

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN BERBASIS  
ONLINE MELALUI APLIKASI PRABUKU SMART CITY DI  
KOTA PRABUMULIH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh :**

**Ayu Saphira  
NIM. 07011381823110**

**Konsentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
JULI 2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Saphira  
NIM : 07011381823110  
Tempat dan Tanggal Lahir : Prabumulih, 8 Juni 2000  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Berbasis *Online* melalui  
Aplikasi Prabuku *Smart City* di Kota Prabumulih

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk 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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Juli 2022

Yang membuat pernyataan

Ayu Saphira

NIM. 07011381823110



HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN BERBASIS *ONLINE*  
MELALUI APLIKASI PRABUKU *SMART CITY* DI KOTA  
PRABUMULIH

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

AYU SAPHIRA  
07011381823110

Pembimbing I

1. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

Tanda Tangan



Tanggal

24 JUNI 2022

Pembimbing II

2. Junaidi, S.IP., M.Si  
NIP. 197603092008011009



1 JULI 2022



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN BERBASIS *ONLINE*  
MELALUI APLIKASI PRABUKU *SMART CITY* DI KOTA  
PRABUMULIH”**

Skripsi  
Oleh :  
**AYU SAPHIRA**  
07011381823110

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 14 Juli 2022

Pembimbing :

1. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002
2. Junaidi, S.IP., M.Si  
NIP. 197603092008011009

Tanda Tangan



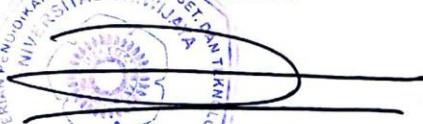
Penguji :

1. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM  
NIP. 195811191985031003
2. Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA  
NIP. 199310072019031012

Tanda Tangan



Mengetahui,

  
Dekan FISIP UNSRI,  
**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004

  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik,  
**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Orang Yang Hebat Adalah Orang Yang Memiliki Kemampuan Menyembunyikan Kesusahan, Sehingga Orang Lain Mengira Bahwa Ia Selalu Senang”*

*(Imam Syafi’i)*

*“Kegagalan Itu Tidak Akan Membuat Saya Jatuh Jika Saya Tidak Mengizinkannya”*

*(Penulis)*

*Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada :*

- 1. Kedua Orang Tua Saya, Ibu Elin dan Ayah Hendi*
- 2. Untuk Diriku Sendiri*
- 3. Kakak Perempuan*
- 4. Seluruh Dosen yang Senantiasa Mengajar dan Membimbing Saya*
- 5. Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*
- 6. Almamater kebanggaanku Universitas Sriwijaya*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Pelaksanaan Pelayanan Berbasis *Online* melalui Aplikasi Prabuku *Smart City* di Kota Prabumulih”. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana S-1 program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak.

Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I saya yang telah memberikan banyak waktunya untuk membimbing saya, membagi ilmunya, dan memberikan kritik dan saran yang membangun guna kelancaran penulisan skripsi saya.
5. Bapak Junaidi, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II saya yang telah memberikan banyak waktunya untuk membimbing saya, membagi ilmunya dan memberikan banyak masukan yang membangun dalam penulisan skripsi saya.
6. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan masukan dan semangat dalam menjalankan proses pembelajaran akademik selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membagikan ilmu semasa saya menempuh masa pendidikan di Universitas Sriwijaya.
8. Admin Jurusan Ilmu Administrasi Publik Mba Rafflesia Adesty dan seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah membantu saya menyelesaikan proses administrasi di kampus dari awal hingga sekarang.
9. Ibu Asniliaty, S.Si, M.Si, selaku Kepala Kelurahan Mangga Besar Kota Prabumulih.
10. Ibu Soleha, S.IP., M.Si selaku Sekretaris Kelurahan Mangga Besar Kota Prabumulih.
11. Seluruh Pegawai di Kantor Kelurahan Mangga Besar Kota Prabumulih.
12. Warga Kelurahan Mangga Besar Kota Prabumulih
13. Kedua orang tua saya Ayah Hendi Supriono dan Ibu Elina Sari yang selalu mendoakan dan memberi dukungan baik secara moril maupun materil yang tiada henti-hentinya.
14. Kakak Perempuan Nida Alvita yang memberikan semangat dan bantuan dalam penulisan skripsi saya.
15. Kakek, Nenek dan Almh. Tante saya yang selalu mendoakan dan memberi dukungan baik moril dan materiil.
16. Sahabat-sahabatku Adin, Ajeng, Sabel, Angel, Santri, Roihany, Intan dan Siti.
17. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018 yang telah memberikan keceriaan dan kebersamaan selama menempuh masa perkuliahan.

18. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang sudah mampu bertahan, berjuang dan mempercayai diri sendiri hingga akhirnya saya bisa menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penelitian ini akan menjadi lebih baik.

Palembang, Juli 2022

Penulis  
Ayu Saphira

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ada warga kelurahan mangga besar yang belum mengetahui adanya aplikasi Prabuku *Smart City* di Kelurahan Mangga Besar Kota Prabumulih. Hal tersebut dilihat dari masyarakat masih ada yang melakukan pelayanan secara manual dengan langsung datang ke Disdukcapil tanpa terlebih dahulu ke Kelurahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan berbasis *online* melalui aplikasi Prabuku *Smart City* di Kota Prabumulih. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, untuk teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Pembahasannya diarahkan untuk mengetahui fakta sebenarnya dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Prabuku *Smart City* di Kelurahan Mangga Besar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan berbasis *online* melalui aplikasi Prabuku *Smart City* di kelurahan mangga besar berdasarkan teori *e-government* yang terdapat tiga aspek yaitu : *support*, *capacity* dan *value*. Dua aspek *support* dan *capacity* masih perlu di maksimalkan lagi dalam pelaksanaannya. Untuk aspek *value* sudah dilaksanakan dengan baik oleh Kelurahan Mangga Besar Kota Prabumulih.

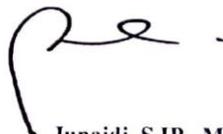
**Kata Kunci :** Pelaksanaan, Pelayanan *Online*, Aplikasi Prabuku *Smart City*, *E-Government*.

### PEMBIMBING I



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

### PEMBIMBING II



Junaidi, S.IP., M.Si  
NIP. 197603092008011009

Palembang, Juli 2022

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

## ABSTRACT

*This research is motivated by the fact that there are still residents of the Mangga Besar village who do not know about the Prabuku Smart City application in Mangga Besar Village, Prabumulih City. It can be seen from the community that there are still people who carry out services manually by directly coming to the Disdukcapil without first going to the Village. The purpose of this study was to find out how the implementation of online-based services through the Prabuku Smart City application in Prabumulih City. This study uses a qualitative descriptive method, for data collection techniques using in-depth interviews, observation and documentation. The discussion is directed to find out the actual facts in the implementation of services through the Prabuku Smart City application in Mangga Besar Village. The results of this study indicate that the implementation of online-based services through the Prabuku Smart City application in the Mangga Besar sub-district is based on e-government theory which has three aspects, namely: support, capacity and value. Two aspects of support and capacity still need to be maximized in its implementation. For the value aspect, it has been implemented well by the Mangga Besar sub-district, Prabumulih City.*

*Keywords : Implementation, Online Services, Prabuku Smart City Applications, E-Government*

### ADVISOR I



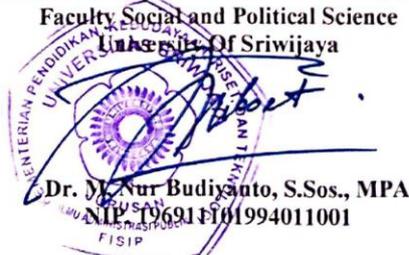
**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**  
NIP. 198108272009121002

### ADVISOR II



**Junaidi, S.IP., M.Si**  
NIP. 197603092008011009

**Palembang, July 2022**  
**Chairman of the Department of Public Administration**  
**Faculty Social and Political Science**  
**University Of Sriwijaya**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis.....	13
2. Manfaat Praktis.....	13
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Landasan Teori.....	14
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2. Pemerintahan Elektronik ( <i>E-Government</i> ).....	18
3. Aplikasi Pelayanan Berbasis <i>Online</i> Prabuku <i>Smart City</i> .....	22
4. Teori Yang Digunakan.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Definisi Konsep.....	36
C. Fokus Penelitian.....	37
D. Jenis dan Sumber Data.....	38
1. Data Primer.....	39
2. Data Sekunder.....	39
E. Informan Penelitian.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Wawancara Mendalam.....	40
2. Observasi.....	40
3. Dokumentasi.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	40

1. Kondensasi Data .....	41
2. Penyajian Data .....	41
3. Penarikan Kesimpulan .....	41
H. Teknik Keabsahan Data .....	42
I. Jadwal Penelitian .....	43
J. Sistematika Penulisan .....	43
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum .....	45
1. Gambaran Umum Kota Prabumulih .....	45
2. Gambaran Umum Kelurahan Mangga Besar Kota Prabumulih .....	50
B. Hasil dan Temuan Penelitian .....	54
1. <i>Support</i> .....	54
a. Kesepakatan .....	54
b. Sosialisasi .....	57
2. <i>Capacity</i> .....	59
a. Sumber Daya Finansial .....	59
b. Sumber Daya Infrastruktur .....	60
c. Sumber Daya Manusia .....	63
3. <i>Value</i> .....	68
a. Manfaat .....	68
C. Diskusi/Pembahasan .....	74
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Rekapitulasi Warga Kelurahan Mangga Besar yang belum mengetahui adanya aplikasi pelayanan berbasis <i>online</i> Prabuku <i>Smart City</i> .....	8
Tabel 2. Rekapitulasi Warga Kelurahan Mangga Besar yang sudah mngetahui adanya aplikasi pelayanan berbasis <i>online</i> Prabuku <i>Smart City</i> .....	8
Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4. Fokus Penelitian .....	38
Tabel 5. Tahapan Kegiatan dalam Penelitian .....	43
Tabel 6. Kegiatan Sosialisasi Aplikasi Prabuku <i>Smart City</i> yang telah dilakukan oleh Kelurahan Mangga Besar .....	58
Tabel 7. Fasilitas Penunjang Pelayanan Melalui Aplikasi Prabuku <i>Smart City</i> .....	62
Tabel 8. Pegawai Kelurahan Mangga Besar dan Jabatannya .....	64
Tabel 9. Matriks Hasil dan Temuan Penelitian .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 17 Tujuan SDGs ( <i>Sustainable Development Goals</i> ) .....	1
Gambar 2. Menu Aplikasi Layanan Berbasis <i>Online</i> Prabuku <i>Smart City</i> .....	6
Gambar 3. Jumlah Penduduk Kota Prabumulih Pada Setiap Kecamatan.....	6
Gambar 4. Total Unduhan Aplikasi Prabuku <i>Smart City</i> .....	7
Gambar 5. Menu Layanan Pada Kelurahan .....	9
Gambar 6. Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 7. Lambang Kota Prabumulih.....	48
Gambar 8. Kantor Lurah Mangga Besar .....	50
Gambar 9. Ruangan Pelayanan Berbasis <i>Online</i> Prabuku <i>Smart City</i> .....	51
Gambar 10. Loker Pelayanan Terpadu Kantor Lurah Mangga Besar .....	51
Gambar 11. Struktur Organisasi Kelurahan Mangga Besar .....	52
Gambar 12. Struktur Organisasi RT-RW Kelurahan Mangga Besar .....	53
Gambar 13. Ruang Pelayanan Aplikasi Prabuku <i>Smart City</i> .....	62
Gambar 14. Ruang Tunggu Pelayanan .....	62

## DAFTAR SINGKATAN

MDGS	: <i>Millenium Development Goals</i>
RT	: Rukun Tetangga
RW	: Rukun Warga
SDGS	: <i>Sustainable Development Goals</i>
SK	: Surat Keterangan

## DAFTAR ISTILAH

<i>Capacity</i>	: Kemampuan
<i>E-Government</i>	: Pemerintahan Elektronik
<i>Good Governance</i>	: Tata Laksana Yang Baik
<i>Support</i>	: Dukungan
<i>Value</i>	: Nilai

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Pedoman Wawancara .....	85
Surat Tugas Pembimbing Skripsi .....	87
Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi Dosen Pembimbing I .....	88
Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi Dosen Pembimbing II .....	89
Kartu Revisi Seminar Proposal Pembimbing I .....	90
Kartu Revisi Seminar Proposal Pembimbing II .....	91
SK Skripsi .....	92
Surat Izin Penelitian Kepada Kelurahan Mangga Besar .....	94
Surat Balasan Izin Penelitian Oleh Kelurahan Mangga Besar .....	95
Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I .....	96
Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II .....	97
Kartu Revisi Ujian Komprehensif Dosen Pembimbing I .....	98
Kartu Revisi Ujian Komprehensif Dosen Pembimbing II .....	99
Kartu Revisi Ujian Komprehensif Dosen Penguji I .....	100
Kartu Revisi Ujian Komprehensif Dosen Penguji II .....	101
Dokumentasi Pada Saat Penelitian .....	102
Peraturan Daerah Kota Prabumulih No. 1 Tahun 2019 .....	104
Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Rencana Induk Pengembangan E-Government Kota Prabumulih .....	113

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

SDGs (*Sustainable Development Goals*) merupakan suatu bentuk sasaran, tujuan dan indikator pembangunan berkelanjutan yang merupakan penyempurnaan dari MDGs (*Millenium Development Goals*) yang telah dilaksanakan pada periode tahun 2000-2015. SDGs dibentuk pada tanggal 25 September 2015 yang bertempat di markas besar PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa) memiliki 17 tujuan, 169 target dan 241 indikator sasaran global mulai tahun 2016-2030. Berikut ini merupakan 17 tujuan dari SDGs :



**Gambar 1. 17 Tujuan SDGs (*Sustainable Development Goals*)**

Sumber : Artikel Bapennas

Tujuan SDGs (*Sustainable Development Goals*) yang berkaitan dengan topik permasalahan yaitu tujuan ke 16 menguatkan masyarakat yang inklusif dan damai untuk pembangunan berkelanjutan, menyediakan akses keadilan untuk semua dan membangun kelembagaan yang efektif, akuntabel, dan inklusif di semua tingkatan. Hal ini berarti setiap lembaga baik itu lembaga di sektor publik maupun swasta harus efektif, transparan dan akuntabel, salah satunya yaitu dalam hal pelayanan pada lembaga sektor publik, pelayanan

publik merupakan salah satu pembahasan yang hangat diperbincangkan di kalangan masyarakat dan pemerintahan. Untuk meningkatkan pembangunan berkelanjutan pelayanan publik juga berpengaruh terhadap wajah pemerintahan Indonesia, menciptakan pelayanan publik yang inovatif merupakan salah satu bentuk yang dilakukan dalam mencapai pembangunan berkelanjutan. Dengan adanya inovasi pelayanan publik diharapkan mampu menjadi pondasi birokrasi yang baik guna mewujudkan pembangunan berkelanjutan.

Suatu organisasi sektor publik tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi, dalam hal ini salah satunya adalah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, kegiatan pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian dan kelancaran kepentingan organisasi. Organisasi sektor publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan zaman dan perubahan dinamika kehidupan masyarakat saat ini sehingga menuntut adanya perubahan-perubahan pada segala bidang seperti pada bidang pemerintahan, dimana untuk mencapai suatu pemerintahan yang baik berlandaskan kepuasan masyarakat, pemerintah terus mengedepankan konsep pelayanan publik yang dinilai menjadi langkah yang tepat untuk mencapai *good governance*. Perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin pesat menyebabkan semakin canggihnya teknologi yang digunakan oleh manusia saat ini, penggunaan teknologi informasi dewasa ini digunakan dalam berbagai aspek kehidupan salah satunya aspek pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan salah

satu fenomena penting pada abad ini, pemanfaatan teknologi informasi yang dinilai mampu mengubah ‘wajah’ pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi tersebut diterapkan sebagai bentuk penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka mewujudkan *good governance*. Salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintahan guna mewujudkan *good governance* yaitu dengan penggunaan sistem manajemen berbasis teknologi atau yang biasa disebut dengan *e-government*.

*E-Government* adalah bentuk inovasi penggunaan pelayanan berbasis teknologi informasi yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik di era sekarang yang menginginkan proses pelayanan berjalan efektif dan efisien. *E-government* bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang bermaksud untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap citra birokrasi pemerintahan di Indonesia. Kehadiran *e-government* dalam bidang instansi publik mulai diperkenalkan pada abad 20 tepatnya pada akhir dekade 1990-an. Teknologi informasi di implementasikan pada instansi pemerintahan dimulai pada tahun 2001 yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung terwujudnya *good governance* dan mempercepat demokrasi. Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-government*.

Penerapan *e-government* hingga saat ini banyak digunakan oleh pemerintah daerah sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 386 mengamanatkan bahwa dalam merumuskan kebijakan inovasi pemerintahan daerah dilakukan dengan mengacu pada prinsip efisiensi, efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak menimbulkan konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya serta tidak untuk kepentingan diri sendiri. Dengan adanya

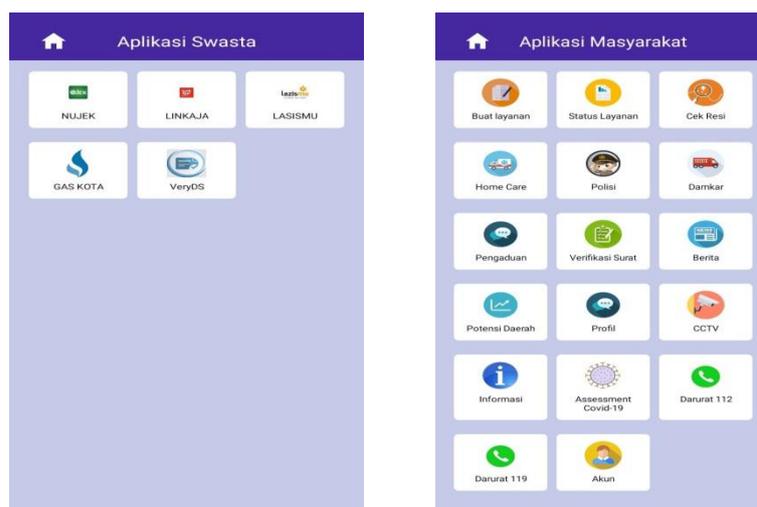
inovasi pelayanan publik secara elektronik ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke kantor pelayanan namun permohonan pelayanan dapat dilakukan secara *online*, dengan penerapan *e-government* diharapkan masyarakat akan lebih menghemat waktu dan biaya. Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Selatan yang sudah menerapkan konsep *e-government* yaitu sebanyak 15 Kabupaten/Kota.

Kota Prabumulih yang terletak di Provinsi Sumatera Selatan telah menerapkan inovasi kebijakan pada pelayanan publiknya. Kota Prabumulih telah menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yaitu aplikasi Prabuku *Smart City* yang merupakan aplikasi pelayanan dan pengaduan masyarakat, swasta maupun pemerintah. Program yang digagas oleh Pemerintah Kota Prabumulih ini merupakan program berbasis sarana teknologi informasi dan komunikasi, yang merupakan hasil kerjasama antara Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) setempat. Aplikasi yang telah dirilis sejak 30 Januari 2020 ini merupakan sebuah inovasi dan langkah besar bagi pemerintah dalam menciptakan pemerintahan yang inovatif dan sejahtera bagi Kota Prabumulih. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kota Prabumulih tahun 2018-2023 yang menjabarkan visi dan misi Kepala Daerah ke dalam bentuk strategi, kebijakan, program dan kegiatan. Sebagai kota dengan julukan “*seinggok sepemunyan*”, Kota Prabumulih memiliki visi “Mewujudkan Kota Prabumulih sebagai kota yang Prima dan Berkualitas” (prestasi, religius, inovatif, mandiri dan aman). Visi tersebut sejalan dengan peluncuran aplikasi Prabuku *Smart City* di kota Prabumulih dengan menerapkan konsep 6 fondasi, yaitu *smart governance*, *smart society*, *smart living*, *smart economy*, *smart environment*, dan *smart branding*.

Sejalan dengan adanya aplikasi yang membantu pelayanan seperti aplikasi Prabuku *Smart City*, pelayanan publik baik pelayanan pemerintah, swasta dan masyarakat sudah

bisa dilakukan secara *online* melalui aplikasi Prabuku *Smart City*. Adanya aplikasi ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel, serta memangkas tindakan KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme) di kalangan birokrasi pemerintahan. Aplikasi Prabuku *Smart City* terdapat berbagai fitur pelayanan mulai dari *e-budgeting*, pendaftaran pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), akta kematian, perpindahan keluar dan kedatangan hingga pengaduan pelayanan publik di Kota Prabumulih. Aplikasi Prabuku *Smart City* memiliki tiga jenis layanan yaitu : Layanan Pemerintah, Layanan Swasta dan Layanan Masyarakat. Pada layanan pemerintahan aplikasi ini sudah diterapkan pada Kesekretariatan Walikota, Lembaga, Badan, Bagian, OPD, Kecamatan, Data Center, Desa, Kelurahan, RSUD dan Puskesmas, serta BUMD di seluruh Kota Prabumulih. Pada layanan masyarakat aplikasi ini menyajikan pelayanan berupa pembuatan surat menyurat administrasi kependudukan, layanan *home care*, pengaduan, layanan darurat, layanan kepolisian, layanan damkar, layanan informasi potensi daerah, cek status layanan, cek resi, CCTV dan layanan berita terkini Kota Prabumulih. Pada layanan swasta aplikasi ini menyajikan pelayanan Gas Kota, Linkaja, Nujek, Lasismu, VeryDS.





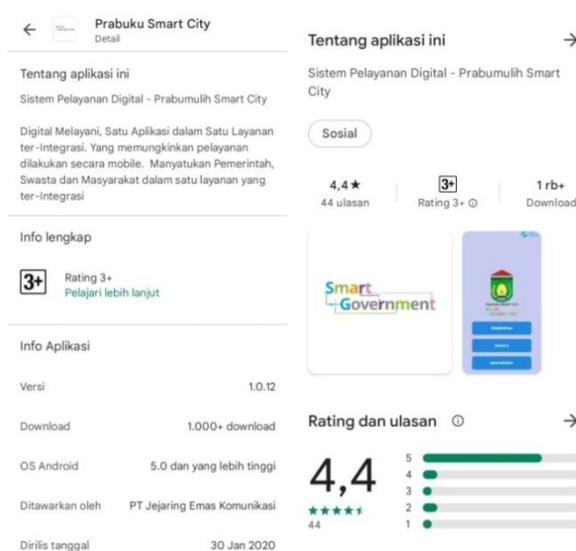
**Gambar 2. Menu Aplikasi Layanan Berbasis Online Prabuku *Smart City***  
Sumber : *Play Store* (diunduh pada Desember 2021)

Pada gambar 2 diatas dapat dilihat menu dari aplikasi prabuku *smart city* yang terdapat 3 bagian menu dan isinya, yang pertama menu layanan pemerintah, layanan masyarakat, dan layanan swasta. Dengan adanya aplikasi pelayanan berbasis online dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui aplikasi Prabuku *Smart City* diharapkan mampu mencapai kinerja pemerintahan yang baik dalam hal pelayanan publik sesuai dengan visi yang telah dibuat. Dilansir dari [Sumateranews.co.id](http://Sumateranews.co.id) Kepala Disdukcapil Pemkot Prabumulih Haryadi SH MM, menegaskan bahwa aplikasi ini tersedia versi Android dimana masyarakat Kota Prabumulih bisa langsung *download* aplikasi ini melalui *Google Playstore*.

Kecamatan <i>Subdistrict</i>	Penduduk (ribu) <i>Population (thousand)</i>	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2010–2020 <i>Annual Population Growth Rate (%)</i> 2010–2020
(1)	(2)	(3)
Rambang Kapak Tengah	12 805	17,43
Prabumulih Timur	78 032	36,84
Prabumulih Selatan	21 136	24,12
Prabumulih Barat	30 588	3,34
Prabumulih Utara	31 673	0,55
Cambai	18 962	18,51
<b>Prabumulih</b>		
Hasil SP2020 <sup>1</sup> / <i>Projection Result</i> <sup>1</sup>	193 196	19,26
Hasil Registrasi <sup>2</sup> / <i>Registration Result</i> <sup>2</sup>	200 082	23,51

**Gambar 3. Jumlah Penduduk Kota Prabumulih Pada Setiap Kecamatan**  
Sumber : Katalog Badan Pusat Statistik Tahun 2021

Saat ini, aplikasi Prabuku *Smart City* dapat diunduh dari *Play Store* dan dapat digunakan pada Januari 2021, karena layanan tersebut akan diluncurkan mulai awal tahun. Namun, tidak semua warga Kota Prabumulih mengetahui dan berkontribusi terhadap program yang digagas pemerintah setempat. Dilansir dari katalog resmi tahunan Badan Pusat Statistik Tahun 2021, jumlah penduduk Kota Prabumulih terdapat 200.082 jiwa dari seluruh total enam kecamatan yang ada di Kota Prabumulih. Menariknya, aplikasi Prabuku *Smart City* sendiri baru diunduh hanya sekitar 1000 lebih pengguna masyarakat Kota Prabumulih.



**Gambar 4. Total Unduhan Aplikasi Prabuku *Smart City***  
Sumber : *Play Store* (diakses pada 5 Maret 2022)

Data tersebut menunjukkan minimnya pengguna aplikasi Prabuku *Smart City* oleh masyarakat dan sangat tidak sebanding dengan jumlah penduduk Kota Prabumulih. Aplikasi Prabuku *Smart City* sudah diterapkan di berbagai instansi, lembaga dan badan pelayanan publik termasuk pada layanan di Kelurahan. Melihat dari data diatas dimana masih minimnya masyarakat Kota Prabumulih yang mengunduh aplikasi Prabuku *Smart City* dimana hanya ada 1000+ pengguna yang mengunduh aplikasi tersebut, berbanding terbalik dengan jumlah masyarakat Kota Prabumulih yang mencapai 200.082 jiwa.

Kelurahan Mangga Besar adalah salah satu Kelurahan yang terletak pada Kecamatan Prabumulih Utara sudah menerapkan penggunaan aplikasi Prabuku *Smart City* ini dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan. Namun, dalam penerapannya tidak berjalan sesuai yang diharapkan warga Kelurahan Mangga Besar masih banyak yang belum mengetahui adanya aplikasi Prabuku *Smart City* ini yang dapat memudahkan mereka melakukan permohonan layanan publik. Tidak hanya itu warga Kelurahan Mangga Besar juga masih banyak yang melakukan permohonan layanan secara manual meskipun sudah mengetahui adanya aplikasi Prabuku *Smart City*.

**Tabel 1. Rekapitulasi Warga Kelurahan Mangga Besar yang belum mengetahui adanya aplikasi pelayanan berbasis *online* Prabuku *Smart City***

No.	Umur	Pekerjaan	Jumlah Warga Yang Belum Mengetahui Aplikasi Prabuku <i>Smart City</i>
1.	19 Tahun	Mahasiswa	1 Orang
2.	20 Tahun	Mahasiswa	3 Orang
3.	21 Tahun	Mahasiswa	5 Orang
4.	23 Tahun	Pegawai	1 Orang
5.	25 Tahun	Karyawan Swasta	1 Orang
6.	30 Tahun	Karyawan Swasta	1 Orang
7.	54 Tahun	Ibu Rumah Tangga	1 Orang
8.	56 Tahun	Swasta	1 Orang
<b>Total</b>			<b>14 Orang</b>

Sumber : Diolah oleh penulis saat melakukan observasi.

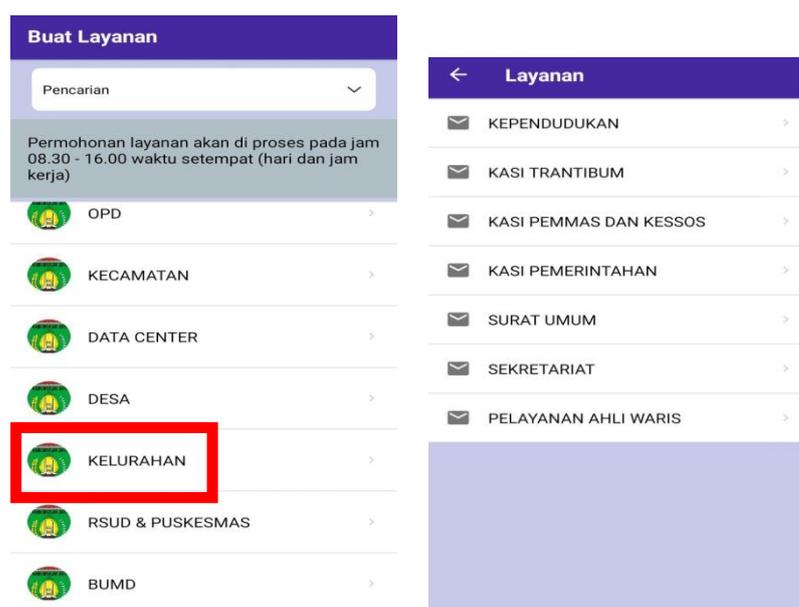
**Tabel 2. Rekapitulasi Warga Kelurahan Mangga Besar yang sudah mengetahui adanya aplikasi pelayanan berbasis *online* Prabuku *Smart City***

No.	Umur	Pekerjaan	Jumlah Warga Yang Sudah Mengetahui Adanya Aplikasi Prabuku <i>Smart City</i>
1.	21 Tahun	Mahasiswa	1 Orang
2.	31 Tahun	Guru	1 Orang
3.	55 Tahun	Karyawan Swasta	2 Orang
<b>Total</b>			<b>4 Orang</b>

Sumber : Diolah oleh penulis saat melakukan observasi.

Dilihat dari data diatas dimana berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa minimnya masyarakat Kota Prabumulih yang mengunduh aplikasi Prabuku *Smart City* berbanding terbalik dengan jumlah masyarakat Kota Prabumulih. Penulis melakukan observasi terkait seberapa banyak warga yang sudah mengetahui dan yang belum

mengetahui adanya aplikasi Prabuku *Smart City* khususnya pada warga Kelurahan Mangga Besar yang sudah menerapkan aplikasi tersebut dalam melakukan proses pelayanan publik. Tabel 1 dan 2 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis pada 20 orang warga Kelurahan Mangga Besar Kota Prabumulih 14 dari 20 warga Kelurahan Mangga Besar masih belum mengetahui adanya aplikasi pelayanan berbasis *online* Prabuku *Smart City*.



**Gambar 5. Menu Layanan Pada Kelurahan**  
Sumber : *Playstore* (diakses pada 16 Juli 2022)

Pada gambar 5 di atas merupakan menu layanan di Kelurahan dimana pemohon pelayanan di Kelurahan bisa langsung melakukan pelayanan melalui aplikasi Prabuku *Smart City*. Seperti yang ada pada gambar 5 di atas Kelurahan menerima pelayanan Kependudukan, Pelayanan Kasi Trantibum, Pelayanan Kasi Pemmas dan Kessos, Pelayanan Kasi Pemerintahan, Pelayanan Surat Umum, Pelayanan Sekretariat dan Pelayanan ahli waris. Jadi, bagi warga Kelurahan yang ingin melakukan pelayanan secara *online* bisa langsung melalui aplikasi tersebut. Tetapi dalam pelaksanaannya di Kelurahan pada kasus ini di Kelurahan Mangga Besar masih terdapat beberapa fenomena yang perlu dikaji lebih dalam seperti yang sudah dijelaskan di awal.

Berdasarkan narasi diatas menunjukkan bahwa adanya konsep pelayanan publik berbasis *online* tidak selalu berjalan mulus, berbagai faktor dapat menjadi penghambat perubahan pelayanan, membutuhkan waktu dan penyesuaian terhadap perubahan yang terjadi dan membutuhkan pengarahan dan sosialisasi yang tepat untuk mencapai perubahan dalam menerapkan konsep baru. Dalam tinjauan Administrasi Publik konsep pelayanan berbasis *online* merupakan salah satu langkah yang tepat untuk mencapai pemerintahan yang baik atau *good governance* karena sejatinya pelayanan publik merupakan jantung dari pada pemerintahan, pelayanan yang baik dapat meningkatkan citra birokrasi di kalangan masyarakat sebaliknya pelayanan yang buruk dapat menurunkan citra birokrasi di kalangan masyarakat.

Beberapa penelitian yang membahas terkait pelayanan berbasis *online* sudah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Namun, ditemukan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini, perbedaan tersebut dilihat dari berbagai aspek yang berbeda yaitu berdasarkan fokus penelitian, teori yang digunakan, metode penelitian, dan lokasi penelitian. Namun, ada juga penelitian yang menggunakan teori yang sama, metode penelitian yang sama tetapi di lokasi yang berbeda. Beberapa penelitian terdahulu dengan topik pelayanan berbasis *online* atau aplikasi fokus dan kajian cukup bervariasi. Penelitian Melinda, Syamsurizaldi, Kabullah (2020) fokusnya dan metode penelitiannya pada keuntungan dan kendala dalam penerapan pelayanan berbasis *online*, dengan teori inovasi pelayanan publik dengan menggunakan metode penelitian kualitatif di Padang Panjang; implementasi dan faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online*, dengan teori implementasi kebijakan dan metode deskriptif kualitatif di Kabupaten Rembang (Naqibah, Cikusin, Abidin, 2021); kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online*, dengan teori kualitas pelayanan dan metode deskriptif kualitatif di

Kelurahan Semampir (Susanto, Kristiawan, Pramono, 2021); faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* dengan teori standarisasi pelayanan publik dan metode kualitatif di Kota Malang (Pebriani, Rohman, 2019); faktor yang mempengaruhi dan upaya meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online*, dengan teori efektivitas dan metode deskriptif kualitatif di Kabupaten Tanah Datar (Japami, Eriyanti, 2019); Kelebihan dan kekurangan pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online*, dengan teori inovasi pelayanan publik, dan metode deskriptif kualitatif di Kabupaten Pati (Soraya, 2019); Efektivitas dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online*, dengan teori efektivitas dan metode pendekatan yuridis di Kota Magelang (Chrismonita, Sintha Dewi, Suahrso dan Budiharto, 2020); Penerapan, faktor yang mempengaruhi dan sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online*, dengan teori tipologi inovasi dan metode deskriptif kualitatif di Kabupaten Kendal (Rahmawati, Fatchuriza, 2021); Penerapan penggunaan aplikasi berbasis *online* dalam pelayanan administrasi kependudukan, dengan teori faktor-faktor keberhasilan inovasi dan metode deskriptif kualitatif di Kabupaten Jombang (Yulianita, Pradana, 2021); Analisis Sumber daya, dana, sarana prasarana, jumlah mutu pelayanan, batas waktu pelayanan, dan tata cara pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* aplikasi, dengan teori efektivitas dan metode deskriptif kualitatif di Kabupaten Sidoarjo (Enitasari, Hertati, 2019).

Penelitian ini diharapkan dapat menambah studi terkait dengan analisis pelaksanaan pelayanan berbasis *online*. Dari referensi literatur yang sudah ditelaah oleh penulis dalam penelitian terdahulu, penelitian yang fokusnya terhadap analisis pelaksanaan pelayanan berbasis *online* masih sedikit yang mengelaborasi analisis pelaksanaan pelayanan berbasis *online* menggunakan teori *E-Government* dari Indrajit.. Padahal teori *E-*

*Government* relevan untuk menjawab permasalahan yang berkaitan dengan adanya suatu konsep pembaharuan dalam hal pelayanan publik yaitu dengan pelayanan berbasis *online* seperti untuk menjawab fenomena permasalahan di Kelurahan Mangga Besar Kota Prabumulih yang sudah dijelaskan diawal. Selain itu, belum ada yang melakukan penelitian pelayanan berbasis *online* melalui aplikasi Prabuku *Smart City* di Kota Prabumulih terkhusus pada warga Kelurahan Mangga Besar. Berdasarkan narasi di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan fenomena yang ada yaitu Analisis Pelaksanaan Pelayanan Berbasis *Online* melalui Aplikasi Prabuku *Smart City* di Kota Prabumulih.

**B. Rumusan Masalah**

Bagaimana pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Prabuku *Smart City* di Kota Prabumulih ?

**C. Tujuan Penelitian**

Menganalisis pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Prabuku *Smart City* di Kota Prabumulih.

**D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut :

## 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran berupa karya ilmiah khususnya untuk mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Publik, konsentrasi manajemen. Sumbangan pemikiran yang dimaksud ialah sebagai bahan referensi yang memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan berbasis *online* bagi pemerintah, masyarakat dan mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Ahmad, Badu & Batinggi. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Alisjahbana, Armida Salsiah., dan Endah Murniningtyas. 2018. *Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Di Indonesia Konsep, Target dan Strategi Implementasi*. Bandung : Unpad Press
- Badrudin. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Forman, Mark. 2005. *E-Government: Using IT to Transform the effectiveness and Efficiency of Government*.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *E Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Bandung : CV. Indra Prahasta
- Misuraca, Gianluca. 2007. *e-Governance in Africa : From Theory to Action : A Handbook ICTs for Local Governance*. Africa World Press. Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan Bahasa*. Surakarta
- Tufiqurokhman., dan Evi Satispi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan : UMJ Press
- Wijaya, Candra., dan Muhammad Rifa'i. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan : Perdana Publishing

### Jurnal :

- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66. (<https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/view/1412> diakses pada 23 Januari 2022)
- Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Ponorogo dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Reformasi*, 9(1), 82-89. ([https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Pelayanan+Publik+Dinas+Penanaman+Modal+dan+Pelayanan++%09Terpadu+Satu+Pintu+%28Dpmpstp%29+Kabupaten+Ponorogo+dengan+Sijitu+%28Sistem++%09Informasi+Perizinan+Terpadu%29.+&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pelayanan+Publik+Dinas+Penanaman+Modal+dan+Pelayanan++%09Terpadu+Satu+Pintu+%28Dpmpstp%29+Kabupaten+Ponorogo+dengan+Sijitu+%28Sistem++%09Informasi+Perizinan+Terpadu%29.+&btnG=) diakses pada 24 Januari 2022)

- Chrismonita, Verent Nadya, et al. "Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)." *Borobudur Law Review* 2.2 (2020): 64-89. (<http://journal.unimma.ac.id/index.php/burrev/article/view/3917> diakses pada 5 Maret 2022)
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589-1602.
- Eriyanti, F. (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 75-85. (<http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/22> diakses pada 24 Januari 2022)
- Enitasari, Ria, and Diana Hertati. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo." *Public Administration Journal of Research* 1.2 (2019): 137-150. (<http://paj.upnjatim.ac.id/index.php/paj/article/view/16> diakses pada 23 Januari 2022)
- Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1), 20-37.
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas. (2017). *Ringkasan Metadata Indikator Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) / Sustainable Development Goals (SDGs) Indonesia*. ([https://sdgs.bappenas.go.id/wpcontent/uploads/2017/09/Buku\\_Ringkasan\\_Metad\\_ata\\_Indikator\\_TPb.pdf](https://sdgs.bappenas.go.id/wpcontent/uploads/2017/09/Buku_Ringkasan_Metad_ata_Indikator_TPb.pdf) diakses pada 24 Januari 2022)
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SI-API) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 215- 226. (<http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/290> diakses pada 23 Januari 2022)
- Melinda, Mona, and Muhammad Ichsan Kabullah. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang." *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 19.2 (2020): 202-216. (<https://nakhoda.ejournal.unri.ac.id/index.php/njip/article/view/115> diakses pada 23 Januari 2022)
- Naqibah, Lulu Shobihatun, Yaqub Cikusin, and Agus Zainal Abidin. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang)." *Respon Publik* 15.9 (2021): 22-30. (<http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12412> diakses pada 5 Maret 2022)
- Pebriani, V., & Rohman, A. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang.

- JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(1), 122-128. (<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1556> diakses pada 24 Januari 2022)
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 69-84. (<https://journal.uny.ac.id/index.php/natapraja/article/view/20740> diakses pada 23 Januari 2022)
- Rahmawati, Maulida Putri, and Muhammad Fatchuriza. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal." *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 6.2 (2021): 28-39. (<https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/5647> diakses pada 5 Maret 2022)
- Rohiatna, N. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Secara Online Melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Simpaten/Oss) Di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(3), 515-538. (<http://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/296> diakses pada 24 Januari 2022)
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2). (<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2276> diakses pada 24 Januari 2022)
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati. *Journal Of Politic And Government Studies*, 8(04), 61-70. (<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273> diakses pada 24 Januari 2022)
- Sufi, W., & Herlinda, D. (2017). Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanankepegawaian (Sapk) Berbasis Online Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 9 (2), 91-99. (<https://www.neliti.com/publications/114917/penerapan-sistem-aplikasi-pelayanankepegawaian-sapk-berbasis-online-pada-badan-k> diakses pada 24 Januari 2022)
- Susanto, Djoko, Teguh Pramono, and Indria Puspita Kristiawan. "Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (Sakti) Di Kelurahan Semampir." *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara* 5.2 (2021): 227-238. (<http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/mediasosian/article/view/2078> diakses pada 5 Maret 2022)
- Wulandari, D. T., & Parwiyanto, H. Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1 (2), 219-233. (<https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/view/54593> diakses pada 24 Januari 2022)

Yulianita, Reni Purnama, and Galih Wahyu Pradana. "Inovasi Aplikasi "Smart Desa" dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sidomuyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang." *Publika* 9.3 (2021): 227-242. (<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/39685> diakses pada 5 Maret 2022)

### **Peraturan Perundang-Undangan :**

Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003. Tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government.

Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001. Tentang Telekomunikasi, Media dan Informatika.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 386

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Perda No. 1 Tahun 2019 - Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kota Prabumulih tahun 2018-2023

Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Rencana Induk Pengembangan E-Government Kota Prabumulih

### **Internet :**

<https://palembang.tribunnews.com/2020/11/01/urus-akte-ktp-di-prabumulih-cukup-download-prabuku-smart-city-hasilnya-diantar-ke-rumah> (diakses pada 25 Januari 2022, 23.45)

<https://sdgs.bappenas.go.id/kolaborasi-dalam-mencapai-tujuan-pembangunan-berkelanjutan-tpbsdgs-di-indonesia/> (diakses pada 1 Februari 2022, 21.15)

<https://www.kotaprabumulih.go.id/new/aplikasi-prabuku-smart-city/> (diakses pada 19 Januari 2022, 14:00)

<https://sumateranews.co.id/mudahkan-pelayanan-pemkot-prabumulih-luncurkan-aplikasi-prabuku-smart-city/> (diakses pada 4 Maret 2022, 23.43)

<https://www.kotaprabumulih.go.id/new/symbol-daerah/> (diakses pada 12 Juni 2022, 13.00)

<https://www.kotaprabumulih.go.id/new/visi-dan-misi/> (diakses pada 12 Juni 2022, 13.44)