

TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN PUBLIK KOTA MEDAN: BAGAIMANA SMART CITY MENINGKATKAN EFISIENSI DAN TRANSPARANSI

**Yupi Sasmita Dewi¹⁾, Anwar Fuad Alamsyah Lubis²⁾, Amalia Rahmadani
Ilham³⁾), Grace Desy Hanatasha Ginting⁴⁾**

¹²³⁴⁾ Program studi D4 Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik
Negeri Medan, Indonesia

Abstrak

Transformasi digital merupakan strategi utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien dan transparan, khususnya dalam kerangka smart city. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana digitalisasi layanan publik di Kota Medan menciptakan nilai publik (*public value*), dengan fokus pada dua dimensi utama: efisiensi dan transparansi. Pendekatan yang digunakan adalah studi literatur dengan kerangka Public Value dari (Moore, 1995) Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil kajian menunjukkan bahwa berbagai inovasi digital pada sektor pelayanan publik di kota Medan telah meningkatkan kecepatan, keterbukaan, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, transformasi ini masih menghadapi tantangan, seperti ketimpangan literasi digital dan keterbatasan infrastruktur di wilayah pinggiran. Simpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan smart city tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, melainkan juga pada tata kelola yang inklusif untuk menjamin tercapainya efisiensi dan transparansi layanan secara merata. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretik dan praktis dalam pengembangan kebijakan e-government yang berorientasi pada nilai publik.

Kata Kunci: Transformasi Digital, *Smart City*, *Public Value*, Efisiensi, Transparansi

Abstract

Digital transformation serves as a key strategy in achieving efficient and transparent governance, particularly within the framework of smart cities. This study aims to analyze how the digitalization of public services in Medan City generates public value, focusing on two main dimensions: efficiency and transparency. The research adopts a literature review approach, utilizing Mark Moore's (1995) Public Value Framework. Data analysis follows the Miles and Huberman model, encompassing data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that various digital innovations in Medan's public service sector have enhanced service speed, openness, and accountability to citizens. However, this transformation still faces challenges, including digital literacy gaps and limited infrastructure in peripheral areas. The study concludes that the success of a smart city depends not only on technological sophistication but also on inclusive governance to ensure equitable efficiency and transparency in public services. This research offers both theoretical and practical contributions to the development of public value-oriented e-government policies.

Keywords: Digital Transformation, *Smart City*, *Public Value*, Efficiency, Transparency

PENDAHULUAN

Transformasi digital menjadi bagian tak terpisahkan dari dinamika pemerintahan modern, terutama dalam penyelenggaraan layanan publik yang efisien dan transparan. Kota-kota besar di Indonesia mulai mengadopsi konsep *smart city* sebagai strategi untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, cepat, dan berbasis teknologi. Kota Medan, sebagai salah satu pusat pertumbuhan ekonomi dan pemerintahan di wilayah Sumatera Utara, turut serta dalam inisiatif tersebut. Melalui sejumlah program digitalisasi, pemerintah Kota Medan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Namun demikian, transformasi digital tidak hanya dapat dinilai dari sisi ketersediaan teknologi, melainkan juga dari sejauh mana ia menciptakan manfaat nyata bagi masyarakat dalam bentuk *public value* itu sendiri.

Hartono et al. (2023) dalam penelitiannya menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik di Kota Medan telah meningkatkan efisiensi operasional, namun di sisi lain masih menghadapi resistensi internal birokrasi dan ketimpangan akses teknologi masyarakat. Sementara itu, Admar et al. (2024) menyoroti digitalisasi pada layanan administrasi kependudukan yang telah berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan publik khususnya dalam aspek kecepatan dan transparansi. Namun, kedua penelitian ini berfokus pada aspek teknis atau administratif, dan secara konseptual tidak menggunakan pendekatan *Public Value Framework* dari Moore (1995) untuk menilai sejauh mana kebijakan digital menciptakan nilai publik yang nyata. Pendekatan ini menjadi penting karena memungkinkan penilaian layanan publik tidak hanya dari segi administratif, tetapi juga dari perspektif masyarakat sebagai penerima manfaat. Penelitian ini secara khusus

Dalam kerangka teoritiknya, Moore (1995) memandang bahwa keberhasilan kebijakan publik, termasuk transformasi digital, tidak hanya diukur dari efisiensi atau inovasi teknis, melainkan dari sejauh mana

kebijakan tersebut menciptakan nilai yang dirasakan oleh masyarakat, seperti transparansi, kepercayaan publik, dan partisipasi. Kerangka ini sangat relevan untuk menganalisis kebijakan *smart city*, karena menuntut adanya keseimbangan antara kapabilitas institusi publik, legitimasi politik, dan hasil yang dirasakan warga. Di sisi lain, konsep *smart city* sendiri tidak hanya tentang penggunaan teknologi tinggi, tetapi juga menyangkut dimensi tata kelola yang inklusif dan responsif (Nam & Pardo, 2011)

Berdasarkan latar belakang dan kekosongan kajian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana transformasi digital layanan publik di Kota Medan dalam kerangka *smart city* dapat menciptakan nilai publik dengan memfokuskan pada dua aspek utama yaitu efisiensi (kecepatan dan efektivitas pelayanan) dan transparansi (keterbukaan informasi dan akuntabilitas). Dengan menggunakan pendekatan *Public Value Framework* sebagai dasar konseptual. Sehingga kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretik dan praktis dalam memperkuat perumusan kebijakan berbasis teknologi yang berorientasi pada public value, serta memperkaya literatur akademik mengenai implementasi *e-government* di kota-kota berkembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka yang bersifat kualitatif-deskriptif. Metode ini dipilih untuk menelaah secara sistematis dan kritis berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik transformasi digital layanan publik, khususnya dalam konteks kebijakan Smart City di Kota Medan. Metode ini efektif dalam membangun landasan teori yang kuat serta memberikan wawasan luas tanpa perlu penelitian lapangan secara langsung.

Pendekatan teoritis yang digunakan adalah *Public Value Framework* dari Moore (1995). Kerangka ini menilai keberhasilan kebijakan publik berdasarkan nilai yang dihasilkan bagi masyarakat. Penelitian ini membatasi fokus pada dua dimensi utama dari *Public Value*, yaitu efisiensi

yang merujuk pada penyelenggaraan layanan publik yang cepat, hemat biaya, dan minim hambatan birokrasi, serta transparansi yang mengacu pada keterbukaan informasi, akuntabilitas, dan akses warga terhadap proses pelayanan publik.

Teknik analisis data dilakukan menggunakan model dari Miles et al. (2014), yang mencakup tiga langkah utama:

Tabel 1. Analisis Data Miles & Huberman

Langkah	Proses
Reduksi data	Proses seleksi dan penyederhanaan informasi dari literatur yang relevan sesuai fokus kajian, khususnya yang mengandung indikator efisiensi dan transparansi
Penyajian data	Menyusun data ke dalam bentuk narasi tematik yang menggambarkan praktik transformasi digital di Kota Medan dalam kerangka Smart City
Penarikan kesimpulan dan verifikasi	Menafsirkan hasil kajian berdasarkan keterkaitan antara temuan dengan teori nilai publik, untuk menjawab pertanyaan utama mengenai kontribusi transformasi digital terhadap efisiensi dan transparansi layanan publik

Sumber: Miles et al. (2014)

Penggunaan teknik analisis Miles & Huberman tepat untuk menjawab fokus kajian ini karena memungkinkan peneliti menyusun temuan-temuan literatur secara sistematis, tematik, dan berbasis teori, sekaligus menjaga kedalaman interpretasi terhadap dua indikator utama public value yaitu efisiensi dan transparansi dalam konteks implementasi Smart City di Kota Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital dalam konteks kebijakan *smart city* Kota Medan telah menunjukkan dinamika signifikan, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Berdasarkan hasil analisis literatur yang dilakukan secara sistematis, ditemukan bahwa capaian

transformasi digital belum sepenuhnya merata namun menunjukkan arah yang konstruktif terhadap penciptaan nilai publik (*public value*). Dalam teori *Public Value* yang dikembangkan oleh Moore (1995), keberhasilan kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi atau efisiensi birokrasi, tetapi juga oleh legitimasi politik dan dampak positif terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Bagian ini akan membahas dua dimensi utama yaitu efisiensi dan transparansi dari teori *Public Value* (Moore, 1995).

Efisiensi Layanan Publik melalui Digitalisasi

Efisiensi, dalam konteks nilai publik, tidak hanya diukur dari percepatan layanan, tetapi juga dari kemudahan akses, pengurangan beban birokrasi, serta optimalisasi penggunaan sumber daya publik (Moore, 1995). Di Kota Medan, beberapa inisiatif digital yang mendukung efisiensi antara lain peluncuran aplikasi *Medan Rumah Kita*, integrasi layanan administrasi kependudukan melalui layanan SIBISA, digitalisasi sistem perizinan berbasis OSS (*Online Single Submission*), dan layanan aduan publik SP4N Lapor!.

Transformasi digital yang dilakukan Pemerintah Kota Medan dalam kerangka kebijakan *smart city* telah memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi layanan publik. Digitalisasi ini tidak hanya mempercepat proses administratif, tetapi juga mendorong penyederhanaan alur birokrasi dan penghematan biaya operasional. Dalam konteks *Public Value Framework* dari Moore (1995), efisiensi bukan semata-mata soal kecepatan, melainkan juga bagaimana teknologi mampu meningkatkan manfaat layanan bagi masyarakat secara luas.

Seperti yang ditunjukkan oleh penelitian Bahlamar (2024) pada studi kasus di kecamatan tarik kabupaten sidoarjo, melalui penggunaan sistem aplikasi digital dalam layanan kesehatan SIAP TARIK terbukti membantu mengurangi antrian pasien, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Hal

ini menunjukkan bahwa transformasi digital dapat memberikan dampak signifikan terhadap kinerja birokrasi, terutama dalam sektor pelayanan publik.

Di kota Medan, salah satu bukti konkret peningkatan efisiensi dapat dilihat dari implementasi sistem layanan administrasi kependudukan secara daring melalui aplikasi SIBISA (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Aplikasi ini memungkinkan warga mengurus dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran tanpa harus datang langsung ke kantor dinas. Penelitian Admar et al. (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan ini mampu memangkas waktu pelayanan dari rata-rata 3–5 hari menjadi kurang dari 24 jam untuk dokumen tertentu. Selain itu, adanya sistem notifikasi otomatis dan verifikasi dokumen secara daring mengurangi risiko antrean panjang dan kesalahan administrasi yang sebelumnya sering terjadi.

Efisiensi juga terlihat dari adopsi sistem informasi internal berbasis digital di berbagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Menurut Hartono et al. (2023), penggunaan sistem informasi terintegrasi mempermudah koordinasi antar instansi dan mempercepat proses pengambilan keputusan karena data dapat diakses secara real-time. Hal ini mengurangi ketergantungan pada sistem manual yang rentan terhadap keterlambatan dan duplikasi pekerjaan. Misalnya, dalam pengelolaan anggaran, sistem digital memungkinkan efisiensi pelaporan keuangan dan distribusi dana kegiatan lintas sektor pemerintahan.

Selain layanan administratif, efisiensi tata kelola pemerintahan juga tercermin dalam sistem layanan perizinan yang semakin terdigitalisasi. Di Kota Medan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah menyediakan layanan perizinan usaha secara daring melalui platform terintegrasi. Masyarakat kini dapat mengurus berbagai jenis izin usaha tanpa harus berpindah dari satu kantor ke kantor lainnya. Sistem ini tidak hanya mempersingkat waktu dan biaya yang dibutuhkan, tetapi juga memberikan kemudahan akses bagi pelaku usaha di wilayah

kota maupun pinggiran.

Lebih lanjut, sistem perizinan daring yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Medan telah terintegrasi dengan sistem nasional Online Single Submission (OSS), sebuah platform perizinan berusaha yang dikembangkan oleh pemerintah pusat. Melalui integrasi ini, proses birokrasi menjadi lebih ringkas, konsisten, dan selaras antar jenjang pemerintahan. Selain itu, sistem ini juga didukung oleh pemanfaatan aplikasi SiCANTIK Cloud dari Kementerian Komunikasi dan Informatika yang digunakan secara luas oleh PTSP di berbagai daerah untuk mendukung proses digitalisasi perizinan (Kominfo, 2019). Kehadiran sistem ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga memperkuat prinsip efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Efisiensi layanan juga ditingkatkan melalui pemanfaatan sistem pengaduan publik berbasis digital. SP4N-LAPOR!, sebagai platform nasional yang juga digunakan oleh Kota Medan, menjadi kanal efektif dalam menyampaikan keluhan masyarakat secara cepat dan terukur. Selama tahun 2024, tercatat sebanyak 199 laporan masyarakat yang terverifikasi masuk ke dalam sistem SP4N-LAPOR dan ditujukan kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Dari jumlah tersebut, sebanyak 143 laporan atau sekitar 73% telah berhasil diselesaikan dalam tahun yang sama, sementara sisanya direncanakan untuk diselesaikan pada tahun berikutnya (Pemprov Sumatera Utara, 2025)

Angka ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat secara responsif dan terukur melalui kanal digital yang terintegrasi dengan sistem monitoring kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Data ini memperkuat klaim bahwa SP4N-LAPOR! tidak hanya menjadi sarana komunikasi publik, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan transparansi layanan publik secara nyata (Komisi Informasi Pusat, 2025)

Peningkatan efisiensi ini tidak hanya berarti kecepatan dan efektivitas pelayanan, tetapi juga berimplikasi pada terciptanya *public value*. Dalam

perspektif Moore (1995), efisiensi publik yang dicapai melalui inovasi digital dapat dipandang sebagai bentuk nilai publik karena menyederhanakan akses warga terhadap hak-hak administratif mereka. Ketika warga memperoleh pelayanan yang cepat, murah, dan pasti, maka persepsi positif terhadap pemerintah akan meningkat. Hal ini membangun kepercayaan publik, yang merupakan elemen esensial dalam nilai publik. Selain itu, efisiensi juga memperkuat kapasitas institusi untuk mengalokasikan sumber daya secara lebih optimal, memungkinkan pengalihan anggaran pada sektor-sektor pelayanan lain yang lebih strategis.

Namun demikian, perlu dicatat bahwa efisiensi digital tidak selalu berarti optimalisasi secara universal. Tantangan masih dihadapi dalam hal pemerataan infrastruktur teknologi dan literasi digital masyarakat. Penelitian oleh Sitepu & Rajagukguk (2022) mengungkapkan adanya ketimpangan kompetensi literasi digital antara generasi muda dan lanjut usia di Medan, yang dipengaruhi oleh perbedaan budaya dan penggunaan teknologi. Selain itu, studi oleh Hasana & Purwaningtyas (2023) di Desa Bandar Setia menunjukkan bahwa masyarakat pedesaan mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan sumber informasi digital, yang disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur dan kurangnya keterampilan digital.

Sejalan dengan pernyataan tersebut, studi oleh Anindita et al. (2023) mengungkapkan bahwa adaptasi terhadap system digitalisasi belum sepenuhnya berjalan optimal, terlihat dari masih sering terjadinya gangguan server, rendahnya sosialisasi kepada masyarakat, serta keberadaan layanan manual yang tetap dipertahankan. Hal ini berdampak pada tidak maksimalnya pemanfaatan layanan daring secara menyeluruh oleh warga, terutama bagi kelompok yang belum terbiasa dengan sistem digital. Selain itu, kualitas sumber daya manusia dalam operasional layanan juga dinilai masih perlu ditingkatkan agar pelayanan benar-benar mencerminkan efisiensi dari sistem e-government itu sendiri.

Kondisi ini menandakan bahwa untuk menjamin efisiensi layanan digital yang merata, diperlukan strategi yang lebih inklusif dalam distribusi teknologi dan pelatihan publik. Ketimpangan ini menjadi pengingat bahwa efisiensi yang menghasilkan nilai publik harus bersifat inklusif, bukan hanya melayani mereka yang melek teknologi. Oleh karena itu, transformasi digital seharusnya juga menyertakan kebijakan pendukung, seperti program literasi digital dan peningkatan akses internet, agar nilai publik yang dihasilkan benar-benar menjangkau seluruh masyarakat Kota Medan.

Secara umum, berdasarkan data yang dihimpun dari berbagai literatur bahwa digitalisasi layanan publik di Kota Medan telah mendorong efisiensi yang nyata walaupun mengalami beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Penerapan teknologi bukan hanya mempercepat layanan, tetapi juga merestrukturisasi sistem kerja birokrasi yang selama ini cenderung lamban dan tidak adaptif. Dengan demikian, dari sudut pandang *Public Value Framework* (Moore, 1995) transformasi ini tidak hanya menghadirkan efisiensi teknis, tetapi juga efisiensi yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan warga sebagai pengguna layanan.

Transparansi Layanan Publik melalui Digitalisasi

Transparansi merupakan dimensi penting dalam kerangka *Public Value* (Moore, 1995), yang tidak hanya menekankan keterbukaan informasi, tetapi juga akuntabilitas dan aksesibilitas layanan kepada publik secara adil. Dalam konteks ini, digitalisasi menjadi alat strategis untuk membuka ruang informasi yang sebelumnya tertutup atau hanya dapat diakses secara terbatas melalui prosedur birokratis yang rumit.

Inovasi dalam birokrasi, terutama yang melibatkan teknologi terbukti bukan hanya dapat mempercepat proses administrasi tetapi juga menciptakan sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya memperkuat transparansi, nilai publik dan meningkatkan kualitas pelayanan (Febriansyah Rokhmat & Paskarina, 2021)

Pemerintah Kota Medan menunjukkan komitmennya terhadap transparansi melalui pengembangan portal informasi publik dan dashboard keterbukaan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat secara daring. Portal seperti medan.go.id, menyediakan akses terbuka pada dokumen penting seperti laporan realisasi anggaran, peraturan daerah, hingga peraturan wali kota yang mengatur tata kelola pemerintahan dan penggunaan anggaran publik. Ketersediaan informasi ini merupakan bagian dari strategi e-government untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintah.

Lebih lanjut, integrasi SP4N-LAPOR! menjadi bagian penting dalam ekosistem transparansi digital. Melalui platform ini, masyarakat dapat menyampaikan keluhan melalui kanal daring. Setiap laporan yang dikirimkan akan memperoleh identifikasi khusus berupa *Tracking ID*, yang memungkinkan pelapor untuk melacak secara langsung status tindak lanjut dari laporan tersebut. Mekanisme pelacakan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi penanganan pengaduan, tetapi juga memperkuat fungsi kontrol sosial dengan membuka akses publik terhadap proses penyelesaian keluhan (Komisi Informasi Pusat, 2025). Dengan kata lain, SP4N-LAPOR! telah berperan sebagai sarana akuntabilitas horizontal, di mana warga menjadi aktor pengawas atas kinerja responsivitas birokrasi, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap komitmen pemerintah dalam menjawab aspirasi masyarakat secara terbuka.

Salah satu bentuk konkret transparansi digital lainnya yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Medan adalah melalui portal resmi Pemerintah Kota Medan di www.pemkomedan.go.id. Melalui portal ini, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi strategis seperti realisasi APBD, laporan kinerja perangkat daerah, informasi perizinan, serta pengumuman publik. Portal ini juga terhubung dengan aplikasi Medan Rumah Kita yang dikembangkan sebagai media komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga. Aplikasi ini memuat berbagai fitur informasi

publik seperti pengaduan warga, berita kegiatan OPD, serta pelaporan infrastruktur bermasalah secara langsung dari lokasi kejadian.

Inisiatif ini sejalan dengan temuan Sabani (2020), yang menekankan bahwa transparansi merupakan faktor paling signifikan dalam mendorong adopsi e-government oleh masyarakat Indonesia. Melalui pendekatan model UTAUT (*the unified theory of acceptance and use of technology*) yang diperluas, transparansi terbukti menjadi faktor terkuat yang memengaruhi keputusan warga negara Indonesia untuk menggunakan layanan digital pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa penyediaan informasi yang terbuka dan mudah diakses sangat penting dalam meningkatkan partisipasi publik dalam penerapan e-government.

Selain itu, Dinas Kominfo Kota Medan juga mengelola *dashboard* Medan *Smart City*, yang menjadi pusat data layanan dan kebijakan berbasis digital. Melalui dashboard ini, warga dapat memantau indikator kinerja berbagai sektor pemerintahan seperti kebersihan, lalu lintas, layanan kependudukan, dan lainnya secara real-time. Data ini disajikan dalam format grafis yang mudah dipahami dan dapat diakses oleh publik tanpa login khusus. Kehadiran sistem ini tidak hanya memperkuat prinsip keterbukaan informasi, tetapi juga mendorong partisipasi warga dalam mengawasi dan memberikan masukan terhadap kinerja pemerintah secara langsung (Dinas Kominfo Medan, 2021).

Dalam ranah pelayanan kependudukan, transparansi juga ditingkatkan melalui aplikasi SIBISA, yang memberikan notifikasi otomatis kepada pemohon terkait status dokumen mereka. Menurut Admar et al. (2024), fitur ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga mencegah praktik manipulatif oleh oknum birokrasi yang sebelumnya sering terjadi pada proses manual. Pengguna aplikasi dapat mengetahui secara langsung jika dokumen mereka tertunda, disetujui, atau perlu revisi, tanpa harus melalui jalur informal.

Namun, meskipun layanan daring SIBISA yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan telah memberikan

kemudahan dalam pengelolaan administrasi kependudukan secara online, penerapannya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan teknis dan sosial. Studi oleh Anindita et al. (2023) menunjukkan bahwa adaptasi terhadap sistem ini belum berjalan optimal, terlihat dari masih seringnya gangguan server, rendahnya sosialisasi kepada masyarakat, serta keberadaan layanan manual yang tetap dipertahankan. Hal ini berdampak pada tidak maksimalnya pemanfaatan layanan daring secara menyeluruh oleh warga, terutama bagi kelompok yang belum terbiasa dengan sistem digital. Selain itu, kualitas sumber daya manusia dalam operasional layanan juga dinilai masih perlu ditingkatkan agar pelayanan benar-benar mencerminkan efisiensi dan efektivitas sistem e-government.

Transparansi yang dihasilkan dari inovasi digital ini berkontribusi langsung pada penciptaan *public value*, khususnya dalam aspek legitimasi dan kepercayaan publik. Ketika proses pelayanan bersifat terbuka dan dapat dipantau, maka ruang bagi penyalahgunaan wewenang dapat ditekan. Menurut Moore (1995), legitimasi institusi tidak hanya berasal dari otoritas formal, tetapi juga dari penerimaan warga atas cara kerja pemerintah yang terbuka dan akuntabel. Keterbukaan informasi dalam sistem pelayanan seperti pelacakan status permohonan dokumen, monitoring pelaporan, atau publikasi realisasi anggaran melalui portal *Medan Smart City*, semakin memperkuat posisi warga sebagai aktor aktif dalam ekosistem tata kelola pemerintahan digital.

Namun demikian, sebagaimana dicatat oleh Hartono et al. (2023), digitalisasi transparansi di Medan belum sepenuhnya inklusif. Masyarakat dengan keterbatasan literasi digital, terutama kelompok usia lanjut dan warga di daerah pinggiran, masih mengalami kesulitan dalam mengakses informasi daring. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transparansi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh upaya aktif pemerintah dalam mendampingi dan mendidik masyarakat agar mampu memanfaatkan teknologi tersebut.

Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan adalah pelibatan komunitas lokal dan edukasi digital melalui kolaborasi dengan universitas dan organisasi masyarakat sipil yang bertujuan meningkatkan pemahaman warga tentang manfaat aplikasi publik dan mendorong partisipasi aktif dalam pengawasan layanan. Seperti pada program JSC (*Jakarta Smart City*) *Goes to School and Community* yang digagas dan telah dilaksanakan oleh pemerintah kota Jakarta dapat dijadikan solusi percontohan untuk turut diterapkan pada Kota Medan. Pendekatan ini sejalan dengan gagasan Nam & Pardo (2011) yang menekankan bahwa smart city yang sejati tidak hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga tata kelola yang inklusif dan responsif.

Secara keseluruhan, digitalisasi di Kota Medan telah mendorong peningkatan transparansi yang signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik. Melalui kanal digital, informasi menjadi lebih terbuka, jalur pengaduan lebih terstruktur, dan proses birokrasi lebih dapat diawasi publik. Ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukan hanya soal teknologi, tetapi juga instrumen penting dalam membangun akuntabilitas publik yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Transformasi digital yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Medan dalam kerangka pengembangan smart city telah menunjukkan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan transparansi layanan publik. Berbagai inisiatif digital seperti aplikasi SIBISA, Medan Rumah Kita, sistem informasi pajak daring, serta kanal pelaporan SP4N-LAPOR! menjadi wujud konkret dari komitmen pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki tata kelola publik. Efisiensi tercermin dari proses layanan yang lebih cepat, terukur, dan hemat biaya, sedangkan transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi, kemudahan pelaporan, serta penguatan akuntabilitas.

Namun, manfaat dari transformasi digital ini tidak terjadi secara otomatis. Analisis berbasis Public Value oleh Moore (1995) menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan digital bukan hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi oleh sejauh mana inovasi tersebut menciptakan nilai nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Efisiensi dan transparansi hanya akan menjadi public value jika diterapkan secara inklusif, merata, dan didukung oleh perubahan budaya birokrasi serta

literasi digital masyarakat. Masih adanya ketimpangan akses teknologi dan resistensi internal (Suhendra & Ginting, 2018) menunjukkan bahwa tantangan struktural tetap perlu diatasi untuk memastikan transformasi ini tidak bersifat eksklusif.

Dengan demikian, reformasi digital di Kota Medan harus dipahami sebagai proses berkelanjutan yang tidak hanya memerlukan infrastruktur teknologi, tetapi juga kepemimpinan publik yang visioner, kolaborasi lintas sektor, serta partisipasi warga. Penelitian ini merekomendasikan agar Pemerintah Kota Medan memperkuat kebijakan literasi digital, memperluas jangkauan infrastruktur internet, serta mempercepat respons birokrasi terhadap laporan warga. Selain itu, diperlukan mekanisme evaluasi jangka panjang terhadap implementasi digitalisasi, untuk mengukur dampaknya terhadap penciptaan nilai publik secara menyeluruh, baik dalam aspek kepuasan warga maupun peningkatan legitimasi institusi publik. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggali lebih dalam bagaimana model governance digital yang partisipatif dapat memperkuat keberlanjutan transformasi ini, termasuk melalui studi lapangan dan pengukuran berbasis indikator kinerja publik yang spesifik.

DAFTAR PUSTAKA

- Admar, A. M., Sirojuzilam, Badaruddin, & Rujiman. (2024). Digital Transformation Model of Population Administration Services for Regional Development through a Population Data Utilization System in Medan City. *Journal of Ecohumanism*, 3(3), 579–591. <https://doi.org/10.62754/joe.v3i3.3366>
- Anindita, R., Sally, R., & Sihombing, M. (2023). ADAPTASI LAYANAN SIBISA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN. In *Journal of Science and Social Research* (Issue 1). <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>
- Bahlamar, A. R. U. (2024). STUDI ANALISIS BIBLIOMETRIK: KUALITAS DAN EFISIENSI SISTEM APLIKASI SIAP TARIK TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS TARIK. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8. <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jcp.v5i2.559>
- Dinas Kominfo Medan. (2021). *Definisi Smart City*. https://portalsmartcity.medan.go.id/welcome/detail_tentang
- Febriansyah Rokhmat, D., & Paskarina, C. (2021). ANALISIS INOVASI BIROKRASI DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) CIMAHI TECHNO PARK. In *Jurnal Caraka Prabu* (Vol. 5, Issue 2).
- Hartono, A. H., Rahma, S., Ginting, B., & Pohan, S. (2023). IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS KOTA MEDAN SEBAGAI SMART CITY. 01(02), 265–268. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jiksp/index>
- Hasana, T. N., & Purwaningtyas, F. (2023). *Information Literacy Challenges in Rural: A Qualitative Study on Access and Use of Information Sources in the Village of Bandar Setia* (Vol. 7, Issue 2).

- Kominfo. (2019). *Perizinan Terintegrasi Online di PTSP dengan siCANTIK Cloud*. <https://aptika.kominfo.go.id/2019/06/perizinan-terintegrasi-online-di-ptsp-dengan-sicantik-cloud>
- Komisi Informasi Pusat. (2025, April 25). *Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat*. <https://komisiinformasi.go.id/read/25/04/2025/Sistem-Pengelolaan-Pengaduan-Pelayanan-Publik-Nasional-%E2%80%93-Layanan-Aspirasi-dan-Pengaduan-Online-Rakyat>
- Miles, B. M., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3 rd ed)*. Sage Publications.
- Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press.
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *ACM International Conference Proceeding Series*, 282–291. <https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>
- Pemprov Sumatera Utara. (2025, April 23). *Pemprov Sumut Imbau Masyarakat Manfaatkan LAPOR untuk Sampaikan Pengaduan dan Aspirasi*. <https://sumutprov.go.id/artikel/artikel/pemprov-sumut-imbau-masyarakat-manfaatkan-lapor-untuk-sampaikan-pengaduan-dan-aspirasi>
- Sabani, A. (2020). Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, Vol. 12 No. 2, 236–255. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0046>
- Sitepu, Y. S., & Rajagukguk, M. (2022). Digital Literacy Competence Survey in Medan City. *Jurnal ASPIKOM*, 7(1), 173. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v7i1.1067>
- Suhendra, A., & Ginting, A. H. (2018). MATRA PEMBARUAN. *Matra Pembaruan*. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.185-195>