STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH DALAM MENSOSIALISASIKAN PEMANFAATAN APLIKASI PRABUKU SMART CITY SEBAGAI MEDIA PELAYANAN MASYARAKAT

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Jurnalistik

Oleh :

Ananta Mega Meilika

07031181722024

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

TAHUN 2021

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Prabumulih Dalam Mensosialisasikan Pemanfaatan Aplikasi Prabuku Smart City Sebagai Media Pelayanan Masyarakat

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh

Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh :

Ananta Mega Meilika

07031181722024

Pembimbing I	Tanda Tangan	Tanggal
Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si.		27 Agustus 2021
NIP. 198411052008121003	----------	----------
Pembimbing II		
Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom		3 September 2021
NIP. 199205312019032018	----------	----------

Mengetahui, 3/9/21
Ketua Jurusan,

Dr. Andries Lionardo,S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

"Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Prabumulih dalam Mensosialisasikan Pemanfaatan Aplikasi Prabuku Smart City Sebagai Media Pelayanan Masyarakat"

Skripsi

Oleh :
Ananta Mega Meilika
07031181722024

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 17 September 2021

Pembimbing :	Tanda Tangan
1. Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si. 198411052008121003	----------
2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom 199205312019032018	----------

Penguji :	Tanda Tangan
1. Rindang Senja Andarini, S.I.Kom., M.I.Kom. 198802112019032011	----------
2. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si. 199309052019032019	----------

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,	Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,
Prof. Dr. Alfitri, M.Si. NIP. 196601221990031004	**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si** NIP. 197905012002121005

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: **Ananta Mega Meilika**
NIM	: **07031181722024**
Tempat dan Tanggal Lahir	: Prabumulih, 19 Mei 1999
Program studi/Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Prabumulih dalam Mensosialisasikan Pemanfaatan Aplikasi Prabuku Smart City sebagai Media Pelayanan Masyarakat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Semua data, informasi, dan pernyataan dalam pembahasan serta kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan dan pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan guna mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,

Yang membuat pernyataan,

Ananta Mega Meilika
NIM. 07031181722024

MOTTO

"Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?" (QS. Ar-Rahman: 13)

"Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung." (QS. Ali'Imran: 173)

"Maka kelak kamu akan ingat kepada apa yang kukatakan kepadamu. Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Melihat akan hamba-hambanya-Nya." (QS. Al-Mu'min: 44)

"Dear Allah, Thank you for your never ending blessing." -dh-

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Untuk kedua Orang Tuaku Tercinta, Bunda Sudarmi dan Ayah Noverli.
2. Untuk diriku sendiri.
3. Saudariku, Desvira Dhea Rambang dan Almh. Mei Salsabila.
4. Keponakanku, Nafeza Radeya Salsabila dan Naizhila Radeya Azzahra
5. Teman-teman seperjuangan di kampus.
6. Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Almamater tercinta, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skipsi ini yang berjudul "Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Prabumulih dalam Mensosialisasikan Pemanfaatan Aplikasi Prabuku Smart City sebagai Media Pelayanan Masyarakat", tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat yang telah ditetapkan dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana di Universitas Sriwijaya Indralaya.

Dalam penyusunan laporan ini penulis telah memperoleh banyak bantuan serta pengarahan baik secara langsung maupun secara tidak langsung dari banyak pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, M.S.C.E. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,
3. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
4. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si. Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi dan sekaligus sebagai pembimbing I saya yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom Selaku Pembimbing II Skripsi saya yang telah memberikan saran dan kritik terkait penulisan skripsi saya.
6. Ibu Dr. Retna Mahriani, M,Si selaku pembimbing akademik yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan yang begitu bermanfaat
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terkhususnya Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi atas seluruh ilmu dan dedikasinya dalam mengabdi selama di perkuliahan.

8. Pihak Pemerintah Kota Prabumulih dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Prabumulih beserta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih yang dengan sukarela membantu dan memberikan data yang diperlukan sebagai kelengkapan penelitian ini sehingga dapat berjalan dengan lancar.
9. Terimakasih Kedua orangtua kandung peneliti yaitu Sudarmi dan Noverli yang selalu memberikan cinta kasih, semangat, dan dukungan dalam setiap langkah peneliti. Serta terimakasih untuk dukungan baik segi moril maupun materil. Dengan izin Allah Tanpa kalian, saya tidak dapat melangkah dengan tegar, terimakasih sudah selalu membantu sampai detik ini, semoga pahala dan ridho Allah selalu menyertai kalian. I Love you.
10. Terimakasih Adikku Desvira Dhea Rambang dan untuk Keponakanku yang masyallah membuatku sangat bersemangat, Nafeza dan Naizhila.
11. Terimakasih untuk diriku sendiri, yang sudah berjuang sejauh ini. Yang sudah berani memulai dengan berusaha tetap kuat, kamu hebat kok. Perjuangan belum berakhir, tetap semangat yaa hehe..
12. Sahabat-sahabat baikku selama dikampus yang tidak dapat aku sebutkan satu persatu.
13. Sekaligus teman-teman Fisip terkhusus Ilmu Komunikasi yang sudah banyak memberikan kenangan baik semasa kehidupan kampus.
14. Beserta teman-teman organisasi yang telah membantu dalam membentuk diri ini menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Indralaya, 17 Maret 2021

Penulis

Ananta Mega Meilika
07031181722024

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN i
HALAMAN PENGESAHAN ii
PERNYATAAN ORISINALITAS iii
MOTTO iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR BAGAN xiii
ABSTRAK xiv
***ABSTRACT* ..... xv**
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang..... 1
1.2 Rumusan Masalah..... 11
1.3 Tujuan Penelitian..... 12
1.4 Manfaat Penelitian..... 12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 Definisi Komunikasi..... 13
2.2 Defini Strategi Komunikasi..... 15
2.3 Sosialisasi..... 17
2.4 Definisi Pemerintah Daerah..... 19
2.5 Aplikasi Prabuku Smart City..... 20
2.6 Kerangka Pemikiran..... 22
2.7 Penelitian Terdahulu..... 24
BAB III METODE PENELITIAN 29
3.1 Rancangan Penelitian..... 29
3.2 Definisi Konsep..... 30
3.3 Fokus Penelitian..... 31

3.4 Unit Analisis 33
3.5 Teknik Penentuan Informan..... 33
3.6 Data dan Sumber Data..... 35
3.7 Teknik Pengumpulan Data..... 35
3.8 Teknik Analisis Data..... 36
3.9 Teknik Keabsahan Data..... 37

BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN 39
4.1 Sejarah Singkat Kota Prabumulih 39
4.2 Visi dan Misi Kota Prabumulih 41
4.3 Makna dan Lambang Kota Prabumulih 41
4.4 Kantor Pemerintah Kota Prabumulih 42
4.5 Struktur Organisasi Kantor Pemerintah Kota Prabumulih 43
4.6 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Prabumulih 44
4.7 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Prabumulih 45
4.8 Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Prabumulih 45
4.9 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Prabumulih 46
4.10 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih 47
4.11 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Prabumulih 47
4.12 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Prabumulih 47
4.13 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Prabumulih 48

BAB V HASIL DAN ANALISIS 50
1. Analisis Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Prabumulih dalam
Mensosialisasikan Pemanfaatan Aplikasi Prabuku Smart City

sebagai Media Pelayanan Masyarakat 51
5.1 Penelitian (*Research)* 51
5.2 Perencanaan (*Plan)* 70
5.3 Pelaksanaan (*Excute)* 101
5.4 Evaluasi (*Measure)* 103
5.5 Pelaporan ((*Report)* 107
2. Faktor-faktor Penghambat Sosialisasi
Aplikasi Prabuku Smart City 111

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 113
6.1 Kesimpulan 113
6.2 Saran 115

DAFTAR PUSTAKA 116
LAMPIRAN 120

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu..... 24
Tabel 3.1 Tabel Fokus Penelitian..... 31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Menu Layanan Aplikasi Prabuku Smart City 5
Gambar 1.2 Total Penduduk Kota Prabumulih Tahun 2019 6
Gambar 3.2 Total Unduhan Aplikasi Prabuku Smart City oleh Masyarakat Kota Prabumulih 7
Gambar 1.4 Berita Terakhir Aplikasi Prabuku Smart City di *Website* Resmi Kota Prabumulih 8
Gambar 1.5 Berita *Launching* Aplikasi Prabuku Smart City di Beberapa Media Massa Elektronik 9
Gambar 4.1 Peta Kota Prabumulih 39
Gambar 4.2 Lambang Kota Prabumulih 41
Gambar 4.3 Kantor Pemerintah Kota Prabumulih 43
Gambar 4.4 Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Prabumulih 45
Gambar 4.5 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih 47
Gambar 5.1 *Fitur* dan Layanan Aplikasi Prabuku Smart City 53
Gambar 5.2 *Momarandum of Understanding (MoU)* 57
Gambar 5.3 *Launching* Program Aplikasi Prabuku Smart City 66
Gambar 5.4 Operator sebagai Komunikator dan Tim Khusus Sosialisasi Program Aplikasi Prabuku Smart City 72
Gambar 5.5 *Group Whatsapp* Komunikator dan Tim Khusus Sosialisasi Sosialisasi Aplikasi Prabuku Smart City 73
Gambar 5.6 Pembekalan dan *Training* kepada Para Pengelola dan Operator Aplikasi Prabuku Smart City 75
Gambar 5.7 Pembekalan dan *Training* kepada Para Operator yang Dilakukan *via zoom meeting* 76
Gambar 5.8 Sosialisasi Aplikasi Prabuku Smart City melalui Beberapa Jenis Media 84
Gambar 5.9 Sosialisasi secara Langsung kepada Para Camat dan Lurah Kota Prabumulih 94
Gambar 5.10 Komentar Negatif berupa Keluhan 97

Gambar 5.11 Rapat dan Laporan Akhir Aplikasi Prabuku Smart City 108

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran 22
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Kota Prabumulih 43
Bagan 4.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Prabumulih 46
Bagan 4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih 48

ABSTRAK

Aplikasi Prabuku Smart City merupakan program yang berbasis pelayanan dan pengaduan milik Pemerintah Daerah Kota Prabumulih yang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika beserta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih. Aplikasi yang dirilis pada tahun 2020 dan resmi *launching* pada tahun 2021 tersebut bertujuan untuk meminimalisir terjadinya pungutan liar dan menekan biaya yang dikeluarkan masyarakat. Melalui metode kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk melihat strategi komunikasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Prabumulih serta faktor-faktor penghambat dalam mensosialisasikan pemanfaatan aplikasi Prabuku Smart City. Penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi Hafied Cangara (2014: 76). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dilapangan dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah Kota Prabumulih belum menerapkan lima dimensi teori strategi komunikasi secara maksimal, hal ini dikarenakan terdapat faktor-faktor penghambat yang saling berkaitan dalam mensosialisasikan aplikasi Prabuku Smart City.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Pemerintah Daerah, Sosialisasi, Prabuku Smart City

Pembimbing I	Pembimbing II
Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si.	**Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom**
NIP. 198411052008121003	**NIP. 199205312019032018**

Palembang, 3 September 2021
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo., S.IP.,M.Si
NIP. 197905012002212 1005

ABSTRACT

Prabuku Smart City application is a ministerial based program and a complain belonging to the city of Prabumulih government in cooperation with department of communication and informatics along with the city's occupation and civil registry. The application released in 2020 and the official lauchof 2021 aims to minimize illegal charges and suppress public costs. Through qualitative methods, the study aims to see communication strategies carried out by the city's Prabumulih government and to see inhibitory factors in socializing Prabuku Smart City applications. The study uses communication strategy theory by Hafied Cangara (2014: 76). Data collection techniques in this study were carried out through in-depth interviews, field observations and documentation studies. The results show that the Prabumulih City Government has not implemented the five dimensions of communication strategy theory optimally, this is because there are interrelated inhibiting factors in socializing the Prabuku Smart City application.

Keywords : communication strategy, local government, Prabuku Smart City, socialization

Advisor I	**advisor II**
Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si.	**Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom**
NIP. 198411052008121003	**NIP. 199205312019032018**

Palembang, 3 September 2021
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo., S.IP.,M.Si
NIP. 197905012002212100 5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Arus globalisasi yang semakin pesat menimbulkan banyak perkembangan di dalam setiap aspek kehidupan, salah satunya ialah perkembangan komunikasi. Kondisi ini ditandai dengan banyaknya perubahan komunikasi yang semakin canggih, seperti terbentuknya teknologi komunikasi yang mendasari munculnya media-media baru seperti aplikasi *Mobile, Website, Hnadphone, Laptop,* dan lain-lain. Hal yang perlu diketahui bahwa, komunikasi menjadi sarana yang paling penting dalam menjalin hubungan antar manusia serta menjadi kebutuhan yang sangat kompleks dalam menunjukkan eksistensinya sejak zaman dahulu hingga di era modern saat ini. Dikarenakan, komunikasi telah melekat dan menyentuh segala aspek kehidupan manusia.

Dalam sebuah proses komunikasi dapat terbilang berhasil apabila pesan atau makna yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima secara lengkap dan jelas oleh komunikan, serta dapat dipahami dan dimaknai secara tepat oleh komunikan. Selain itu, komunikator juga harus dapat menyampaikan pesannya dengan tepat dan jelas. Tanpa adanya komunikasi yang baik, tentu akan menimbulkan banyak gangguan atau kesalahpahaman yang terjadi di dalam masyarakat, contohnya *noise* atau *miss communication*.

Pengaruh globalisasi dan pergantian zaman ke era modern memunculkan berbagai macam bentuk teknologi informasi sebagai alat komunikasi yang membawa perubahan secara substansial bagi kehidupan. Misalnya, kemunculan *handphone* yang dilengkapi saluran internet sebagai sarana komunikasi yang memudahkan manusia mengkases informasi lebih cepat. Hal ini juga menimbulkan perubahan interaksi antar masyarakat yang awalnya harus berkomunikasi secara *face to face* atau melalui surat kabar, kemudian dapat berubah menjadi interaksi jarak jauh melalui *video call*, *chat*, atau telpon tidak terbatas oleh ruang dan waktu.

Hal tersebut menunjukkan teknologi komunikasi yang terdapat di era globalisasi saat ini ialah berupa kegiatan komunikasi yang berbasis *online*, aktivitas komunikasi berbasis *online* yang berkembang tersebut dimulai sejak 1990-an, sesudah teknologi internet mulai berkembang. Namun, aktivitas komunikasi berbasis *online* saat ini lebih didominasi oleh penggunaan aplikasi *Mobile* yang banyak diunduh di *Play Store*, selain tampilannya yang *simple* dan menarik, berbagai aplikasi *Mobile* juga mudah untuk diunduh dengan hanya membutuhkan jaringan internet, dengan ini manusia semakin mudah berkomunikasi dan menjalankan aktivitas dengan ringan dan cepat dimanapun dan kapanpun.

Kemajuan teknologi komunikasi tersebut banyak dilirik oleh berbagai organisasi publik, salah satunya ialah lembaga pemerintahanan. Dalam (Sumaryadi, 2018: 16) pemerintah diartikan sebagai lembaga organisasi yang mempunyai kekuasaan dalam memenuhi dan memberlakukan hukum dan undang-undang pada suatu wilayah. Sehingga sebagai sebuah organisasi, pemerintah tentunya harus menyediakan pelayanan yang maksimal bagi pemenuhan kebutuhan serta hak-hak dasar publik maupun masyarakatnya. Dalam teoretis, Rasyid (dalam Sedarmayanti, 2018: 32) mengemukakan tiga fungsi utama pemerintahan, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), serta fungsi perlindungan (*protection*).

Jelas, bahwa kegiatan yang akan dicapai oleh sebuah pemerintah untuk hak-hak dasar masyarakat maupun negara, juga wajib dilakukan oleh Pemerintah Kota Prabumulih, yang berdasarkan peran dan fungsinya sebagai lembaga pemerintahan adalah melayani dan membuat program-program serta fasilitas guna menunjang kesejahteraan masyarakat secara maksimal. Program yang dicetuskan Pemerintah Kota Prabumulih ialah program yang berbasis media teknologi komunikasi, yaitu aplikasi Prabuku Smart City yang merupakan hasil kerja sama Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) setempat. Aplikasi yang dirilis sejak 30 Januari 2020 tersebut merupakan sebuah inovasi kreatif dan langkah besar Pemerintah

guna terciptanya tata kelola masyarakat kota Prabumulih yang maju dan sejahtera. Hal ini selaras dengan Perda No. 1 Tahun 2019 – Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Prabumulih Tahun 2018 – 2023.

Konsep terciptanya aplikasi Prabuku Smart City tidak lepas dari asal-usul induknya, yaitu *Smart City*. Secara harfiah, *Smart City* didefinisikan sebagai "kota pintar" dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) guna mengembangkan berbagai kegiatan di masyarakat. Konsep tersebut merupakan ide kreatif dan inovatif yang dilaksanakan oleh ekosistem kota pada saar menangani persoalan serta meningkatkan kualitas hidup warga setempat. Misalnya, dapat memberikan fasilitas bagi rakyat dalam mengakses berbagai informasi, sehingga masyarakat dapat lebih mengenal dan mengetahui sumber daya kota yang ada secara lebih efisien.

Definisi lainnya, Kota Pintar (*Smart City*) diuraikan sebagai sebuah kota yang sanggup memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM), Modal Sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern guna melancarkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan tingginya kualitas kehidupan, dengan manajemen sumber daya yang bestari melalui pemerintah yang berbasis partisipasi masyarakat dalam (Schaffers, 2010:3). Selain itu, konsep *Smart City* ialah sebuah inovasi daerah yang tertera dan diatur dalam Undang-undang No. 23 tahun 2014, dalam bab XXI tentang Pemerintah Daerah yang bertema inovasi daerah pada pasal 386 – pasal 390. Termaktub dalam Undang-undang mengungkapkan bahwa sebuah lembaga Pemerintah Daerah diwajibkan melaksanakan sebuah inovasi yang dapat menundukung pembangunan daerah.

Sebagai sebuah kota yang memiliki julukan kota "*seinggok sepemunyian*", Kota Prabumulih memiliki Visi "Terwujudnya Kota Prabumulih Sebagai Kota PRIMA dan Berkualitas" (Prestasi, Religius, Inovatif, Mandiri, Aman). Visi tersebut sesuai dengan dirilisnya program *Smart City* yang ada di kota Prabumulih, dengan menerapkan konsep 6 fondasi, yaitu *smart governance*, *smart society*, *smart living*, *smart economy*, *smart environment*, dan *smart branding*.

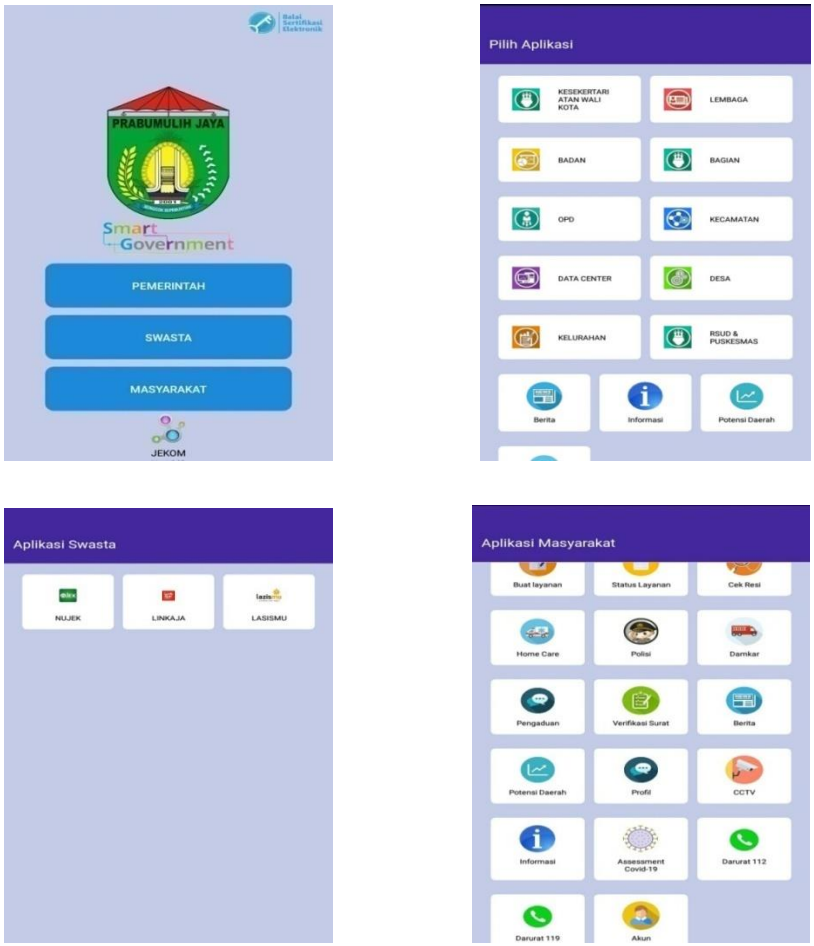
Aplikasi Prabuku Smart City menyediakan banyak fasilitas dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang cukup kompleks dengan keunggulan berbasis pelayanan dan pengaduan dengan fasilitas bagi pemerintah, swasta, dan masyarakat. Dengan berbagai *fitur* menarik, mulai dari pembuatan *E-budgeting*, Kartu Keluarga (KK), E-ktp Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kependudukan, serta layanan *Live Streaming Area Trafic Control System*, dimana masyarakat dapat melihat kondisi lalu lintas Kota Prabumulih secara langsung.

Selain itu, aplikasi Prabuku Smart City juga menyediakan layanan seperti *Assessment Covid*-19, *E-Medic*, Cek Status Layanan, Polisi, Pemadam Kebakaran (Damkar), dan Verifikasi surat. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Prabumulih telah melibatkan seluruh elemen Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Prabumulih guna memudahkan masyarakat mencari informasi dan menikmati pelayanan yang disediakan. Sehingga, aplikasi tersebut sangat bermanfaat untuk memudahkan masyarakat. Uniknya, adanya aplikasi ini diharapkan dapat menjadi upaya menekan biaya yang dikeluarkan masyarakat serta menghindari terjadinya pungutan liar (pungli). Tidak hanya itu, *via* aplikasi Prabuku Smart City, warga Kota Prabumulih juga dapat memberikan ide serta gagasannya supaya pemerintah bisa memhami apa yang sedang dibutuhkan dan diinginkan oleh warga setempat.

Selain Kota Prabumulih, terdapat beberapa kota di Indonesia yang memanfaatkan konsep *Smart City* dengan layanan aplikasi didalamnya, seperti Kota Jakarta dengan aplikasi Jakarta Smart City dan Jakarta Kini (JAKI), Kota Palembang dengan aplikasi Hallo Palembang, dan Kota Bandung dengan aplikasi seperti *X-igent Panic Button*. Jika dibandingkan dengan aplikasi yang berbasis *Smart City* di beberapa kota di Indonesia, aplikasi Prabuku Smart City masih tergolong cukup baru, sebab dirilisnya aplikasi tersebut ialah pada 30 Januari 2020 dan baru dapat menerapkan sistem pelayanan pada Januari 2021. Adapun menu yang terdapat pada aplikasi Prabuku Smart City adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1

Menu Layanan Aplikasi Prabuku Smart City



Sumber : Aplikasi Prabuku Smart City (diunduh pada 24 Januari 2021)

Dapat dilihat dari gambar 1 yang telah tertera di atas. Pemerintah Kota Prabumulih telah membuat inovasi berupa 26 menu layanan yang 4 diantaranya terdapat pada portal khusus pemerintah dan masyarakat yaitu, berita, Informasi, potensi daerah, dan *home care*. Adanya inovasi dengan memanfaatkan teknologi komunikasi berupa aplikasi Prabuku Smart City diharapkan dapat membuka peluang kesempatan Pemerintah Kota Prabumulih dalam mencapai kinerja pemerintahan yang lebih baik dalam melayani masyarakat sesuai visi yang dibuat.

Berdasarkan pernyataan Wakil Walikota Kota Prabumulih, H Andriansyah Fikri S.H didampingi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(Disdukcapil) Heriyadi, dilansir pada 1 November 2020 di media tribunnews.com, menegaskan melalui aplikasi Prabuku Smart City masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) bagi pengurusan berkas. Sebab, petugaslah yang nantinya akan mengantar langsung ke rumah warga. Saat ini Pemerintah Kota Prabumulih tengah melakukan persiapan dan sosialisasi. Guna mengakses layanan tersebut, masyarakat Kota Prabumulih diwajibkan untuk mengunduh aplikasi Prabuku Smart City di masing-masing *play store* yang tersedia di *Handphone*, lalu masuk ke aplikasi dan registrasi terlebih dahulu menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Kartu Keluarga (KK), *Email*, *password* dan lain-lain.

Gambar 1.2

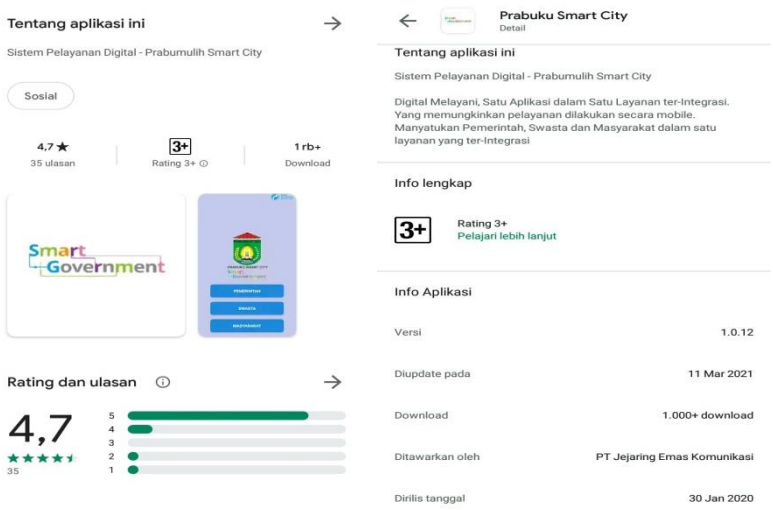
Total Penduduk Kota Prabumulih Tahun 2019

sumber : www.prabumulihkota.bps.go.id (diakses pada 7 Februari 2021)

Saat ini, aplikasi Prabuku Smart City sudah bisa diunduh di *Play Store* dan dapat digunakan pada Januari 2021, mengingat pelayanan yang akan dilaksanakan tepat di awal tahun. Namun, tidak semua masyarakat Kota Prabumulih mengetahui dan ikut berkontribusi terhadap program yang dicetuskan pemerintah setempat. Dilansir dari *website* resmi Badan Pusat Statistik Kota Prabumulih atau www.prabumulihkota.bps.go.id pada tahun 2019, total penduduk kota Prabumulih

berkisar 186834.00 jiwa. Sedangkan di *Play Store* sendiri, aplikasi tersebut baru diunduh sekitar 1.000+ oleh masyarakat kota Prabumulih.

Gambar 1.3
Total Unduhan Aplikasi Prabuku Smart City
oleh Masyarakat Kota Prabumulih



Sumber : *Play Store* (diakses pada 7 Februari 2021)

Data tersebut menunjukkan minimnya pengguna aplikasi Prabuku Smart City oleh masyarakat dan sangat tidak sebanding dengan jumlah penduduk Kota Prabumulih. Hal ini menunjukkan bahwa program tersebut masih perlu dilakukannya sosialisasi oleh Pemerintah Kota Prabumulih kepada warga. Informasi mengenai aplikasi Prabuku Smart City telah dikomunikasikan melalui *website* resmi pemerintah Kota Prabumulih dan sejumlah media *online*, namun dikarenakan warga Kota Prabumulih masih sedikit pasif dalam mencari tahu terkait program-program pemerintah, sehingga informasi tentang aplikasi Prabuku Smart City tidak tersebar secara baik. Hal ini menyebabkan masih banyak rakyat Kota Prabumulih yang terbilang cukup minim dalam mengetahui dan mengunduh program pemerintah tersebut.

Kondisi tersebut menjadi sebuah landasan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Prabumulih terhadap program aplikasi Prabuku Smart City di kecamatan dan kelurahan setempat sangat perlu untuk ditingkatkan. Selain itu, Informasi mengenai program aplikasi Prabuku Smart City masih terbilang sedikit, hal ini dapat dilihat dari berita terakhir mengenai aplikasi Prabuku Smart City di *website* resmi www.kotaprabumulih.go.id pada 2 November 2020.

Gambar 1.4

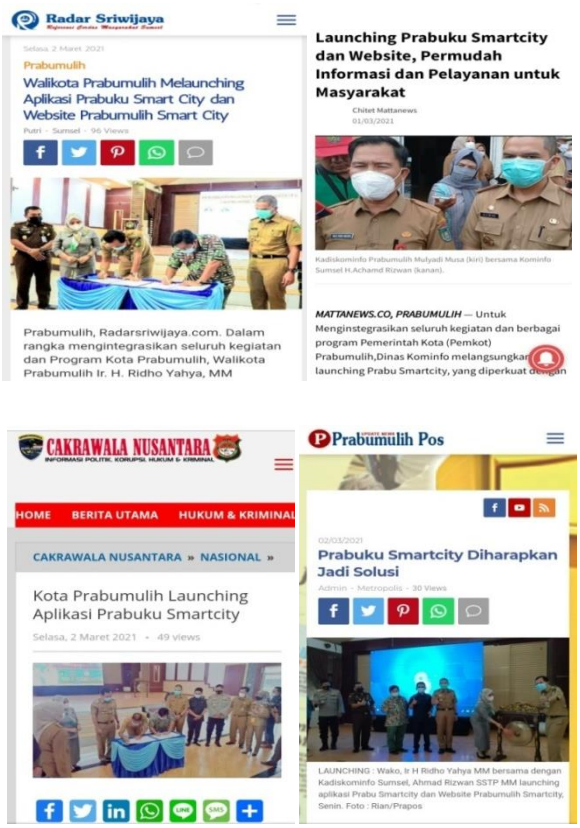
Berita Terakhir Aplikasi Prabuku Smart City di Website Resmi Kota Prabumulih

(diakses pada 7 Februari 2021)

Kemudian, pada awal maret 2021 informasi mengenai aplikasi Prabuku Smart City muncul di beberapa media harian seperti Radar Sriwijaya, Mattanews, Cakrawala Nusantara, dan Prabumulih Pos dengan redaksi yang hampir sama yaitu mengenai peresmian atau *launching* aplikasi Prabuku Smart City yang dibuka langsung oleh Walikota Prabumulih Ir. H. Ridho Yahya. MM dan didampingi oleh Kepala Dinas Komunikasi dan informatika (Diskominfo) Sumsel H. Ahmad Rizwan, S.STP serta dihadiri oleh Kepala Dinas Komunikasi dan informatika (Diskominfo) Kota Prabumulih Mulyadi Musa, MSi

Gambar 1.5

Berita *Launching* Aplikasi Prabuku Smart City di Beberapa Media Massa Elektronik



(diakses pada 11 Maret 2021)

Informasi diatas menunjukkan bahwa jarak perilisan program aplikasi Prabuku Smart City pada tanggal 30 Januari 2020 dan *launching* pada 1 Maret 2021 terbilang cukup jauh. Selain itu, masih terbilang cukup sedikitnya informasi detail mengenai aplikasi Prabuku Smart City dan belum adanya kelanjutan mengenai informasi sosialisasi dalam bentuk penyebaran di media *online* maupun sosialisasi secara langsung. Hal tersebut tentunya dapat mengakibatkan sosialisasi yang akan dilakukan tidak terlaksana secara maksimal dan membuat masyarakat kurang *aware* terhadap program pemerintah tersebut. Sehingga perkembangan tentang informasi mengenai aplikasi Prabuku Smart City masih perlu ditingkatkan agar sosialisasi kepada masyarakat dapat dijalankan secara maksimal.

Sosialisasi tersebut bertujuan untuk menyampaikan informasi dan memperjelas fungsi, manfaat dan tujuan dari program aplikasi Prabuku Smart City. Tentu sosialisasi yang dilakukan harus menerapkan strategi, perencanaan dan komunikasi khusus. Sebab, komunikasi merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam mensosialisasikan program aplikasi Prabuku Smart City, hal tersebut diperlukan guna mengetahui dan memahami strategi komunikasi serta faktor penghambat dalam sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Prabumulih selama ini, serta memahami dan mengenal karakteristik serta keadaan masyarakat kota Prabumulih.

Melalui program aplikasi Prabuku Smart City peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut strategi komunikasi dalam sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Prabumulih. Selain itu, sosialisasi dengan strategi khusus kepada masyarakat bertujuan untuk mengetahui secara pasti dengan apa, siapa, efek serta media apa yang layak dan tepat digunakan dalam mencapai sasaran yang diinginkan. Hal ini juga berkaitan dengan penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan terkait program aplikasi Prabuku Smart City.

Lebih lanjut, sosialisasi tersebut harus terus ditingkatkan agar masyarakat Kota Prabumulih nantinya ikut mendukung dan berkontribusi dalam mewujudkan program aplikasi Prabuku Smart City sebagai media pelayanan masyarakat. Sehingga, melalui program aplikasi Prabuku Smart City dapat menjadi sebuah langkah baik dalam menciptakan perubahan sosial di lingkungan masyarakat Kota Prabumulih.

Oleh sebab itu, berdasarkan hal di atas, terdapat beberapa alasan yang membuat penulis memilih judul serta permasalahan ini, diantaranya :

1. Pemerintah Kota Prabumulih sebagai sebuah lembaga yang memiliki kekuasaan dalam melayani dan membuat program-program serta fasilitas bagi kesejahteraan masyarakat, juga menjadi wadah untuk masyarakat menyampaikan ide, gagasan, aspirasi, keluhan, dan saran terkait Kota Prabumulih.

2. Minimnya pengguna aplikasi Prabuku Smart City sebagai program berbasis pelayanan dan pengaduan oleh masyarakat sangat tidak sebanding dengan jumlah penduduk Kota Prabumulih.
3. Sedikitnya informasi mengenai program aplikasi Prabuku Smart City serta jarak perilisan dan *launching* program cukup jauh mengakibatkan masyarakat kurang *aware* terhadap program pemerintah tersebut, hal ini menyebabkan perkembangan sosialisasi yang dilakukan pemerintah belum berjalan secara maksimal.
4. Mengetahui Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Prabumulih dalam perencanaan dan upaya mensosialisasikan program aplikasi Prabuku Smart City selama ini dan yang akan datang.
5. Guna mengetahui faktor-faktor penghambat dalam sosialisasi program aplikasi Prabuku Smart City yang terjadi selama ini, sehingga aplikasi ini belum diketahui dan sedikit diunduh oleh lapisan masyarakat Kota Prabumulih.

Oleh sebab itu, berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian lebih mendalam yang dituangkan dalam bentuk penelitian skripsi berjudul "**Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Prabumulih dalam Mensosialisasikan Pemanfaatan Aplikasi Prabuku Smart City sebagai Media Pelayanan Masyarakat".**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi komunikasi Pemerintah Kota Prabumulih dalam mensosialisasikan pemanfaatan aplikasi Prabuku Smart City sebagai media pelayanan masyarakat ?
2. Apa saja faktor penghambat strategi komunikasi Pemerintah Kota Prabumulih dalam mensosialisasikan pemanfaatan aplikasi Prabuku Smart City sebagai media pelayanan masyarakat ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi komunikasi Pemerintahan kota Prabumulih dalam mensosialisasikan pemanfaatan aplikasi Prabuku Smart City sebagai media pelayanan masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam mensosialisasikan pemanfaatan aplikasi Prabuku Smart City sebagai media pelayanan masyarakat

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, seperti :

1. Manfaat teoritis, yaitu memberikan sumbangsih wawasan ilmu pengetahuan, yang dikhususkan pada kajian ilmu dalam bidang pengembangan dan kemajuan Kota Prabumulih dalam mewujudkan program aplikasi Prabuku Smart City sebagai media pelayanan masyarakat.
2. Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah landasan dan metode baru untuk Pemerintah Kota Prabumulih dalam mensosialisasikan program aplikasi Prabuku Smart City dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

Ahmad Tanzeh. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras

Bungin, Burhan. (2015). *Analisis Data Penelitian Kualitatif. Cetakan Sembilan*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada

Cahyono, Arie. (2019). *Unggul berkomunikasi*. Bedagan: Uwais Inspirasi Indonesia

Cangara, Hafied. (2012). *Pengantar Ilmu Komunikasi.* Jakarta: Raja Grafindo Persada

Cangara, Hafied. (2014) . *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers

Damsar. (2011). *Pengantar Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: Kencana

Effendy, Onong Uchjana. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Hendri, Ezi. 2019. Komunikasi Persuasif Pendekatan dan Strategi. Bandung: Remaja Rosdakarya

Moleong, Lexy. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung*: PT. Remaja Rosdakarya

Miles, Matthew B. (2014). *Qualitative Data Analysis*. *United States of Ameica: SAGE Publication, Inc*

Muhammad, Suwarsono. (2012). *Strategi Pemerintahan Manajemen Organisasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Mulyana, Deddy. (2016). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Riinawati. (2019). *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.

Ruslan, Rosady. (2014). *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi*

Sedarmayanti. (2018). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama. *(Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV

Sumaryadi, Nyoman. (2018). *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

SUMBER JURNAL

Harahap, Machyudin Agung. (2020). Tren Penggunaan Media Sosial Selama Pandemi di Indonesia. *Jurnal Professional FIS UNIVED, Vol. 7 No.2. Hal, 13*

Indarto, Marroli J. (2012). Manajemen Komunikasi Pemerintah dalam Kebijakan Transparansi Informasi (Studi Evaluasi Komunikasi Keterbukaan Informasi Publik pada Kementrian Komunikasi dan Informatika) [tesis]. Jakarta: Universitas Indonesia.

Istiyanto, S. Bekti. (2011). Komunikasi Pemerintah Daerah dalam Program Pembangunan Daerah Wisata Pantai Pascabencana. *Jurnal Ilmu Komunikasi , Vol. 9, No. 1, Januari – April 2011. Hal, 16 – 27.*

Khozin, Muhammad. (2018). Analisis Strategi Pengembangan Kota Pintar (Smart City): Studi Kasus Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah, Vol. 3, No. 2, Oktober 2018, Hal. 171 – 180.*

Komariah, Kokom. (2016). Penggunaan Media Massa sebagai Agen Sosialisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat akan Pentingnya Imunisasi. *Profesi Humas – Jurnal Ilmiah Program Studi Hubungan Masyarakat ISSN 2528 – 6927, Vol. 1, No. 1, Agustus 2016. Hal 12 - 21*

Nur, Emilsyah. (2018). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Makassar dalam Sosialisasi Program Makassar Tidak Rantasa. *Jurnal Pekommas vol. 3, No. 1, April 2018. Hal. 103 – 116*

Rahman, Aulia. (2017). Strategi Komunikasi Pemerintah Kabupaten Subang Menyosialisasikan Gerakan Pembangunan Untuk Rakyat Infrastruktur Berkelanjutan. *Jurnal Kajian Komunikasi, Vol. 5, No. 2, Desember 2017, Hal. 136 - 146.*

Triyandra, Annisa Citra. (2017). Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dalam Mensosialisasikan Program Smart City. *Jom VISIP Vol. 4, No. 2, Oktober 2017.*

Widodo, Aan. (2020). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bekasi dalam Program Bekasi Smart City. *Journal of Communication, Vol. 5, No. 1, June 2020.*

Sumber SKRIPSI

Lianjani, Aprilia. 2018. Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tanggerang Selatan dalam Mensosialisasikan Program Smart City. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

SUMBER INTERNET

https://cakrawalanusantara.id
https://prabumulihpos.co.id
https://sim.ciptakarya.pu.go.id/kotabaru/site/konsepkotabaru/21
https://www.radarsriwijaya.com
www.kompas.com
www.kotaprabumulih.go.id
www.mattanews.co
www.paralegal.id
www.prabumulihkota.bps.go.id

www.tribunnews.com

https://smartcity.bandung.go.id/

https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2

https://www.bpkp.go.id/

https://www.kotaprabumulih.go.id/new/pembukaan-sosialisasi-smart-city-dan-smart-disdukcapil/