

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA PRABUMULIH  
NOMOR 17 TAHUN 2017 TENTANG RENCANA INDUK PENGEMBANGAN  
E-GOVERNMENT KOTA PRABUMULIH (Studi Penggunaan Aplikasi  
Prabuku Smart City Terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan Di  
Kelurahan Wonosari Kota Prabumulih)**

**Dwi Indah Widaningrum  
Andries Leonardo  
Muhammad Ervan Marzuki**

**Magiter Ilmu Pemerintahan Universitas Tamansiswa Palembang**

**ABSTRACT**

*Dwi Indah Widaningrum. Implementation of Prabumulih Mayor Regulation Number 17 of 2017 concerning the Master Plan for the Development of E-Government in Prabumulih City (Study of the Use of the Smart City Pre-Book Application for Population Document Services in Wonosari Village, Prabumulih City). This study aims to describe and analyze the Implementation of Prabumulih Mayor Regulation Number 17 of 2017 concerning the Master Plan for the Development of E-Government in Prabumulih City (Study of the Use of Smart City Pre-Book Application on Population Document Services in Wonosari Village, Prabumulih City). The method used uses qualitative methods with techniques of collecting observational data, interviews and documentation. From the results of research that has been done, it can be concluded that Communication. It was found that communication between the Kominfo office, Wonosari Village, and the Population and Civil Registration Office was well established. This shows that there is good coordination between relevant agencies in implementing the program. Effective communication is a supporting factor in policy implementation. Resources. There is a shortage in trained human resources and technology-based facilities. Human resources who have adequate technological knowledge are essential in implementing this policy. In addition, adequate facilities, such as technological infrastructure and a good internet network, are also needed to support the smooth running of the program. Disposition. In this study, it was found that employees from the Communication and Information Agency and Wonosari Village strongly support the Smart City Prebook program. This support reflects their commitment and willingness to implement the policy wholeheartedly. In this study, it can be seen that the Smart City Pre-Book program in Wonosari Village has been carried out in accordance with SOPs and clear bureaucratic flows. This shows that a good bureaucratic structure has been implemented in the implementation of the program. The existence of understanding and compliance with established procedures facilitates the efficient implementation of policies.*

**Keywords:** Policy Implementation, Smart City Prebook

## PENDAHULUAN

Pentingnya good governance pada dasarnya mencakup penciptaan kondisi pemerintahan yang dapat memastikan keseimbangan antara pelayanan publik dan melibatkan berbagai pelaku seperti negara, masyarakat sipil, lembaga masyarakat, dan sektor swasta. Paradigma ini menekankan pada pentingnya hubungan sejajar antara institusi negara, pasar, dan masyarakat. Kolaborasi dan pemahaman antar pelaku sangat penting, dengan harapan terbentuk konsensus dan sinergi dalam penerapan program-program good governance di masyarakat.

Di Indonesia, langkah pertama menuju electronic government dimulai sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika. Instruksi ini menekankan bahwa teknologi telematika harus digunakan untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Lebih lanjut, Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 memberikan arahan dan strategi nasional untuk pengembangan E-Government, yang menunjukkan komitmen serius Pemerintah Indonesia dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dan pembentukan masyarakat berbasis informasi.

Pemerintah Kota Prabumulih adalah salah satu contoh yang menerapkan sistem E-Government sejak tahun 2020. Langkah ini adalah tindak lanjut dari Instruksi Presiden

dan kebijakan nasional terkait E-Government. Peraturan Walikota Prabumulih yang mengatur rencana pengembangan E-Government menunjukkan upaya serius untuk menciptakan pemerintahan yang demokratis, transparan, dan efisien. E-Government memungkinkan pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada warga, termasuk urusan bisnis dan hal-hal terkait pemerintahan, dengan cara yang lebih efisien.

Dengan menggunakan teknologi informasi, E-Government membantu mewujudkan sistem pemerintahan yang lebih efisien. Transparansi dalam penyediaan data dan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat secara terus-menerus adalah inti dari E-Government. Hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi kapan saja tanpa harus menunggu jam kerja kantor..

Berdasarkan hasil observasi penggunaan aplikasi prabuku smart city yang didapat dari Dinas Pencatatan Sipil Kota Prabumulih pada Bulan Desember 2022 jumlah dokumen yang diproses hanya 24 dokumen yang meliputi 54.17 % dokumen KK, 20.83 % dokumen KTP, 12.50 % dokumen Pindah/Datang, dan 12.50 % dokumen Kelahiran.

Kemudian dari hasil pengamatan peneliti 14 Deseber Tahun 2022 ada beberapa problem dalam pelaksanaan program ini sehingga belum berjalan maksimal yaitu

permasalahan layanan dokumen kependudukan yang terkadang memakan waktu lama di Instansi Pemerintah, kurangnya pengetahuan tentang teknologi dan aplikasi Prabuku Smart City untuk mengurus dokumen kependudukan, sumber daya manusia yang masih kurang atau belum paham dan kurang sosialisasi dan peralatan/jaringan komunikasi yang kurang memadai untuk implementasi *E-Government*.

Dari hasil wawancara awal menunjukkan bahwa aplikasi Prabuku Smart City adalah program jangka panjang dalam mempermudah proses layanan, adapun sisi lemah, dari sinyal maupun tidak semua warga bisa menggunakan teknologi, tentu hal tersebut akan jadi pertimbangan kedepannya. Berdasarkan permasalahan tersebut yang sudah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Implementasi *E-Government* dengan judul **“Implementasi Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Rencana Induk Pengembangan *E-Government* Kota Prabumulih (Studi Penggunaan Aplikasi Prabuku Smart City Terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kelurahan Wonosari Kota Prabumulih )”**.

## LANDASAN TEORI

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai Implementasi *E-Government* Penggunaan Aplikasi Prabuku Smart City terhadap tingkat pelayanan dokumen kependudukan di

Kota Prabumulih, berikut akan dibahas beberapa teori yang terkait dengan *E-Government*.

Implementasi kebijakan adalah proses penerapan dan pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan oleh suatu lembaga atau organisasi. Implementasi kebijakan melibatkan langkah-langkah konkret untuk menerjemahkan kebijakan menjadi tindakan nyata yang dapat dijalankan oleh berbagai pihak terkait.

Secara sederhana, implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky (sebagaimana dikutip dalam Usman, 2004:7) menyatakan bahwa "implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan." Syaukani dan rekannya (2004:295) menjelaskan bahwa implementasi merupakan serangkaian aktivitas untuk menghadirkan kebijakan kepada masyarakat sehingga mencapai hasil yang diharapkan. Tahapan ini melibatkan persiapan peraturan lanjutan yang menginterpretasikan kebijakan, penyediaan sumber daya untuk pelaksanaan, dan pengantaran kebijakan secara konkret kepada masyarakat.

Dalam pandangan Mazmanian dan Sabatier, seperti diutarakan oleh Wahab (2005:65), implementasi berfokus pada pemahaman tentang apa yang terjadi setelah suatu program atau kebijakan dinyatakan berlaku. Fokusnya adalah pada kejadian dan aktivitas yang muncul setelah kebijakan resmi diterapkan, termasuk upaya administratif dan dampak yang nyata pada masyarakat.

Menurut Syukur dalam Surmayadi (2005:79), terdapat tiga unsur penting dalam proses implementasi: program atau kebijakan yang dijalankan, kelompok sasaran yang akan menerima manfaat, dan pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan dan pengawasan. Implementasi melibatkan usaha dari pembuat kebijakan untuk memengaruhi "street level bureaucrats" dalam memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran.

Implementasi kebijakan menurut Edward III melibatkan empat variabel utama yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaannya. Variabel-variabel ini menjelaskan faktor-faktor yang dapat memengaruhi sejauh mana kebijakan dapat diimplementasikan dengan efektif. Berikut adalah penjelasan tentang variabel-variabel tersebut:

1. **Komunikasi:** Keberhasilan implementasi kebijakan membutuhkan komunikasi yang efektif antara pembuat kebijakan dan implementor (pelaksana kebijakan). Penting bagi implementor untuk memahami tujuan dan sasaran kebijakan dengan jelas. Komunikasi yang baik dapat mengurangi distorsi dalam implementasi.
2. **Sumberdaya:** Meskipun isi kebijakan telah komunikasikan dengan jelas, kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan kebijakan dapat menghambat efektivitas

implementasi. Sumberdaya ini bisa berupa sumber daya manusia yang berkualitas, dukungan finansial yang memadai, serta aset dan fasilitas yang diperlukan.

3. **Dispositioni:** Disposisi merujuk pada sikap dan karakteristik individu yang terlibat dalam implementasi. Jika implementor memiliki komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis, pelaksanaan kebijakan akan lebih lancar. Sikap dan pandangan individu terhadap kebijakan juga dapat mempengaruhi proses implementasi.
4. **Struktur Birokrasi:** Struktur organisasi yang bertugas melaksanakan kebijakan juga memengaruhi implementasi. Struktur ini termasuk dalam Standard Operating Procedures (SOP) dan fragmentasi. SOP adalah prosedur kerja dasar yang mengatur pelaksanaan kebijakan, sedangkan fragmentasi adalah tekanan eksternal yang memengaruhi pelaksanaan kebijakan.

### **Pengertian E-Government**

E-Government merupakan singkatan dari pemerintahan elektronik. Istilah ini juga sering dikenal sebagai e-gov, pemerintah digital, pemerintah online, atau pemerintah transformasi. E-Government merujuk pada upaya

untuk mengembangkan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Ini melibatkan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan maksud memaksimalkan pemanfaatan teknologi elektronik. Secara lebih spesifik, E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi, layanan, dan mengurus urusan pemerintahan kepada masyarakat. Konsep ini mencakup berbagai bidang, termasuk legislatif, yudikatif, dan administrasi publik, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik yang lebih baik, dan memfasilitasi proses kepemerintahan yang demokratis.

E-Government (Electronic Government) adalah konsep dan praktik penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan untuk menyediakan layanan publik, memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan warga negara, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses-proses pemerintahan. E-Government melibatkan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan operasional pemerintahan.

Tujuan utama dari E-Government adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi birokrasi, meningkatkan transparansi, memfasilitasi partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan efisiensi dalam

pengelolaan sumber daya dan proses pemerintahan. E-Government juga dapat membantu mengatasi hambatan geografis dan waktu dalam mengakses layanan pemerintah.

Implementasi E-Government melibatkan berbagai aspek, termasuk pengembangan platform online untuk menyediakan layanan publik, pembuatan situs web resmi pemerintah, penggunaan media sosial untuk berkomunikasi dengan masyarakat, pembuatan aplikasi mobile untuk mengakses informasi dan layanan, serta penggunaan teknologi seperti big data, analisis data, dan kecerdasan buatan untuk meningkatkan pengambilan keputusan.

### **Prabuku Smart City**

Program Prabuku Smart City adalah program yang berbentuk Aplikasi pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis online. Perubahan dalam orientasi pelayanan administrasi kependudukan dari pelayanan tatap muka menuju pelayanan berbasis pada Teknologi informasi dan komunikasi. Inovasi program Prabuku Smartcity merupakan salah satu respons Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih dalam mewujudkan layanan administrasi Kependudukan yang berbasis pada teknologi informasi dan komunikasi.

Hal ini merupakan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan layanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat kota prabumulih seperti yang tertuang pada Undang-Undang

Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan pasal 1 poin ke-6 yang menyatakan “penyelengara adalah pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan” dan poin ke-7 “instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggungjawab dengan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Inovasi program Prabuku *Smart City* juga merupakan wujud respon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih terhadap Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang memerintahkan kepada pemerintah kabupaten/kota untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Inovasi Prabuku *Smart City* juga merupakan jawaban atas pandangan baru kepada masyarakat yang tidak harus datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk mengurus dokumen kependudukan serta pelayanan yang efektif juga transparan.

Program Aplikasi Prabuku *Smart City* mampu memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dapat diakses secara mudah oleh masyarakat melalui Aplikasi yang dapat di unduh di *Play Store* yang terdapat di *smartphone Android* dengan bentuk Aplikasi bernama Prabuku *Smart City*. Aplikasi Prabuku *Smart City* merupakan inovasi dalam pelayanan dokumen

kependudukan dengan wajah yang baru yang harus di optimalkan. Dalam rangka mengoptimalkan Program baru tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah mensosialisasikan alur dan tata cara penggunaan aplikasi tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Prabumulih berupaya sepenuhnya mengenalkan Aplikasi Prabuku *Smart City* agar tepat sasaran dan dapat dipergunakan dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat. Sosialisasi terkait penggunaan Aplikasi Prabuku *Smart City* sebanyak 2 (dua) kali. Yang pertama dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dihadiri oleh pihak Kecamatan dan Kelurahan dan yang kedua dilakukan di setiap Kelurahan yang ada di Kota Prabumulih.

## **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian yang diterapkan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Moloeng (2002;6) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan bentuk penelitian yang menggali dan menggambarkan realitas atau data persoalan berdasarkan ungkapan dan manifestasi yang ditemukan dalam data yang terkumpul, seperti kata-kata dan gambar, bukan data berupa angka. Dengan kata lain, metode kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan hasil dalam bentuk kata tertulis atau lisan, serta mengamati respons dan perilaku responden.

Secara umum, desain penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan

data dan membandingkannya dengan standar yang telah ditentukan. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, yang menurut definisi Bogdan dan Taylor, melibatkan proses pengumpulan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan, serta perilaku yang dapat diamati dari individu-individu yang menjadi fokus penelitian.

Denzi dan Lincoln, yang dikutip oleh Moleong (2015), menggambarkan penelitian kualitatif sebagai pendekatan penelitian yang melibatkan konteks alami, dengan tujuan mengartikan fenomena yang terjadi. Pendekatan ini dilakukan dengan memanfaatkan berbagai metode yang relevan. Peneliti menggunakan metode kualitatif karena peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam yang berkenaan dengan Implementasi Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Rencana Induk Pengembangan E-Government Kota Prabumulih (Studi Penggunaan Aplikasi Prabuku *Smart City* Terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kelurahan Wonosari Kota Prabumulih)

### **Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti menjadi pengamat kegiatan dan juga sebagai pengumpul data penelitian serta memilih dan menggunakan alat penelitian. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan cara, yaitu:

#### **1) Observasi**

Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung untuk mengamati berbagai kegiatan yang berkaitan dengan Implementasi Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (Studi Penggunaan Aplikasi Prabuku *Smart City* Terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kelurahan Wonosari Kota Prabumulih).

#### **2) Wawancara**

Wawancara dilakukan secara terbuka dan pertanyaan terfokus pada masalah, fokus penelitian dan tujuan penelitian sehingga informasi yang dikumpulkan lebih lengkap. Data yang diambil menggunakan wawancara yang berkenaan dengan Implementasi Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Rencana Induk Pengembangan E-Government Kota Prabumulih (Studi Penggunaan Aplikasi Prabuku *Smart City* Terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kelurahan Wonosari Kota Prabumulih).

#### **3) Studi Dokumentasi**

Data yang dihasilkan dari wawancara dan observasi terkadang tidak cukup, maka peneliti perlu melakukan studi dokumentasi untuk melengkapi data penelitian. Studi dokumentasi ini bertujuan untuk menggali data melalui dokumen tertulis yang ada, berupa: catatan, laporan-laporan, surat-surat keputusan dan sebagainya. Data hasil dokumentasi digunakan untuk mengecek kebenaran hasil wawancara dan observasi. Selain itu, bahan yang diperoleh dari studi dokumentasi

dijadikan sebagai penguat data lainnya. Data yang diambil menggunakan studi dokumentasi adalah: foto-foto perencanaan kegiatan, pelaksanaan kegiatan, undang-undang, serta peraturan-peraturan.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Implementasi Penggunaan Aplikasi *Prabuku Smart City* Terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kelurahan Wonosari Kota Prabumulih**

Dalam penerapan aplikasi *Prabuku Smart City* sebagai layanan kependudukan berbasis online tidaklah berjalan dengan mudah, ada beberapa problem yang dihadapi, sebagaimana yang disampaikan sebelumnya bahwa tidak semua warga menggunakan hp android dan pada kalangan tertentu masih gagal teknologi. Kemudian dari hasil pengamatan yang dilakukan pada tanggal 23 Juni 2023 ada beberapa problem dalam pelaksanaan program ini sehingga belum berjalan maksimal yaitu permasalahan layanan dokumen kependudukan yang terkadang memakan waktu lama di Instansi Pemerintah, kurangnya pengetahuan tentang teknologi dan aplikasi *Prabuku Smart City* untuk mengurus dokumen kependudukan, sumber daya manusia yang masih kurang atau belum paham dan kurang sosialisasi dan peralatan/jaringan komunikasi yang kurang memadai untuk implementasi *E-Government*.

## **Komunikasi**

Komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam implementasi kebijakan. Kebijakan yang baik dapat berhasil jika ada komunikasi yang efektif antara pemerintah, pemangku kepentingan, dan masyarakat. Komunikasi yang transparan adalah kunci dalam membangun kepercayaan dan mendapatkan dukungan dari masyarakat. Pemerintah harus secara jelas dan terbuka menyampaikan informasi mengenai kebijakan yang akan diimplementasikan, tujuan kebijakan, manfaatnya, serta proses pelaksanaannya. Hal ini akan membantu masyarakat memahami dan menerima kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa koordinasi dan komunikasi antara instansi Dinas Kominfo, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta Kelurahan Wonosari terjalin dengan baik dalam implementasi Peraturan Walikota Prabumulih tentang *E-Government*. Mereka secara aktif berkolaborasi, berkomunikasi secara terbuka, dan saling mendukung dalam penggunaan aplikasi *Prabuku Smart City* untuk meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan di Kelurahan Wonosari, Kota Prabumulih

## **Sumber Daya**

Sumber daya memainkan peran kunci dalam implementasi kebijakan. Untuk mencapai tujuan kebijakan, diperlukan sumber daya yang mencakup berbagai aspek. Sumber Daya Manusia: Tenaga kerja yang berkualitas dan kompeten sangat

penting dalam mengimplementasikan kebijakan. Hal ini melibatkan pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Pelatihan dan pengembangan karyawan juga diperlukan agar mereka dapat memahami dan melaksanakan kebijakan dengan baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pelatihan dan kerjasama dengan Dinas Kominfo serta institusi pendidikan setempat telah dilakukan untuk meningkatkan pemahaman pegawai terkait aplikasi Prabuku *Smart City*. Namun, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa seluruh pegawai memiliki pemahaman yang cukup dan mampu mengatasi hambatan terkait infrastruktur teknologi agar pelayanan publik di Kelurahan Wonosari dapat berjalan dengan lancar dan efisien. Masih ada kekurangan dalam pemahaman pegawai terkait teknologi dan aplikasi Prabuku *Smart City* di Dinas Kominfo dan Kelurahan Wonosari. Meskipun telah ada upaya pelatihan, diperlukan langkah-langkah lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman pegawai, seperti pelatihan intensif, kerjasama dengan lembaga pendidikan, dan sesi pemantapan. Selain itu, hambatan terkait fasilitas juga perlu ditangani untuk memastikan penggunaan aplikasi Prabuku *Smart City* yang optimal.

## **Disposisi**

Dalam implementasi kebijakan, disposisi memainkan peran penting

dalam menjalankan tugas dan mengkoordinasikan berbagai langkah yang diperlukan. Disposisi adalah proses penugasan tugas kepada pihak-pihak terkait untuk melaksanakan suatu kegiatan atau tindakan dalam rangka mencapai tujuan kebijakan. Disposisi melibatkan penugasan tugas dan tanggung jawab kepada pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Setiap individu atau unit kerja diberikan tugas yang jelas dan tanggung jawab terkait dengan bagian tertentu dari kebijakan yang akan dilaksanakan.

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa Lurah, pegawai kelurahan, dan Kabid Dinas Kominfo sepenuhnya mendukung program Prabuku *Smart City* dalam implementasi kebijakan *E-Government* di Kelurahan Wonosari. Mereka melihat potensi dan manfaat yang besar dalam penggunaan aplikasi ini, dan telah melibatkan pegawai dan lembaga secara aktif dalam proses implementasi. Dukungan dari Dinas Kominfo juga terlihat dalam bentuk pelatihan, bimbingan, dan dukungan teknis yang diberikan. Semua ini menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjalankan program ini dengan harapan dapat meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan di Kelurahan Wonosari.

## **Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan dapat bervariasi tergantung pada konteks dan tingkat pemerintahan yang berlaku. Selain struktur birokrasi, penting juga

untuk mencatat adanya koordinasi dan mekanisme komunikasi yang efektif antara berbagai bagian atau unit kerja dalam implementasi kebijakan. Hal ini penting untuk memastikan sinergi dan kolaborasi yang baik dalam rangka mencapai tujuan kebijakan dengan efektif.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelaksanaan program Prabuku *Smart City* di Kelurahan Wonosari telah dijalankan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan dilaksanakan berdasarkan alur birokrasi yang benar sesuai dengan Peraturan Walikota Prabumulih. Dinas Kominfo, Lurah Wonosari, dan pegawai kelurahan telah berperan aktif dalam memastikan kepatuhan terhadap prosedur-prosedur tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa program ini dijalankan dengan konsistensi dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

### **Faktor Pendukung**

Koordinasi dan kerjasama yang baik antar instansi dalam implementasi kebijakan merujuk pada upaya sinergi dan kolaborasi yang efektif antara berbagai lembaga atau unit kerja yang terlibat dalam pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Koordinasi yang baik memastikan bahwa semua pihak bekerja bersama, saling berbagi informasi, dan mengoordinasikan tindakan mereka untuk mencapai tujuan bersama.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kerjasama dan koordinasi antara Dinas Kominfo dan Kelurahan Wonosari sangat baik dalam implementasi Prabuku *Smart City*.

Dinas Kominfo memberikan dukungan teknis dan fasilitas yang diperlukan, sementara Kelurahan Wonosari merasa didukung dan terbantu dalam menjalankan program ini. Sinergi antara kedua belah pihak menjadi faktor pendukung yang kuat dalam pelaksanaan kebijakan Prabuku *Smart City* di Kota Prabumulih.

### **Faktor Penghambat**

Hasil pengamatan peneliti bahwa tidak semua warga wonosari menggunakan hape android sebagai alat komunikasi dan sarana dalam menjalankan mobilitas kerja dalam keseharian, tentu secara tidak langsung tidak mungkin menggunakan aplikasi Prabuku *Smart City*. Menurut pengamatan peneliti bahwa Prabuku *Smart City* hanya bisa digunakan untuk era milenial, generasi X dan generasi Z ke bawah yang rata-rata menggunakan android dan paham teknologi. Faktor-faktor di atas mengindikasikan bahwa kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi Prabuku *Smart City* dan keterbatasan pemahaman teknologi menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan. Diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai manfaat aplikasi ini, serta menyediakan pendampingan atau pelatihan bagi mereka yang masih kesulitan dalam mengoperasikan teknologi. Sosialisasi yang lebih efektif dan pendekatan yang inklusif dapat membantu mengatasi kendala ini dan memaksimalkan potensi pelayanan dokumentasi kependudukan melalui

Prabuku *Smart City* di Kelurahan Wonosari, Kota Prabumulih.

Dari hasil penelitian bahwa masyarakat belum memahami aplikasi Prabuku *Smart City* dan tidak memiliki akses ke smartphone atau android menjadi faktor penghambat dalam implementasi kebijakan di Kelurahan Wonosari. Penting untuk memberikan informasi dan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat tentang aplikasi ini serta mempertimbangkan alternatif lain untuk melayani mereka yang tidak memiliki smartphone atau android, seperti menyediakan fasilitas komputer publik atau pusat pelayanan untuk pengurusan dokumen kependudukan secara konvensional.

### **Kesimpulan**

Dalam implementasi Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 17 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Pengembangan *E-Government* Kota Prabumulih sebagian masyarakat masih memiliki pengetahuan yang terbatas mengenai aplikasi Prabuku *Smart City*. Hal ini menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan, karena pemahaman yang rendah dapat menghambat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi dan memanfaatkan layanan yang disediakan. Kemudian tidak semua masyarakat menggunakan *smartphone* atau paham tentang teknologi. Hal ini menjadi faktor penghambat karena aplikasi Prabuku *Smart City* membutuhkan akses dan pemahaman teknologi yang memadai. Ketidakmampuan masyarakat dalam menggunakan *smartphone* dapat menghambat partisipasi mereka dalam

pemanfaatan layanan digital.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- AG. Subarsono. 2011. Analisis Kebijakan Publik (konsep. teori dan aplikasi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan *Good Governance* Melalui. Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press
- Gregor Polancik. (2009). Empirical Research Method Poster. Jakarta
- Miles, M. B. & Huberman, M. (1992). Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Penerbit. Universitas Indonesia. Moleong
- Moleong Lexy, 2002, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung : CV. Remaja
- Sugiyono. (2009). Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung : ALFABETA
- Surmayadi, Nyoman. I. 2005. Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Citra Utama .Jakarta
- Syaukani, dkk. 2004. Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Usman Sunyoto. 2004. "Pembangunan dan Pemberdayaan

Masyarakat”,. Yogyakarta,  
Pustaka Pelajar

Wibawa, Samodra. 1994. Kebijakan  
Publik Proses dan Analisis.  
Jakarta: Intermedia

Winarno, Budi. 2008. Kebijakan  
Publik, Pt. Buku Kita: Jakarta