

EFEKTIVITAS APLIKASI MEDAN SMART CITY DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Todo Basana Tampubolon
NPP. 29.0171

*Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: todotampu161200@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Medan as one of the largest cities in Indonesia has a large population, this number will certainly be a challenge for the Medan City Government in carrying out public services. Responding to this challenge, the Medan City Government launched the Medan Smart City which is managed and sheltered by the Communication and Information Office, with this application also an adaptation of the Medan City Government to the times.

Purpose: This study purposes to determine how effective the Medan Smart City application is, the inhibiting factors for the development of this application, and what efforts have been made by the Medan City Communication and Information Office in dealing with these inhibiting factors.

Method: The author uses a qualitative research approach with a descriptive qualitative approach, while the data collection methods used are interview, documentation and data observation techniques. Interviews were conducted with several informants at the Medan City Communication and Information Office and the Community. **Result:** However, the launch of this application is considered unable to answer the wishes of the people of Medan City, this can be seen from the negative comments contained in the app store which only received a rating of 2.7. Unsatisfactory results were also conveyed by Bobby Nasution who during his campaign explained that the Medan Smart City failed in its implementation. **Conclusion:** Medan Smart City is quite effective with a note of the need for improvement and socialization to the community.

Keyword : Effectiveness, Medan Smart City, Medan City Communication and Information Office

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kota Medan sebagai salah satu kota terbesar di Indonesia memiliki jumlah penduduk yang banyak, jumlah ini tentu nya akan menjadi tantangan tersendiri bagi Pemerintah Kota Medan dalam melakukan pelayanan publik. Menjawab tantangan tersebut Pemerintah Kota Medan meluncurkan aplikasi *Medan Smart City* yang di kelola dan di naungi oleh

Dinas Komunikasi dan Informatika, dengan adanya aplikasi ini juga menjadi adaptasi Pemerintah Kota Medan akan perkembangan zaman. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas dari aplikasi *Medan Smart City*, faktor penghambat berkembangnya aplikasi ini, dan apa upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam menangani faktor penghambat tersebut. **Metode:** Penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan pendekatan kualitatif deksriptif, Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, dokumentasi dan observasi data. Wawancara dilakukan terhadap beberapa informan di pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dan Masyarakat. **Hasil/Temuan:** Peluncuran aplikasi ini dinilai belum mampu untuk menjawab keinginan masyarakat Kota Medan, hal tersebut dapat dilihat dari komentar negatif yang terdapat di *app store* yang mendapat *rating* 2,7 saja. Hasil kurang memuaskan juga disampaikan oleh Bobby Nasution yang di masa kampanye nya menjelaskan bahwa aplikasi *Medan Smart City* gagal dalam pelaksanaannya. **Kesimpulan:** Aplikasi *Medan Smart City* sudah cukup efektif dengan catatan perlunya peningkatan dan sosialisasi terhadap masyarakat. **Kata Kunci :** Efektivitas, *Medan Smart City*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menjadi sebuah keharusan bagi pemerintah di era modern ini untuk memberi pelayanan yang terbaik, selain dituntut untuk melakukan pembaruan sistem juga dituntut untuk memberi pelayanan yang transparan, akuntabel, dan mudah diakses. Pemerintah mempunyai kewajiban yaitu memberikan pelayanan publik yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat, dan dalam rangka mewujudkan kewajiban tersebut pemerintah berusaha memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu dengan menerapkan teknologi informasi dalam pekerjaan rumah pemerintah. Penerapan teknologi dalam setiap pekerjaan pemerintah pada era sekarang sangat dibutuhkan, teknologi mampu meringankan serta mengoptimalkan peran pemerintah. Pemerintah tradisional (*traditional government*) yang khas dengan *paper-based administration* mulai bergeser secara perlahan ke arah sistem baru. Transformasi *traditional government* menjadi *electronic government (e-Government)* menjadi salah satu isu yang hangat dibicarakan belakangan tahun ini.

Menurut Indrajit (2004 :2) Transformasi diharapkan mampu memberi dampak positif terhadap kinerja pemerintah dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Konsep yang ditawarkan oleh *e-government* sendiri yaitu memanfaatkan *Information and Communication Technology (ICT)* kedalam pekerjaan pemerintah. Menurut Word Bank (2001), *e-Government* didefinisikan sebagai penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya. *e-government* juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan jaringan, komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi

interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara (Mustopadidjaja 2003).

Melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, upaya pemerintah mewujudkan *e-government* tercantum untuk mengembangkan dan mengintegrasikan ICT dengan birokrasi pemerintahan sehingga melahirkan *e-government*. Perubahan teknologi yang tergolong cepat ini menuntut pemerintahan yang bersih, transparan, efektif, dan efisien dan diharapkan mampu mengikuti perubahan ini dengan cepat. Hal tersebut dapat terwujud jika pemetintah itu sendiri mampu melaksanakan transformasi dari *traditional government* ke *e-government*. Jika menelaah kembali pelaksanaan *e-government* di Indonesia baik itu di tingkat pusat maupun daerah, bisa dikatakan pemerintah memang memiliki ambisi yang besar dalam penerapannya. Terbukti sudah banyak aplikasi yang diluncurkan oleh pemerintah pusat maupun daerah seperti, Administrasi Perkantoran MAYA (siMAYA), Manajemen Integrasi dan Pertukaran Data (MANTRA), Pegawai Negeri Sipil Mail (PNSMail) dan masih banyak lagi.¹ Beberapa aplikasi yang diterbitkan oleh pemerintah daerah seperti, Bandung Emergency Application Support (BEAS) diterbitkan oleh Pemerintah Kota Bandung, Sistem Informasi Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota (SIMBANKEU) diterbitkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, dan Medan Smart City diterbitkan oleh Pemerintah Kota Medan.

1.2 Kesenjangan masalah yang diambil

Medan Smart City adalah sebuah aplikasi terbitan Pemerintah Kota Medan, dengan menerapkan konsep *e-government* di dalam aplikasi ini diharapkan masyarakat Kota Medan mendapat fasilitas dan pelayanan terbaik sehingga terwujudnya *Good Government* di Kota Medan. Konsep *Smart City* merupakan sebuah konsep yang dimana kota tersebut memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi ke dalam pekerjaan rumah pemerintah. *Smart City* juga dapat didefinisikan sebagai sebuah kota yang menggunakan Sumber Daya Manusia, infrastruktur, modal sosial untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan dan mempunyai kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya tersebut dengan bijak melalui pemerintahan yang berbasis partisipasi masyarakat. Kota Medan merupakan salah satu kota di Indonesia yang mempunyai jumlah penduduk terbanyak, dari data dari kemendagri jumlah penduduk Kota Medan tercatat 2.524.511 jiwa. Dengan jumlah penduduk sebanyak itu, data yang akan di terima Aplikasi Medan Smart City akan sangat banyak mengingat juga banyak layanan yang sangat dibutuhkan masyarakat terdapat di dalam aplikasi ini. Namun aplikasi ini juga masih memiliki kelemahan dan kekurangan, Wali Kota Medan terpilih Bobby Nasution dalam masa kampanyenya pernah mengatakan bahwa *Medan Smart City* gagal dalam pelaksanaannya, masalah-masalah seperti pendidikan, infrastruktur, UMKM dan *startup*, kesehatan, dan layanan publik adalah masalah yang cukup fundamental

dalam penerapan dalam mendukung terciptanya Aplikasi *Medan Smart City*. Konsep *Smart City* yaitu menerapkan pelayanan kota yang berbasis pelayanan teknologi untuk mempercepat pembangunan terutama dalam layanan publik. Penyampaian Bobby Nasution dalam masa kampanye tersebut mengisyaratkan bahwa perlu ada perbaikan dalam pengaplikasian *Medan Smart City* ini sehingga lebih bermanfaat terhadap masyarakat, juga mengingat bahwa saat ini Wali Kota terpilih ialah Bobby Nasution sehingga kelemahan dari pengaplikasi *Medan Smart City* ini dapat ditingkatkan lagi. Semenjak dilantik pada tanggal 26 Februari 2021 ada beberapa gebrakan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Medan seperti kerjasama dengan Bank Negara Indonesia (BNI) dalam mengembangkan Aplikasi *Medan Smart City*, Kunjungan Ke Kota Tangerang Selatan dalam penerapan konsep *Smart City*, dan ada beberapa penerapan baru dalam Aplikasi tersebut yang dapat dinikmati oleh masyarakat Kota Medan sekarang.

1.3 Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu atau penelitian sebelumnya ditujukan untuk dijadikan sebagai bahan acuan dan perbandingan. Tujuan dari penelitian sebelumnya ini bermaksud supaya tidak adanya anggapan adanya kesamaan dengan penelitian sekarang. Maka dari itu peneliti menuliskan atau mencantumkan penelitian sebelumnya sebagai berikut Hasil Penelitian Chikameirani Adhanisa dan Anna Fatchiya (2017). Penelitian Chikameirani Adhanisa dan Anna Fatchiya (2017) yang berjudul “ *Efektivitas Website dan Instagram Sebagai Sarana Promosi Kawasan Wisata Berbasis Masyarakat* “ ini mempunyai tujuan supaya pembaca mengetahui bagaimana efektivitas dari penggunaan *Website* dan *Instagram* dalam mempromosikan sebuah kawasan wisata. Penelitian dari Chikameirani Adhanisa dan Anna Fatchiya ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta didukung dengan data kualitatif dari 171 orang responden. Penelitian ini mendapat hasil bahwa keberadaan *Website* dan *Instagram* dalam sarana promosi kawasan wisata hanya efektif sebagai indikator dalam menarik perhatian atau *attention* dan keingintahuan atau *interest*. Sedangkan untuk keinginan atau *desire* dan tindakan atau *action* masih kurang. Dan hal tersebut sangat dipengaruhi oleh informasi dalam *Website* tersebut serta penggunaan tata bahasa yang dicantumkan dalam *Instagram*. Hasil Penelitian Hasan Basri, Lely Fathiyatus Sa'diyah, Siti Nur Khasanah, Danial Hilmi (2020). Penelitian Hasan Basri, Lely Fathiyatus Sa'diyah, Siti Nur Khasanah, Danial Hilmi (2020) yang berjudul “ *Efektivitas Pemanfaatan Media Online Dalam Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19* “ ini bertujuan untuk mengetahui jenis aplikasi apa saja yang digunakan oleh dosen maupun mahasiswa pascasarjana jurusan PBA UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam proses pembelajaran. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara mengumpulkan data melalui teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara. Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam melaksanakan proses pembelajaran dosen dan mahasiswa menggunakan *Zoom*, *G-Meet*, *E-Learning* dan *Group Whatsapp*. Terkendala *signal* atau terkendala dalam jaringan merupakan hal yang sangat sering dihadapi oleh mahasiswa terutama yang dihadapi oleh mahasiswa yang bertempat tinggal di daerah tertinggal. Namun walaupun demikian, media-media pembelajaran tersebut masih tetap

dinilai efektif dalam proses pembelajaran. Penelitian Gonada Ulfa Tambunan pada tahun 2019 dalam skripsinya yang berjudul “ Efektivitas Binjai *Smart City* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Bidang Perizinan Kota Binjai” dengan hasil penemuan bahwa efektivitas Binjai *Smart City* dalam bidang e-perizinan belum bisa dikatakan efektif dikarenakan belum adanya standar pelayanan prosedur dari sistem perizinan OSS, evaluasi yang tidak rutin dilakukan, sumber daya aparatur sipil Negara yang belum memiliki keahlian dalam mengelola perizinan dan sumber daya masyarakat yang belum mengerti penggunaan aplikasi perizinan di Kota Binjai. Kemudian penelitian Mardiyah (2021) yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Qlue-Smart City* Terhadap Pelayanan Keluhan Masyarakat di Kota Tarakan” menemukan bahwa tujuan utama pelaksanaan *Smart City* di Kota Tarakan merupakan visi dari kota tersebut sehingga pemerintah sejauh ini sedemikian rupa memberikan usaha pelayanan terbaik melalui *Qlue-Smart City* dengan meminimalisir kegagalan yang terjadi.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana focus dan lokus penelitian yang berbeda dengan basic lokasi penelitian yaitu Kota Medan. Tolak ukur keberhasilan E-Government yang diharapkan tentunya berbeda dengan penelitian Chikameirani Adhanisa dan Anna Fatchiya yang lebih cenderung meneliti minat dan ketertarikan masyarakat terhadap perwujudan smart city melalui social media. . Metode yang digunakan juga diteliti lebih rinci lagi dibandingkan penelitian Hasan Basri, Lely Fathiyatus Sa'diyah, Siti Nur Khasanah, Danial Hilmi melalui pembentukan masing masing sub indikator dari indikator yang ada sebelumnya melalui teori yang digunakan untuk mengukur efektivitas Smart City di Kota Medan. Diharapkan kebaruan dalam penelitian ini dapat menjadi inspirasi dan bermanfaat bagi penelitian penelitian selanjutnya.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana efektivitas dari Aplikasi *Medan Smart City*, menganalisis dan mendeskripsikan faktor hambatan yang dialami oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam pengelolaan Aplikasi *Medan Smart City*, dan menganalisis dan mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam mengatasi faktor-faktor penghambat dalam pengelolaan Aplikasi *Medan Smart City*.

II. METODE

Penulis menggunakan metode penelitian oleh Creswell (1994) yaitu pendekatan penelitian kualitatif dengan pendekatan kualitatif deksriptif, Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, dokumentasi dan observasi data. Wawancara dilakukan terhadap beberapa informan di pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dan Masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis melakukan penelitian untuk menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana efektivitas dari Aplikasi *Medan Smart City*, menganalisis dan mendeskripsikan faktor hambatan yang dialami oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam pengelolaan Aplikasi *Medan Smart City*, dan menganalisis dan mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam mengatasi faktor-faktor penghambat dalam pengelolaan Aplikasi *Medan Smart City*.

3.1 Efektivitas Aplikasi *Medan Smart City* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Kota Medan

Sebuah usaha dapat dikatakan efektif jika usaha tersebut telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan jika usaha tersebut belum mencapai tujuan tersebut maka belum dikatakan efektif. Sehingga dalam mengukur suatu hal tersebut dapat dikatakan efektif maka dibutuhkan sebuah konsep dan indikator untuk mengukur hal tersebut. Berkaitan dengan efektivitas dari penggunaan aplikasi *Medan Smart City* maka, penulis melakukan observasi secara langsung melalui pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan pada Bulan Januari Tahun 2022 yang bertempat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dan beberapa wilayah di Kota Medan. Penulis melakukan pengukuran efektivitas menggunakan indikator sebagai analisisnya yang berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gibson dan Steers (2005:107), terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur efektivitas dari penggunaan aplikasi *Medan Smart City*, yaitu :

1. Produksi atau Produktivitas

Indikator produksi atau produktivitas menggambarkan bagaimana kemampuan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam melakukan pelayanan kepada *Users/Masyarakat*. Hal tersebut dapat dinilai dari jumlah pengguna yang menggunakan aplikasi ini dalam kebutuhannya. Semenjak Bulan Oktober 2020 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan sudah mulai mendata jumlah pengguna atau pengunduh yang bertambah perbulannya yang dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 1

Data Pengguna atau Pengunduh

No	Bulan	Tahun	Jumlah (<i>user</i>)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	November 2019-September 2020		4561
2	Oktober 2020	2020	283
3	November 2020	2020	358
4	Desember 2020	2020	541
5	Januari 2021	2021	318
6	Februari 2021	2021	247
7	Maret 2021	2021	124
8	April 2021	2021	241
9	Mei 2021	2021	439

10	Juni 2021	2021	352
11	Juli	2021	213
12	Agustus	2021	431
13	September	2021	297
14	Oktober	2021	483
15	November	2021	498
16	Desember	2021	467
Total			9853

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan 2022

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Ekosistem TIK yakni Bapak Robert Sianturi S.Sos Tanggal 10 Januari 2022 pukul 13:24 WIB tentang jumlah pengguna aktif dari Aplikasi *Medan Smart City*, mengatakan bahwa: Total pengguna dari aplikasi ini per tanggal hari ini (10 Januari 2022) berjumlah 9853 orang, dan jika dibandingkan dengan jumlah penduduk kita yang banyak jumlah pengguna ini masih terbilang sedikit, hal tersebut dikarenakan masih banyak masyarakat kita yang masih menginstal aplikasi/*website* dari OPD yang dibutuhkan seperti Database Produk Unggulan Kota Medan yang dikelola oleh Dinas Perdagangan Kota Medan, SIBISA dari DUKCAPIL Kota Medan dan aplikasi lainnya. Masyarakat yang mengunduh aplikasi ini tentu nya berharap aplikasi ini dapat mempermudah segala urusan yang diperlukan (input) baik itu aduan masyarakat, akses database, mencari informasi, dan lain lain. Untuk jumlah data yang di *input* (aduan masyarakat, akses database, mencari informasi, dan lain lain) pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan tidak dapat memastikan data yang pasti dikarenakan aplikasi ini adalah sebuah portal atau kumpulan dari integrasi aplikasi OPD Kota Medan. Melihat dari hasil pembahasan diatas, produktivitas dari aplikasi ini masih tergolong rendah, hal tersebut tercermin dari jumlah pengguna yang masih sedikit jika dibandingkan dari jumlah masyarakat yang ada di Kota Medan, kurangnya sosialisasi dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan menjadi penyebab kurangnya masyarakat yang mengetahui tentang aplikasi ini. Kekurangan lain juga dapat terlihat dari jumlah pengelola aplikasi yang masih sedikit sedangkan aplikasi yang ada di dalam berjumlah 68 . Namun, hal tersebut masih sesuai dengan jumlah pengguna yang sedikit, mengingat hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan yang menyebutkan bahwa hal ini masih sesuai dengan masterplan yang telah dicanangkan oleh pemerintah.

2. Kualitas

Indikator kualitas digunakan untuk mengukur kualitas atau mutu dari sebuah produk maupun sebelum hasil dari sebuah produk itu. Mengenai kualitas yang dihasilkan aplikasi ini menyajikan pengalaman pengguna atau *users* ketika memakai aplikasi ini. Hasil wawancara penulis dengan masyarakat mengatakan bahwa masyarakat yang menggunakan aplikasi ini dengan lancar dan hanya terkadang mengalami *bug* atau kesalahan pada aplikasi .

Tabel 2 Daftar Infrastruktur TIK

No.	Jenis Barang	Jumlah
(1)	(2)	(3)
1	Server	8 Unit
2	Jaringan Distribusi Lain-lain	1 Unit
3	Perangkat Lunak Sistem Operasi	1 Unit
4	Televisi	13 Unit
5	TV Wall	6 unit
6	Genset	2 Unit
7	Amplifiler	1 Unit
8	Router	95 Unit
9	Hub	4 Unit
10	Peralatan Jaringan Lain Lain	26 Unit
11	Unintemuptible Power Supply (UPS)	6 Unit
12	Alat Sandi Lain-lain	27 Unit
13	Mast Tower	4 Unit
14	PC Unit	7 Unit
15	Personal Komputer lainnya	5 Unit
16	Laptop	3 Unit
17	Note Book	1 Unit
18	Hardisk	2 Unit
19	Adaptor	1 Unit
20	Perekam Sidik jari	1 Buah
21	Alat Pengaman Sinyal	1 Unit
22	Overhead Proyektor	1 Unit
23	CCTV Commmand Center Kominfo Medan	1 Unit
24	CCTV Data Center Kominfo Medan	1 Unit

Sumber : Rencana Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika 2022

Kebutuhan sarana tersebut diharapkan dapat menunjang kinerja dari aplikasi ini, penggunaan sarana seperti *server* sangat dibutuhkan mengingat perencanaan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Medan yaitu menggunakan konsep *Smart City* itu sendiri di dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan.

3. Efisiensi

Efisiensi memfokuskan kepada siklus, tahap masuk-proses-keluaran, dan penilaian yang diperoleh dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Informasi TIK mengatakan bahwa : Untuk proses mekanisme prosedur penggunaan dari aplikasi ini semua berawal dari sebuah portal atau aplikasi yaitu *Medan Smart City*, dalam pembuatannya ada yang berkoordinasi dengan kita (DISKOMINFO) seperti pembuatan aplikasi dan ada juga yang hanya kita sebagai pembuatnya. Dari proses *input* data kemudian akan dialihkan ke server dari masing-masing OPD.

Hasil temuan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan berupa tugas dan beberapa wewenang dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan itu sendiri dalam hal pengelolaan aplikasi-aplikasi yang diintegrasikan dalam portal atau aplikasi *Medan Smart City* ada beberapa aplikasi yang memang pihak OPD itu sendiri yang membuat dan mengelola aplikasi tersebut, ada juga beberapa aplikasi yang pihak Dinas Komunikasi dan Informatika yang membuat namun pihak OPD tersebut yang mengelola, juga ada yang sepenuhnya diambil alih oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

4. Kepuasan

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan dari masyarakat terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh suatu organisasi dan juga menerima manfaat dari pelayanan. Kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat atau *users* sebagai penerima pelayanan menjadi sebuah aspek yang sangat diperhatikan. Keterkaitannya dengan pelaksanaan pelayanan dari aplikasi ini yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Medan adalah sebagai sebuah lini pelayanan masyarakat dalam lingkup SPBE. Oleh karenanya, sebagai instansi yang menjalankan fungsi pemerintahan harus terus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan tujuan tercapai kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah sebagai pengelola dan pelaksana kedaulatan yang diberikan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dapat ditinjau dari apa yang telah dirasakan oleh masyarakat. Penulis telah melakukan wawancara dengan masyarakat dan kebanyakan dari masyarakat menilai penggunaan aplikasi ini sangat bermanfaat dan mampu menolong masyarakat terutama ditengah masa pandemi ini, namun tetap ada beberapa catatan dan kekurangan yang diberikan oleh masyarakat. Dari 25 masyarakat yang penulis wawancara, penulis hanya melampirkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat karena tanggapan yang diberikan oleh masyarakat memiliki kesamaan.

3.2 Faktor penghambat pelayanan Aplikasi Medan Smart City di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan

Dalam pelaksanaan suatu rencana program yang dijalankan oleh pemerintah tidak akan selalu berjalan lancar sesuai dengan apa yang telah diharapkan. Pelayanan online melalui aplikasi *Medan Smart City* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan terdapat beberapa faktor penghambat. Berikut adalah beberapa faktor yang menghambat aplikasi ini :

1. Literasi Digital

Menjadi hal yang sangat diperlukan antara sinkronisasi antara pihak pemerintah dan masyarakat dalam artian perlunya kesetaraan antara pemerintah dan masyarakat. Peningkatan SDM di pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan akan menjadi sia-sia jika tidak diiringi oleh literasi digital kepada masyarakat.

2. Sosialisasi

Sosialisasi terkait aplikasi ini sangat minim dilakukan sehingga memberikan dampak dengan sedikitnya masyarakat yang tahu dan paham tentang aplikasi *Medan Smart City*. Pada awal peluncuran aplikasi ini pada November 2019 pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan sudah sering melakukan sosialisasi secara bertahap. Namun, karena peluncuran aplikasi beriringan dengan munculnya kasus Covid-19 di Indonesia termasuk di Kota Medan, sehingga sosialisasi dari pihak dinas juga sangat minim.

3.3 Upaya Yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam Meningkatkan Efektivitas Aplikasi Medan Smart City

Berdasarkan faktor-faktor yang menghambat efektivitas aplikasi *Medan Smart City*, dinas melakukan upaya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi ini dengan cara sebagai berikut:

1. Peningkatan Literasi Digital

Hal dasar literasi digital ini sudah menjadi permasalahan yang disorot oleh Pemerintah Kota Medan. Salah satu contohnya yaitu menjadikan tema digitalisasi ini dalam salah satu misi Pemerintah Kota Medan yaitu Medan Inovatif yang dimana menekankan penguatan *human capital technology digital*. Solusi seperti pembelajaran dan edukasi terhadap masyarakat sangat diperlukan terutama masyarakat yang sangat buta terhadap literasi digital ini.

2. Sosialisasi Kepada Masyarakat

Peluncuran aplikasi yang bersamaan dengan masuknya Covid-19 ke Indonesia menjadi tantangan tersendiri kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam melakukan sosialisasi Aplikasi ini. Beberapa upaya seperti sosialisasi melalui media sosial belum cukup untuk meningkatkan angka pengguna aplikasi ini, dan diharapkan setelah menurunnya kasus Covid-19 terutama di Kota Medan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan akan melakukan sosialisasi aplikasi ini kepada masyarakat.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Persamaan temuan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu mengkaji mengenai sistem informasi terbuka berbasis aplikasi dan website dalam

rangka mencapai Smart City yang berdasarkan pada kemajuan teknologi. Sistem informasi data publik dibuat secara resmi oleh pemerintah guna pemenuhan kebutuhan dan memberikan pelayanan informasi publik dengan keterbukaan data dan informasi yang dapat diakses dengan sederhana, mudah, cepat, dan biaya yang murah oleh seluruh lapisan masyarakat agar terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

IV. KESIMPULAN

Hasil Penelitian yang penulis lakukan terhadap aplikasi *Medan Smart City* adalah cukup efektif dengan catatan perlunya adanya peningkatan aplikasi dan perlunya koordinasi dengan masing-masing OPD, hal ini berdasarkan pada:

- a. Dimensi produktivitas dikarenakan jumlah pengguna yang sangat sedikit jika dibandingkan dengan masyarakat yang ada di Kota Medan.
- b. Dimensi Mutu atau kualitas sudah cukup efektif melihat jumlah sarana yang sudah sesuai dengan kebutuhan dan peningkatan aplikasi yang selalu *update*.
- c. Dimensi Efisiensi cukup efektif melihat dari sisi mekanisme yang mudah dan tidak lama, namun dengan catatan perlunya koordinasi dengan OPD lainnya.
- d. Dimensi Fleksibilitas belum sudah cukup efektif karena SDM yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan selalu melakukan peningkatan mutu.
- e. Dimensi Tanggapan belum cukup efektif meninjau dari tanggapan masyarakat yang memiliki kesamaan kendala.

Hambatan yang penulis temukan di lapangan antara lain:

- a. Literasi digital masyarakat yang masih kurang sehingga penggunaan aplikasi sangat kurang peminat
- b. Sosialisasi terhadap eksistensi aplikasi yang masih kurang dikarenakan peluncuran aplikasi yang beriringan dengan munculnya Covid-19 di Indonesia
- c. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam mengatasi hambatan antara lain:
- d. Peningkatan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya digitalisasi di masa perkembangan TI saat ini.
- e. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan melakukan koordinasi dengan pihak kecamatan dan kelurahan yang ada di Kota Medan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yang menjadi kekurangan penelitian yaitu waktu pelaksanaan penelitian yang singkat dan kesulitan untuk mengakses data pendukung yang dijadikan sumber data primer penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Peneliti menyadari bahwa masih awalnya hasil temuan pada penelitian ini, dengan demikian diharapkan untuk dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam pada lokasi dan focus yang serupa berkaitan dengan efektivitas *Smart City* di berbagai kota di Indonesia khususnya Kota Medan.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Medan yang telah memberi kesempatan sekaligus dukungan untuk peneliti dalam melaksanakan riset efektivitas aplikasi *Medan smart city* dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Medan Sumatera Utara.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adhanisa, Chikameirani, and Anna Fatchiya. "Efektivitas Website Dan Instagram Sebagai Sarana Promosi Kawasan Wisata Berbasis Masyarakat." *Jurnal Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat* 1, no. 4 (2017): 451–466.
- Adlian, Luthfiah Geazani. "Inovasi Berbasis Aplikasi Sipedang (Sistem Pelayanan Dalam Genggaman) Dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kabupaten Merangin Provinsi Jambi" (2021).
- Basri, Hasan, Siti Nur Khasanah, and Danial Hilmi. "Efektivitas Pemanfaatan Media Online Dalam Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid-19." *Tarbiyatuna : Jurnal Pendidikan Ilmiah* 5, no. 2 (2020): 145–158.
- Creswell, John W. Creswell; J. David. "Metode Penelitian Pendidikan Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches" (n.d.).
- Hardianti, Widya Sri. "Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Online Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara" (2021).
- Holle, Erick S. "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service." *SASI* 17, no. 3 (2011).
- Indrajit, Richadus Eko. 2004. *Electronic Government*. Yogyakarta. ANDI
- Mustopadidjaja AR (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Impelementasi, Dan Evaluasi Kerja*, LAN RI Jakarta: Duta Pertiwi Foundation
- Mutia, Safira Indah. "Pelaksanaan Inovasi Tanda Tangan Elektronik Dalam Mempercepat Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Provinsi Aceh" (2021).
- Priyogo, Sarastiti Dwi. "Efektivitas Promosi Perpustakaan Dengan Menggunakan Sarana Media Internet" (n.d.).