diamati. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana penelitian adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Zuchri Abdussamad, 2021).

Maksudnya yakni penelitian kualitatif menekankan pada pemikiran dan pemahaman penulis mengenai penelitian tersebut, secara triangulasi yakni mengkaji atau menguji permasalahan melalui konvergensi informasi dari berbagai sumber yang ada, dan lebih menekankan makna dari fenomena suatu permasalahan tersebut.

Sedangkan menurut Sudjana dan Ibrahim (dalam Jayusman & Shavab, 2020) penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Dapat dikatakan dengan menggunakan pendekatan secara deskriptif ini dilakukan dengan cara mencari informasi berkaitan dengan peristiwa yang ada, dijelaskan secara rinci tujuan dari penelitian, yang mana dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran mengenai peristiwa yang diteliti.

### 3.2.2 Sumber Data

Menurut Pandit dalam (Sri dkk, 2018) data adalah hasil observasi langsung terhadap suatu kejadian, yang merupakan perlambangan yang mewakili objek atau konsep dalam dunia nyata. Dapat dikatakan data ini memuat fakta mengenai fenomena suatu penelitian yang dapat dijadikan sebagai acuan, data dapat berupa gambar atau tulisan yang dilengkapi dengan nilai tertentu. Dalam penelitian penulis sangat membutuhkan data yang

relevan dalam melaksanakan penelitian. Adapun dalam penelitian ini penulis memperoleh data melalui dua jenis sumber data yaitu:

1. Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber yang berkaitan dengan aplikasi SILAT *Smart Madani* di Kantor kementerian Agama Kota Pekanbaru. Data primer ini didapatkan penulis melalui observasi dan wawancara langsung kepada para informan peneliti yakni staf kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, admin aplikasi SILAT *Smart Madani*, orang yang menggunakan aplikasi SILAT *Smart Madani*, dan yang tidak menggunakan aplikasi SILAT *Smart Madani*.

2. Data Sekunder

Sumber data skunder diperoleh secara tidak langsung dan dapat berupa karya ilmiah dari sumber informasi lain sebagai pendukung penelitian. Data skunder dalam penelitian ini diperoleh melalui telaah pustaka (*library research*) berdasarkan beberapa sumber literatur yang terkait. Adapun data skunder yang ada berupa jurnal mengenai *Electronic Government*, kemudian peraturan Walikota Pekanbaru mengenai *Smart City Madani* yang menjadi dasar pembentukan SILAT *Smart Madani* dan laman resmi mengenai aplikasi SILAT *Smart Madani*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini dilakukan untuk mendapatkan data yang akurat dalam mendukung penelitian yang penulis lakukan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis, yaitu:

#### 1. Wawancara (*Interview*)

Menurut Sugiyono (dalam Marwah, 2019) wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, namun juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden sebagai bentuk pengumpulan data dalam penelitian yang lebih mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara tatap muka dan lisan. Dan wawancara yang dilakukan secara terstruktur dengan menyusun pertanyaan-pertanyaan secara berurutan sehingga meminimalisir penyimpangan dari tujuan penelitian.

#### 2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung dengan menggunakan indra pengelihatian terhadap kondisi, situasi, proses kegiatan yang terjadi di lokasi berlangsungnya penelitian. Kemudian mendengarkan secermat mungkin, terutama mengenai bagaimana masalah penelitian di lapangan, serta menganalisis secara cermat tentang apa yang telah diamati (Marwah, 2019).

Teknik observasi ini dapat dikatakan sebagai teknik pengumpulan data yang cukup efektif untuk memahami suatu sistem. Sebab dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

observasi akan dapat lebih mudah dalam menggambarkan keadaan yang diobservasi.

3. Dokumentasi

Menurut Fuad & Sapto (dalam Yusra et al., 2021) menjelaskan dokumentasi adalah salah satu sumber data skunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Dokumentasi bisa dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cendramata, maupun jurnal kegiatan dan sebagainya. Dokumen seperti ini dapat digunakan untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam.

### 3.4 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini posisi sumber data berupa manusia (narasumber) sangat penting peranannya sebagai seorang informan yang memiliki informasinya. Sumber data dalam penelitian kualitatif yang berupa manusia ini disebut sebagai informan. Informan dalam penelitian merupakan orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah peneliti (Zaqi, 2018). Informan pada penelitian ini adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No	Informan
1.	Kepala kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
2.	Kepala Sub Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
3.	Staff Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
4.	Operator Aplikasi SILAT <i>Smart Madani</i> Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
5.	Pengguna Aplikasi SILAT <i>Smart Madani</i> Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
6.	Tidak Sebagai Pengguna Aplikasi SILAT <i>Smart Madani</i> Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Sumber: *Data Olahan Penelitian 2023*

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara bagaimana menemukan dan mengelola data secara baik dan sistematis. Analisis data dalam penelitian ini yaitu berupa analisis deskriptif kualitatif, yakni dilakukan untuk menganalisis data serta menggambarkannya berdasarkan fakta-fakta yang ada kemudian menghubungkan fakta satu dengan lainnya untuk mendapatkan argument yang tepat. Adapun aktivitas dalam pengelolaan data kualitatif ini dilakukan dengan empat langkah, yaitu:

- 1) Pengumpulan data, yakni proses dimana memasuki lingkungan penelitian guna melakukan pengumpulan data penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu berupa data pengguna aplikasi SILAT *Smart Madani*, data layanan yang dapat diakses pada aplikasi SILAT *Smart Madani*, serta data berupa informasi dari para informan yang penulis wawancarai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Reduksi data, yakni berarti merangkum, memilih data yang memiliki pokok penting yang membentuk kategorisasi. Data yang direduksi penulis yaitu berupa data pengguna aplikasi SILAT *Smart Madani*, data layanan yang dapat diakses pada aplikasi SILAT *Smart Madani*, serta data berupa informasi dari para informan yang penulis wawancarai. Sehingga data yang telah direduksi memiliki gambaran yang jelas sesuai dengan tujuan penelitian.
- 3) Penyajian data, yakni dalam bentuk penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, serta hubungan antar kategori, dan lainnya. Namun dalam penelitian kualitatif data lebih sering disajikan dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendeskripsikan data, maka akan mudah dalam memahami permasalahan yang terjadi serta memudahkan dalam merencanakan langkah kerja selanjutnya.
- 4) Penarikan kesimpulan/verifikasi, yaitu kesimpulan yang diambil dengan di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada penelitian, sehingga menghasilkan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan bisa didapat dengan membandingkan hasil penelitian dengan kajian teoritis yang digunakan oleh penulis (Haqie et al., 2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

##### 4.1.1 Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Pekanbaru lahir jauh sebelum masuknya penjajah Belanda ke Indonesia. Pada waktu itu Pekanbaru hanya berupa dusun kecil yang bernama Payung Sekaki. Dusun itu terletak di tepi Sungai Siak (tepatnya di seberang pelabuhan yang ada saat ini).

Kemudian di zaman Kerajaan Siak Sri Indrapura yang dipimpin oleh Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah, dusun ini berkembang pesat menjadi pusat perdagangan dan merupakan jalur lalu lintas kapal-kapal dari berbagai daerah. Pada saat itu pula pusat kerajaan berpindah ke seberang, sebelah selatan (sekitar pasar bawah saat ini) yang kemudian bernama Senapelan.

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indra Pura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun Istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Mesjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar Pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akhirnya menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Sejak ditinggal oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, penguasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar. Mereka tidak memiliki wilayah sendiri tetapi mendampingi Datuk Bandar. Keempat Datuk tersebut bertanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya pemerintahan berada sepenuhnya ditangan Datuk Bandar (Wahidmurni, 2017).

Selanjutnya perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan:

- 1) SK Kerajaan Bershuit van Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.
- 2) Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang *Controleor* berkedudukan di Pekanbaru.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikepalai oleh GUNCO.
- 4) Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau Kota B.
- 5) UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
- 6) UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
- 7) UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
- 8) Kepmendagri No. 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Propinsi Riau.
- 9) UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya Pekanbaru.
- 10) UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota Pekanbaru.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Kota Pekanbaru**

##### **Visi**

Percepatan pencapaian visi Kota Pekanbaru 2021 disepakati oleh Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih periode 2017-2022,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diiringi penetapan Visi untuk lima (5) tahun kepemimpinannya yaitu :  
“Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Madani”.

**Misi**

Dalam rangka pencapaian visi yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan kedepan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka ditetapkan 5 (lima) misi pembangunan jangka menengah daerah Kota Pekanbaru tahun 2017- 2022, sebagai berikut :

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Bertaqwa, Mandiri, Tangguh dan Berdaya Saing Tinggi;
2. Mewujudkan Pembangunan Masyarakat Madani Dalam Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu;
3. Mewujudkan Tata Kelola Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Baik;
4. Mewujudkan Pembangunan Ekonomi Berbasis Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, pada Tiga Sektor Unggulan, yaitu Jasa, Perdagangan dan Industri (olahan dan MICE);
5. Mewujudkan Lingkungan Perkotaan yang Layak Huni (*Liveable City*) dan Ramah Lingkungan (*Green City*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 4.1.3 Keadaan Geografis Kota Pekanbaru

#### a. Luas dan Letak Wilayah

Luas wilayah Kota Pekanbaru pada tahun 2021 meliputi 632,26 Km<sup>2</sup>. Kecamatan Rumbai Timur, Tenayan Raya, dan Rumbai Barat merupakan tiga kecamatan terluas di Kota Pekanbaru, dengan persentase luas wilayah terhadap total wilayah Pekanbaru masing-masing adalah 21,91%, 18,12%, dan 13,63%. Dilihat dari ketinggian wilayah tiap kecamatan, Tenayan Raya merupakan kecamatan dengan wilayah tertinggi yakni mencapai 43 meter di atas permukaan laut. Sebaliknya, Kecamatan Limapuluh merupakan kecamatan dengan wilayah terendah yang hanya berkisar 4 meter di atas permukaan laut (BPS Kota Pekanbaru, 2023).

**Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Pekanbaru Menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru Tahun 2022**

Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Luas Area (Km <sup>2</sup> )	Peresentasi Terhadap Luas Kabupaten/Kota	Tinggi Wilayah (Mdpl)	Jarak ke Ibukota (Km)
Payung Sekaki	Labuh Baru Barat	35,55	5,63	13,57	4,60
Tuahmadani	Tuahmadani	29,84	4,73	34,00	17,00
Binawidya	Simpang Baru	36,59	5,80	34,00	17,00
Bukit Raya	Simpang Tiga	22,05	3,49	27,04	5,60
Marpoyan Damai	Sidomulyo Timur	29,74	4,70	26,06	0,00
Tenayan Raya	Sialang Sakti	114,40	18,12	43,00	16,00
Kulim	Mentangor	56,87	9,01	43,00	16,00
Limapuluh	Rintis	4,04	0,64	4,00	3,50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Luas Area (Km <sup>2</sup> )	Peresentasi Terhadap Luas Kabupaten/Kota	Tinggi Wilayah (Mdpl)	Jarak ke Ibukota (Km)
Sail	Cinta Raja	3,26	0,52	27,20	1,60
Pekanbaru Kota	Kota Tinggi	2,26	0,36	19,80	2,90
Sukajadi	Pulau Karam	3,76	0,59	20,40	2,00
Senapelan	Kampung Bandar	6,65	1,05	18,50	3,50
Rumbai	Meranti Pandak	61,86	9,80	34,89	17,00
Rumbai Barat	Maharani	86,01	13,63	34,89	17,00
Rumbai Timur	Limbangan	138,31	21,91	18,50	4,70
Pekanbaru		632,26	100,00		

Sumber: Pekanbaru Dalam Angka, 2023

Secara geografis Kota Pekanbaru berada antara 101° 14' - 101° 34' Bujur Timur dan 0° 25' - 0° 45' Lintang Utara serta diapit oleh Kabupaten Siak, Kampar dan Pelalawan. Adapun batas administrasi Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- a) Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b) Sebelah Selatan: Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c) Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d) Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Struktur daratan Kota Pekanbaru relatif datar dengan struktur tanah pada umumnya terdiri dari jenis aluvial dengan pasir. Sedangkan daerah pinggiran kota pada umumnya terdiri dari jenis tanah organosol dan humus yang merupakan rawa-rawa yang bersifat asam, sangat korosif untuk besi. Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur, memiliki

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beberapa anak sungai antara lain Sungai Umban Sari, Air Hitam, Sibam, Setukul, Pengambang, Ukai, Sago, Senapelan, Mintan dan Tampan. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta rakyat dari daerah lainnya (BPS Kota Pekanbaru, 2023).

#### 4.1.4 Iklim

Pekanbaru beriklim teropis. Suhu udara maksimum di Kota Pekanbaru pada tahun 2022 mencapai 35,900 C yang terjadi pada bulan April, sedangkan suhu udara minimum mencapai 21,000 C yang terjadi pada bulan Desember. Curah hujan maksimum di Kota Pekanbaru pada tahun 2022 mencapai 473 mm<sup>3</sup> dengan jumlah hari hujan 26 hari yang terjadi pada bulan Oktober, sedangkan curah hujan minimum terjadi pada bulan September sebesar 179 mm<sup>3</sup> dengan jumlah hari hujan 17 hari (BPS Kota Pekanbaru, 2023).

#### 4.2 Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Pekanbaru

##### 4.2.1 Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah salah satu instansi vertikal yang berada di tingkat Kab/Kota dan merupakan perpanjangan tangan Kementerian Agama Republik Indonesia, yang memiliki kewenangan menyelenggarakan sebagian tugas umum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintahan dan pembangunan di bidang Agama di Tingkat Kota Pekanbaru dan bertanggung jawab kepada Menteri Agama.

Pada awal berdirinya, ada 3 (tiga) Kantor Perwakilan pemerintahan yang mengurus bidang keagamaan di Kotamadya Pekanbaru yakni :

1. Kantor Inspeksi Pendidikan Agama Islam Kotamadya Pekanbaru dengan kepala kantor bernama M. Yahya yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini Pekanbaru.
2. Kantor Inspeksi Penerangan Agama Kotamadya Pekanbaru dengan Kepala Kantor H. Sawir Abdullah, BA yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.
3. Kantor Inspeksi Urusan Agama Kotamadya Pekanbaru dengan Kepala Kantor Baharuddin Yusuf yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.

Kemudian terbitnya Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1975 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama, maka dari situlah Kantor Perwakilan Departemen Agama di seluruh wilayah Indonesia berubah nama menjadi Kantor Departemen Agama termasuk di kota Pekanbaru dan diikuti pula perubahan nama unit kerja menjadi Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penerangan Agama Islam, Seksi Pendidikan Agama Islam serta adanya penambahan unit kerja Seksi Perguruan Agama Islam dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sub Bagian Tata Usaha yang menangani bidang administrasi dan kepegawaian.

Selanjutnya berselang enam tahun kemudian terbitlah Keputusan Menteri Agama RI Nomor 45 Tahun 1981 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama. Terbitnya keputusan Menteri Agama yang baru ini membawa perubahan kembali pada Kantor Departemen Agama karena adanya penambahan kembali satu unit kerja yaitu Penyelenggara Bimbingan Urusan Haji.

Dalam sejarah berdirinya Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru pertama kali dijabat oleh Bapak Baharuddin Yusuf (1975-1976) dan beralamat di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini Kartini (Gedung Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekanbaru Kota sekarang) selama lebih kurang 2 (dua) tahun.

Pada tahun 1976-1982 Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru di pimpin oleh Arsyad Yatim, BA, dengan 5 seksi :

1. Seksi Pendidikan Agama Islam
2. Seksi Perguruan Agama Islam
3. Penerangan Agama Islam
4. Urusan Agama Islam
5. Penyelenggaraan Haji

Selanjutnya pada tahun 1982 - 1987 Bakri K menjabat sebagai Kepala Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru dengan membuat Visi dan Misi Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membentuk Koperasi di Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru. Kemudian Kepala Kantor Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru di lanjutkan oleh Mukhtar Awang, BA pada tahun 1987-1992 dan dilanjutkan oleh Drs. H. Ramli Khatib dengan masa periode 1992-1998.

Dimasa kepemimpinan Drs. H. Ramli Khatib, Kantor Depatemen Agama Kota Madya Pekanbaru terjadi perubahan diantaranya:

1. Kembalinya Urusan Haji ke Departemen Agama Kota Madya Pekanbaru.
2. Berubahnya nama Penyelenggara Haji menjadi Seksi Haji dan Umrah

Kemudian pada tahun 1998-2003 Kantor Departemen Agama Kota Pekanbaru dipimpin oleh H. Azwar Aziz, M.Si. Pada pada tahun 2003-2006 dipimpin oleh Drs. H. Bilhaya Athar. Selanjutnya tahun 2006 -2011 dipimpin oleh Drs. H. Tarmizi, MA. Pada masa kepemimpinan Drs. H. Tarmizi, MA Kantor Departemen Agama yang semula beralamat di jalan Jenderal Sudirman pindah ke gedung baru di jalan Arifin Achmad Simpang Rambutan No. 1. Kantor baru tersebut berdiri di atas tanah hak pakai milik Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru dan diresmikan langsung oleh Bapak Walikota Pekanbaru H. Herman Abdullah, MM pada tanggal 26 Juni 2008. Pada tahun 2019 tanah tersebut oleh Pemko dihibah ke Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya dipimpin oleh Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag pada tahun 2011-2021. Dimana terjadi perubahan struktur organisasi menjadi 7 (tujuh) Kepala Seksi/Penyelenggara sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Organisasi Vertikal Kementerian Agama:

1. Seksi Pendidikan Madrasah
2. Seksi Pendidikan Agama Islam
3. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
4. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
5. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
6. Penyelenggara Syariah
7. Penyelenggara Kristen

Pada masa kepemimpinan Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag juga dilakukan pembagunan Mushalla Ibadurrahman yang pada tahun 2014 ditingkatkan menjadi masjid dengan nama Masjid Ikhlas Beramal.

Kepala Kantor Kementerian Kota Agama Kota Pekanbaru dari masa ke masa:

1. Baharuddin Yusuf (1975-1976)
2. Arsyad Yatim (1977-1982)
3. Bakri K (1982-1987).
4. Mukhtar Awang, BA (1987-1992),
5. Drs. H. Ramli Khatib (1992-1998)
6. H. Azwar Aziz, SH, M.Si (1998-2003)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Drs. H. Bilhaya Athar (2003-2006)
8. Drs. H. Tarmizi, MA (2006-2011)
9. Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag (2011-2021).
10. Drs. H. A. Karim, M.Pd.I (2021-2022)
11. Drs. H. Syahrul Mauludi, MA (2022-Sekarang)

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru memiliki 12 KUA Kecamatan yaitu:

1. KUA Kecamatan Kota Pekanbaru
2. KUA Kecamatan Senapelan
3. KUA Kecamatan Bukit Raya
4. KUA Kecamatan Sail
5. KUA Kecamatan Sukajadi
6. KUA Kecamatan Tampan
7. KUA Kecamatan Rumbai
8. KUA Kecamatan Rumbai Pesisir
9. KUA Kecamatan Payung Sekaki
10. KUA Kecamatan Lima Puluh
11. KUA Kecamatan Tenayan Raya
12. KUA Kecamatan Marpoyan Damai

Saat ini Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru memiliki 8 Satuan Kerja (Satker) yang terdiri dari Kemenag Kota Pekanbaru, 4 Madrasah Aliyah Negeri yaitu MAN 1 Pekanbaru, MAN 2 Model Pekanbaru, MAN 3 Pekanbaru dan MAN 4 Pekanbaru, 3 Madrasah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tsanawiyah Negeri yaitu MTsN Andalan, MTsN 3 Bukit Raya dan MTsN 2 Muara Fajar. Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah menetapkan program-program prioritas yang hasilnya telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Kota Pekanbaru. Capaian program tersebut antara lain:

1. Peningkatan koordinasi dan kerjasama dengan Pemerintah Kota Pekanbaru, dengan mensinergikan visi misi Kota Pekanbaru”..
  2. Menetapkan Standardisasi pelayanan publik, salah satunya “ semua urusan gratis/ nol rupiah” .
  3. Menciptakan kerukunan umat beragama, sehingga umat beragama di Kota Pekanbaru menjadi rukun, damai, merasa aman hidup berdampingan.
  4. Madrasah di Kota Pekanbaru telah menerapkan sistem belajar “ Full Day School”.
  5. Wajib kursus “BP-4” bagi calon pengantin.
- **Perubahan Nama Departemen Agama Menjadi Kementerian Agama**

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi Kementerian Agama, serta berdasarkan Keputusan Menteri Agama menjadi Kementerian Agama, maka terhitung sejak tanggal 03 Desember 2009 Departemen Agama berubah menjadi Kementerian Agama. Lebih dari itu bukan hanya nama Kementerian Agama pusat saja yang berubah tetapi diikuti oleh semua Kantor Wilayah di Provinsi dan Kantor di Kabupaten/Kota,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

termasuk di Kota Pekanbaru yakni Kantor Departemen Agama Kota Pekanbaru berubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Dengan demikian perubahan tersebut menyebabkan segala penggunaan atribut seperti logo, lencana, kop surat, stempel, papan nama dan lainnya menunjuk kepada Kementerian Agama yang menggunakan penyebutan Departemen Agama harus disesuaikan menjadi Kementerian Agama.

#### 4.2.2 Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Berdirinya Kementerian Agama Kota Pekanbaru tentunya memiliki visi dan misi, yaitu:

**Visi:**

“Kementrian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas, dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.”

**Misi:**

- 1) Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama
- 2) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
- 3) Meningkatkan layanan keagamaan yang adi, mudah dan merata
- 4) Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu
- 5) Meningkatkan produktivitas dan daya saing Pendidikan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6) Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governace*).

**4.2.3 Tema Kerja, Moto Kerja, Sifat Kerja Kementerian Agama Kota Pekanbaru**

Adapun tema kerja, moto kerja, dan sifat kerja Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, yaitu:

**Tema Kerja**

*“Ciptakan Pelayanan Yang Prima”*

**Motto Kerja**

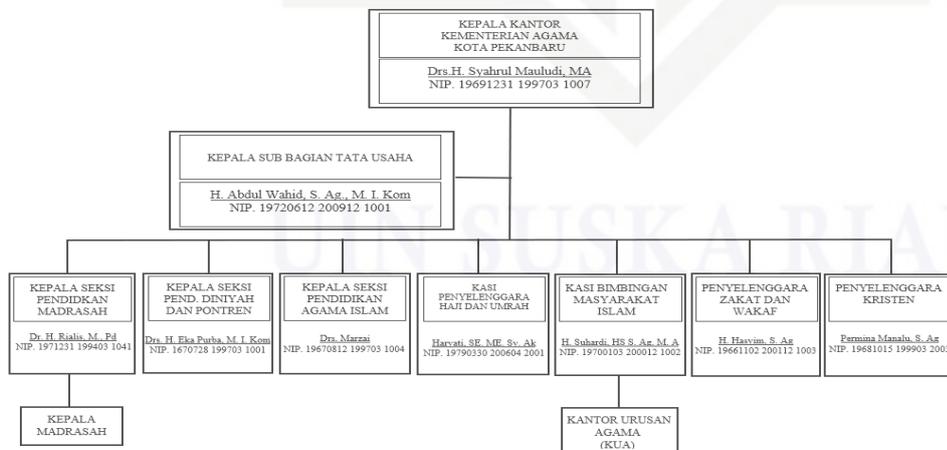
*“Profesional, Berwibawa dan Agamis”*

**Sifat Kerja**

*“Cepat, Akurat dan Peduli”*

**4.2.4 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru**

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru**



Sumber: Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4.2.5 Uraian Kerja (*Job Description*) Unit Kerja Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Adapun Uraian Tugas Bagian/Unit Kerja pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah:

##### 1) Kepala Kantor

Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

##### 2) Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan Koordinasi perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi keuangan dan barang milik Negara dilingkungan Kota Pekanbaru berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala Kantor Kementrian Agama Kota Pekanbaru.

Bagian Tata Usaha Terdiri Dari:

- a. Subbagian Perencanaan dan Keuangan.
- b. Subbagian Hukum dan Keukunan Ummat Beragama
- c. Perumusan Kebijakan Teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi
- d. Subbagian infromasi dan Hubungan Masyarakat
- e. Subbagian Umum

##### 3) Bidang Pendidikan Madrasah

Bidang Pendidikan Madrasah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan masdarasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam Melaksanakan tugas Bidang Pendidikan Madrasah Menyelenggarakan Tugas:

- a. Menyiapkan kebijakan teknis dan perencanaan program dibidang pendidikan madrasah.
- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan dan pembinaan dibidang kurikulum dan evaluasi, pendidikan dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengembangan potensi siswa, kelembagaan, kerjasama dan pengelolaan sistem informasi pendidikan madrasah.
- c. Evaluasi dan penyusunan laporan dibidang pendidikan madrasah.

#### 4) Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan islam mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan sistem informasi di bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Dalam melaksanakan tugas di Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, taman kanak-kanak, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan diniyah, informasi pendidikan agama dan keagamaan Islam.
- c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam.

**Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam**

- Seksi Pendidikan Agama Islam pada PAUD & Pendidikan Dasar
- Seksi Pendidikan Agama Islam & Pendidikan Menengah
- Seksi Pondok Pesantren
- Seksi Pendidikan Diniyah dan Al- Qur'an
- Seksi Sistem Informasi Pendidikan Agama & Keagamaan Islam

**5) Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama kota Pekanbaru. Dalam melaksanakan tugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji dan umrah.
- c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah terdiri dari:

- Seksi Pendaftaran & Dokumen Haji
- Seksi Pembinaan Haji & Umrah
- Seksi Akomodasi Transportasi & Perlengkapan Haji
- Seksi Pengelolaan Keuangan Haji
- Seksi Sistem Informasi Haji

**6) Bidang Urusan Agama Islam**

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama kota Pekanbaru. Dalam melaksanakan tugas bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kepenghuluan, pemberdayaan kantor urusan agama dan keluarga sakinah, pemberdayaan masjid, produk halal, hisab rakyat, dan pembinaan syariah, serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam dan pembinaan syariah.
- c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah.

Bidang Urusan Agama Islam & Pemberdayaan Syariah terdiri dari:

- Seksi Kepenghuluan
- Seksi Pemberdayaan Kantor Urusan Agama
- Seksi Kemasjidan
- Seksi Produk Halal
- Seksi Pembinaan Syariah dan Informasi Urusan Agama Islam

## 7) Bidang Penyelenggara Syariah

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama kota Pekanbaru. Dalam melaksanakan tugas bidang penerangan agama islam, zakat, dan wakaf menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan umum kebijakan teknis dan perencanaan dan penerangan agama islam, zakat, dan waqaf.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang penerangan dan penyuluhan agama islam, kemitraan umat, publikasi dakwah, hari besar islam, seni budaya islam, musabaah Al- Qur'an dan Hadis, zakat dan waqaf, serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama islam, zakat dan waqaf.
- c. Evaluasi dan penusunan laporan di bidang penerangan agama islam, zakat, dan waqaf.

Bidang penerangan agama islam, zakat, dan waqaf terdiri dari

- Seksi Penerangan dan Penyuluhan Agama Islam
- Seksi Pengembangan Seni Budaya Islam, Musabaqah Al-Qur'an dan Al-Hadits
- Seksi Pemberdayaan Zakat
- Seksi Pemberdayaan Waqaf

#### **8) Penyelenggara Kristen**

Pembimbing Masyarakat Kristen mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka pada bab ini penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa penerapan aplikasi SILAT *Smart Madani* di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sudah selaras dengan tujuan program *smart city madani* yakni memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan memanfaatkan digitalisasi. Sejauh ini aplikasi SILAT *Smart Madani* telah menampilkan fitur pelayanan yang mudah di pahami, dari bagaimana awal mula menjadi pengguna aplikasi SILAT *Smart Madani* hingga apa-apa saja layanan yang dapat diakses oleh pengguna pada layanan setiap bidang di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Selain itu, aplikasi SILAT *Smart Madani* juga digunakan untuk akses absen masuk dan pulang bagi pegawai honorer di Kementetian Agama Kota Pekanbaru. Serta hubungan SILAT *Smart Madani* dengan pihak pengelola dari swasta pun terjalin dengan baik selayaknya membangun *smart government* di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Jika di terapkan lebih lanjut maka aplikasi layanan SILAT *Smart Madani* akan dapat memberi manfaat lebih bagi pelayanan di Kementerian Agama Kota Pekanbaru, namun terlepas dari itu penyampaian aplikasi SILAT *Smart Madani* kepada masyarakat memang masih kurang.

Hal ini disebabkan dari adanya beberapa faktor penghamat yang di hadapi dalam penerapan SILAT *Smart Madani*, yakni belum adanya peraturan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### 6.2 Saran

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

husus mengenai penggunaan aplikasi layanan SILAT *Smart Madani* menjadikan masyarakat masih acuh dan masih banyak yang memilih berlayanan secara langsung. Kemudian juga kurangnya pemahaman masyarakat membuat SILAT *Smart Madani* tidak begitu eksis di kalangan masyarakat, selain itu adanya hambatan pada sistem aplikasi seperti sistem eror dan gangguan sinyal pada saat penggunaan aplikasi yang terkadang kurang stabil.

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penerapan konsep *good government* pada aplikasi SILAT *Smart Madani* di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. Harus adanya kejelasan dengan mengeluarkan arahan mengenai kebijakan pada penggunaan aplikasi SILAT *Smart Madani* khusus di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.
2. Adanya komitmen yang kuat dari seluruh perangkat kerja di Kementerian Agama Kota Pekanbaru untuk mempertahankan keberlangsungan SILAT *Smart Madani*.
3. Harus adanya sosialisasi yang lebih terbuka dan menyeluruh yang ditujukan langsung kepada masyarakat.
4. Mengadakan pelatihan terhadap operator agar dapat meminimalisir kesalahan dan mengatasi kesalahan dengan cepat.

5. Melakukan evaluasi selama penggunaan SILAT *Smart* Madani untuk dapat meningkatkan lagi kinerja baik operator maupun SILAT *Smart* Madani itu sendiri.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, V., & Yuardani, A. M. (2018). *Efektivitas Penerapan Konsep E-Government Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat*. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 155–163. <https://doi.org/10.33701/jt.v10i2.527>
- BPS Kota Pekanbaru. (2023). *Kota Pekanbaru dalam Angka Tahun 2023*. Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 1. <https://pekanbarukota.bps.go.id/>
- Cahyadi, A. (2017). *Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)*. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2). <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1255>
- Fauzan Maulana. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesaman (E-KTP Keliling)*. *Inovasi pelayanan publik didinas kependudukan dan pencatatann sipil kabupaten pasaman (studi kasus pelayanan E-KTP keliling (Vol. 53, Issue 9)*.
- Firdaus. (2018). *Pekanbaru Madani: Dari Metropolitan Menjadi Smart City Menuju Masyarakat Madani*. Jakarta: Elex Media Komputerindo Kelompok Gramedia.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya*. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Haura Atthahara. (n.d.). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas*. 3(1), 66–77.
- Jayusman, I., & Shavab, O. A. K. (2020). *Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management Sistem (Lms) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah*. *Jurnal Artefak*, 7(1), 13. <https://doi.org/10.25157/ja.v7i1.3180>
- Marwah, A. (2019). *Metode Penelitian*. Elibrary Unikom, 76–87.
- Pangestu, D. K., & Anggraini, W. (2022). *Strategi Pemerintah Daerah Dalam Mengembangkan Kota Cerdas (Smart City) Melalui Smart Government Di Kota Serang*. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2), 130–141. <https://doi.org/10.55678/prj.v10i2.660>
- Putra Ardinata, R., Rahmat, H. K., Andres, F. S., Waryono, W., Studi, P.,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Perhotelan, M., Pariwisata, F., & Perhotelan, D. (2022). *Kepemimpinan Transformasional Sebagai Solusi Pengembangan Konsep Smart City Menuju Era Society 5.0: Sebuah Kajian Literatur TransformPutra*, Pariwisata, F., & Perhotelan, D. *Multidisciplinary Journal of Counseling and Social Research*, 1(1), 2962–8350.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. *Natapraja*, 6(1), 69. <https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>
- Rahim, A. (2019). *Governance and Good Governance-A Conceptual Perspective*. *Journal of Public Administration and Governance*, 9(3), 133. <https://doi.org/10.5296/jpag.v9i3.15417>
- Rahmatullah, A. F. (2021). *Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur*. *Ijd-Demos*, 3(2). <https://doi.org/10.37950/ijd.v3i2.87>
- Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2020). *Implementasi E-Government di Kota Tangerang mMenjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)*. *Responsive*, 2(3), 89. <https://doi.org/10.24198/responsive.v2i3.26083>
- Sri, A. dkk. (2018). *Pengantar Konsep Informasi, Data, dan Pengetahuan*. Modul Pembelajaran, 1, 11–18.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo*. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>
- Wahidmurni. (2017). *Pekanbaru*. 1, 2588–2593.
- Walikota Pekanbaru. (2019). *Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 56 Tahun 2019 tentang Masterplan Pekanbaru Smart City*. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 56 Tahun 2019, 53(9), 1689–1699.
- Wibisono, B., & Handoko, S. (2020). *Implementasi Program Jogja Smart City Di Kota Yogyakarta Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Sosio-Kultural*. *Jurnal Kewarganegaraan*, 4(1), 66–74. <https://doi.org/10.31316/jk.v4i1.880>
- Yanuar, R. M. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(Nomor 01), 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>

- Yusra, Z., Zulkarnain, R., & Sofino, S. (2021). *Pengelolaan LKP Pada Masa Pendmik Covid-19*. *Journal Of Lifelong Learning*, 4(1), 15–22. <https://doi.org/10.33369/joll.4.1.15-22>
- Zaqi, M. (2018). *Bab III Informan Penelitian. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115. [https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/8801/BAB III](https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/8801/BAB%20III).
- Zuchri Abdussamad. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU



## Draft Pertanyaan Wawancara dengan Informan

### 1. Operator SILAT *Smart Madani*

Bagaimana kemudahan yang diberikan aplikasi layanan SILAT ini kepada pengguna dalam mengakses layanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru?

Apakah aplikasi layanan SILAT ini dapat menciptakan layanan yang lebih efektif dan efisien di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru?

Bagaimana perkembangan layanan di Kemenag Kota Pekanbaru selama adanya aplikasi layanan SILAT *Smart Madani*?

Bagaimana upaya yang dilakukan Kemenag Kota Pekanbaru dalam menghimbau Masyarakat untuk menggunakan aplikasi SILAT *Smart Madani* dengan mengikuti *Standar Operating Procedurei* (SOP) yang telah ditentukan?

Apakah dalam pelaksanaan layanan SILAT *Smart Madani* pihak Kemenag Kota Pekanbaru berkolaborasi dengan pihak swasta dan Masyarakat?

Apakah dalam pelaksanaan layanan digital SILAT *Smart Madani* pihak Kemenag Kota Pekanbaru, Swasta dan Masyarakat mempunyai hubungan yang saling memberikan manfaat dan memberikan keuntungan?

Bagaimana keterkaitan antara Kemenag Kota Pekanbaru, swasta dan masyarakat dalam pelaksanaan layanan aplikasi SILAT *Smart Madani*?

Bagaimana pentingnya keterkaitan peran Masyarakat terhadap keberlangsungan aplikasi SILAT *Smart Madani*?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Pengguna SILAT *Smart Madani*

Bagaimana dampak yang anda rasakan (memudahkan atau tidak) selama mengakses layanan di Kemenag Kota Pekanbaru dengan aplikasi SILAT Smart Madani?

Apakah aplikasi layanan SILAT ini dapat menciptakan layanan yang lebih efektif dan efisien di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru?

Apakah Standar Operating Procedurei (SOP) penggunaan aplikasi SILAT Smart Madani dapat dipahami dengan baik oleh para pengguna?

Bagaimana pentingnya keterkaitan peran Masyarakat terhadap keberlangsungan aplikasi SILAT Smart Madani?

## 3. Bukan Pengguna SILAT *Smart Madani*

Bagaimana menurut anda tentang adanya layanan digital secara *online* untuk mengakses layanan di Kemenag Kota Pekanbaru pada aplikasi SILAT Smart Madani?

Mengapa lebih memilih menggunakan layanan secara langsung di banding dengan menggunakan aplikasi SILAT Smart Madani secara *online*?

## Dokumentasi Foto Wawancara dengan Informan



*Foto Wawancara Bersama Operator keseluruhan SILAT Smart Madani*



*Foto Wawancara Bersama Staff Kementerian Agama Kota Pekanbaru Pengguna SILAT Smart Madani*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*Foto Wawancara Bersama Staff Kementerian Agama Kota Pekanbaru Pengguna SILAT Smart Madani*



*Foto Wawancara Bersama Staff Kementerian Agama Kota Pekanbaru*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*Foto Wawancara Bersama Masyarakat Bukan Pengguna SILAT Smart Madani*



*Foto Wawancara Bersama Masyarakat Bukan Pengguna SILAT Smart Madani*

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail:fekonsos@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 20 September 2023

Nomor : B-5271/Un.04/F.VII.I/PP.00.9/9/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : **Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal**

Kepada  
Yth. Abdiana Ilosa, S. AP., MPA  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Siti Nurhayati  
NIM : 12070522462  
Prodi : Administrasi Negara S1  
Semester : VII (Tujuh)

Dengan ini kami menunjuk Saudara sebagai Dosen Konsultasi dalam menyelesaikan Proposal Penelitian mahasiswa tersebut diatas dengan Judul :  
"Konsep Smart City Madani Pada Aplikasi SILAT (Sistem Informasi Layanan Terpadu) di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru"

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Pengembangan Lembaga,



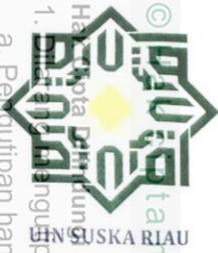
Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si  
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

- Hal-hal yang harus diperhatikan dalam penulisan surat ini adalah sebagai berikut:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau



Nomor : B-5598/Un.04/F. VII/PP.00.9/10/2023  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : **Pra Riset**

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekosos@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 09 Oktober 2023 M  
 24 Rabiul Awwal 1445 H

Kepada  
 Yth. Kepala Kantor  
 Dinas Penanaman Modal dan  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Provinsi Riau  
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Siti Nurhayati  
 NIM. : 12070522462  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **“Konsep Smart City pada Aplikasi SILAT (Sistem Informasi Layanan Terpadu) Smart Madani di Kementerian Agama Kota Pekanbaru”** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Kuasa Dekan,

Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si  
 NIP. 19700826 199903 2 001

1. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Himpunan Mahasiswa UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISSET/62093  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-558/Un.04/F.VII/PP.00.9/1/2024 Tanggal 17 Januari 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

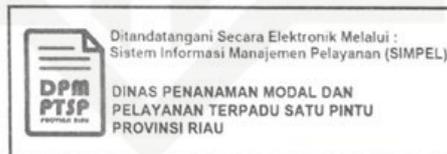
- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | SITI NURHAYATI   |
| 2. NIM / KTP         | : | 12070522462  |
| 3. Program Studi     | : | ADMINISTRASI NEGARA  |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | PENERAPAN KONSEP SMART GOVERNMENT PADA APLIKASI SISTEM INFORMASI LAYANAN TERPADU (SILAT) SMART MADANI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU   |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 19 Januari 2024



**Tembusan :**

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



# PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

GEDUNG LIMAS KAJANG LANTAI III KOMP. PERKANTORAN PEMKO. PEKANBARU  
JL. ABDUL RAHMAN HAMID KOTA PEKANBARU



## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/2577/2023



- a. Dasar :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
  3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
  4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
  5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang :
- Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/59676 tanggal 11 Oktober 2023, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

### MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : SITI NURHAYATI
2. NIM : 12070522462
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : DESA TANI MAKMUR KEC. RENGAT BARAT-INDRAGIRI HULU
7. Judul Penelitian : KONSEP SMART CITY PADA APLIKASI SILAT (SISTEM INFORMASI LAYANAN TERPADU) SMART MADANI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
  2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan.
  3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
  4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.
- Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 17 Oktober 2023

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA  
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU



### Tembusan

- Yth :
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
  2. Yang Bersangkutan.



© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7801/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/12/2023 Pekanbaru, 29 Desember 2023 M  
 Sifat : Biasa 16 Jumadil Akhir 1445 H  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada  
 Yth. **Abdiana Ilosa, S.AP, MPA**  
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
 Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Siti Nurhayati  
 NIM : 12070522462  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: **"PENERAPAN KONSEP SMART GOVERNMENT PADA APLIKASI SISTEM INFORMASI LAYANAN TERPADU (SILAT) SMART MADANI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU"**.

Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan  
 Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
 Pengembangan Lembaga,



**Dr. Khatunuddin, S.Sos, M. Si**  
 NIP. 196101200710 1 003

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau  
 Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pembusan :  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



UIN SUSKA RIAU

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonkos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-558/Un.04/F.VII/PP.00.9/1/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Izin Riset**

Pekanbaru, 17 Januari 2024 M  
6 Rajab 1445 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Siti Nurhayati  
NIM. : 12070522462  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"**Penerapan Konsep Smart Government pada Aplikasi Sistem Informasi  
Layanan Terpadu (SILAT) Smart Madani di Kantor Kementerian Agama  
Kota Pekanbaru**" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan  
bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Mahyarni, SE, MM  
19700826 199903 2 001

- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Yth.

Tim SILAT Smart Madani Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Dengan Hormat,

Memperhatikan maksud surat Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIn Suska Riau Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/19250/2023 Tanggal 25 September 2023 M dan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor: BL.04.00/Kesbangpol/2577/2023, Tanggal 17 Oktober 2023 Perihal seperti pokok surat, akan datang menghadap saudara :

Nama : **SITI NURHAYATI**  
 NIM : 12070522462  
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU  
 Jurusan : Adminitrasi Negara  
 Jenjang : S1  
 Alamat : Desa Tani Makmur Kec. Rengat Barat – Indragiri Hulu

Bermaksud melakukan Pra Riset di Tim Silat Smart Madani Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang Saudara pimpin selama 3 bulan (dari tanggal 23 Oktober 2023 s.d 23 Desember 2023) , guna mendapatkan dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam rencana penelitian dengan judul:

“ **KONSEP SMART CITY MADANI PADA APLIKASI SILAT (SISTEM INFORMASI LAYANAN TERPADU) SMART DI KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KOTA PEKANBARU** ”

Untuk maksud tersebut kiranya saudara dapat memberikan bantuan/informasi yang diperlukan sepanjang yang bersangkutan dapat mematuhi ketentuan/peraturan yang berlaku semata-mata untuk kepentingan ilmiah.

Demikian surat izin riset/penelitian ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Kepala  
  
 Syahrul Mauludi

Tembusan:

1. Ka. Kanwil Kementerian Agama Propinsi Riau
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Sosial UIN SUSKA RIAU
3. Yang bersangkutan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Jalan Arifin Achmad Simpang Rambutan Nomor 01 Pekanbaru  
 Telp 0761 66513, 66504 FAX 66513  
 Email : tu\_pekanbaru@yahoo.go.id

19 Oktober 2023 M

Nomor : B-4470/Kk.04.5/TL.00/10/2023  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Rekomendasi Riset**



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sultan Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**

Jalan Arifin Achmad Simpang Rambutan Nomor 1 Pekanbaru 28294  
Telp 0761 66513, 66504, 61802 Faximile 66513  
Email tu.pekanbaru@yahoo.go.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : B- 690 /Kk.04.5/TL.00/03/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : Drs.H. SYAHRUL MAULUDI, MA  
**NIP** : 19691231 199703 1 007  
**Jabatan** : Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Dengan ini menerangkan bahwa :

**Nama** : SITI NURHAYATI  
**NIM** : 12070522462  
**Fakultas** : Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau  
**Jurusan** : Administrasi Negara  
**Jenjang** : S1  
**Alamat** : Desa Tani Makmur Kec.Rengat Barat – Indragiri Hulu

Telah Melaksanakan Riset, Wawancara dan Pengambilan Data di Tim Silat SMART Madani Kantor Kementrian Agama Kota Pekanbaru. Dengan judul:

**“KONSEP SMART CITY MADANI PADA APLIKASI SILAT (SISTEM INFORMASI LAYANAN TERPADU) SMART DI KANTOR KEMENTRIAN AGAMA KOTA PEKANBARU”**

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 07 Maret 2024  
Kepala  
  
Syahrul Mauludi

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau membuat karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BIOGRAFI PENULIS

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama lengkap penulis Siti Nurhayati, lahir pada tanggal 04 Oktober 2001 di Kota Nganjuk, Jawa Timur. Penulis merupakan anak ke 1 dari 2 bersaudara dari Ayah yang bernama Suyitno dan Ibu yang bernama Sri Wahyudiati.

Penulis bersuku jawa, berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-Kanak di TK Yayasan Misi Islamiyah yang selesai pada tahun 2008, kemudian Sekolah Dasar di SDS Yayasan Misi Islamiyah pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MTS Yayasan Misi Islamiyah yang selesai pada tahun 2017, dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Inhu yang selesai pada tahun 2020. Selanjutnya pada tahun 2020 Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (Uin Suska Riau) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara melalui jalur Seleksi Bersama Mandiri Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Selama masa perkuliahan penulis aktif dalam komunitas internal kampus seperti organisasi Himpunana Mahasiswa Administrasi Negara, yang pada awal kepengurusan pada tahun 2020 penulis menjabat sebagai anggota media kreatif, pada kepengurusan sekanjutnya penulis diangkat menjadi sekretaris bidang publik relation, kemudian pada tahun 2023 kepengurusan yang terakhir penulis menjabat sebagai ketua divisi komunikasi dan informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada tanggal 02 April 2024 penulis dinyatakan lulus sebagai sarjana dengan skripsi berjudul “Penerapan Konsep *Smart Government* pada Aplikasi Sistem Informasi Layanan Terpadu (Silat) *Smart Madani* di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru” dengan penelitian yang dilakukan di Kementerian Agama Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

