



Peran Media Digital dalam Menyatukan Pandangan Masyarakat dan Pemerintah untuk Mewujudkan *Smart City* Medan

Rio Irawan Munthe^{1*}, Putri Nabila², Dermawan Wijaya Harahap³, Ahmad Tamrin Sikumbang⁴

¹⁻⁴ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: nabiiilaaa093@gmail.com^{1*}, dermawanwijaya133@gmail.com², rioirawanmunthe@gmail.com³, ahmadtamrinsikumbang@gmail.com⁴

*Penulis korespondensi: nabiiilaaa093@gmail.com

Abstract. *Digital media is currently the main key to public communication to convey aspirations in government policies. Medan is also one of the major cities in Indonesia that is striving to realize the concept of a smart city through digital media. The role of digital media is very important in realizing a smart city. This study aims to analyze how digital media plays a role in uniting the views of the community and the Medan city government in the effort to realize a smart city in Medan. The method used in this study is a qualitative descriptive approach with a library research approach and observation of digital communication activities, online news, and public statements from the government to the public in Medan. In realizing a smart city, optimizing digital communication is essential to strengthen the synergy between the community and the government. The results of the study indicate that digital media plays a crucial role as a means of two-way communication, information dissemination, and as a medium for public participation. However, challenges such as weak digital literacy and limited infrastructure are obstacles to the sustainability of this effort.*

Keywords: *Digital Media; Government; Medan City; Smart City; Society.*

Abstrak. Media digital saat ini menjadi kunci utama komunikasi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dalam kebijakan pemerintah. Kota Medan juga merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang tengah berupaya mewujudkan konsep smart city melalui media digital. Peran media digital sangat penting dalam mewujudkan smart city di Medan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran media digital dalam menyatukan pandangan masyarakat dan pemerintah kota Medan dalam upaya mewujudkan smart city di Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan library research dan observasi terhadap aktivitas komunikasi digital, berita daring, serta pernyataan publik dari pihak pemerintah kepada masyarakat di kota Medan. Dalam mewujudkan smart city, optimalisasi komunikasi digital sangat diperlukan untuk memperkuat sinergi antara masyarakat dan pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media digital berperan penting sebagai sarana komunikasi dua arah, penyebaran informasi, serta sebagai media partisipasi publik, namun tantangan seperti lemahnya literasi digital dan keterbatasan infrastruktur menjadi hambatan untuk keberlangsungan hal ini.

Kata Kunci: Kota Medan; Masyarakat; Media Digital; Pemerintah; *Smart City*.

1. PENDAHULUAN

Media digital saat ini sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat. Munculnya industri 5.0 memungkinkan kita untuk menggunakan ilmu pengetahuan berbasis modern untuk kebutuhan manusia dengan tujuan agar manusia dapat hidup dengan nyaman menjadi Digitalisasi erat kaitannya dengan pembahasan akhir-akhir ini baik di dunia maya maupun dunia nyata. Digitalisasi adalah proses pemberian atau pemakaian sistem digital. Meningkatnya pemakaian sistem digital juga terjadi di negeri kita tercinta, Indonesia. Generasi muda memiliki peran penting dalam mendukung digitalisasi. Sudah umum dibicarakan bahwa generasi muda tidak asing dengan perkembangan teknologi. Dimulai dari keberadaan internet yang

memudahkan akses informasi dimana pun dan kapan pun berada. perkembangan digitalisasi bisa kita lihat dari maraknya media sosial sekarang ini, e wallet, dan aplikasi digital lainnya.

Di Indonesia, konsep smart city mulai berkembang sejak tahun 2018. Hal ini bisa dilihat dari. Penerapan SPBE disebut juga sebagai electronic government. Perkembangan pelayanan publik yang manual atau sederhana menjadi electronic government (e-government) ini dikembangkan oleh pemerintah menjadi konsep smart city. Abdoulevv (2011) mendefinisikan smart city sebagai sebuah kota yang menggabungkan konsep digital, natural, dan sosial sehingga terbentuknya peningkatan ekonomi, infrastruktur kota yang baik, lingkungan yang bersahabat, transportasi, dan kehidupan yang nyaman. Tujuan dari smart city adalah untuk membentuk suatu kota yang nyaman, aman, serta memperkuat daya saing dalam perekonomian. Penerapan SPBE disebut juga sebagai electronic government. Perkembangan pelayanan publik yang manual atau sederhana menjadi electronic government (e-government) ini dikembangkan oleh pemerintah menjadi konsep smart city. Abdoulevv (2011) mendefinisikan smart city sebagai sebuah kota yang menggabungkan konsep digital, natural, dan sosial sehingga terbentuknya peningkatan ekonomi, infrastruktur kota yang baik, lingkungan yang bersahabat, transportasi, dan kehidupan yang nyaman. Tujuan dari smart city adalah untuk membentuk suatu kota yang nyaman, aman, serta memperkuat daya saing dalam perekonomian.

Peran media digital dalam mewujudkan smart city tidak hanya terbatas pada penyediaan teknologi, tetapi juga pada penguatan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat sebagai aktor utama pembangunan kota. Media digital memungkinkan terciptanya ruang partisipasi publik yang lebih terbuka melalui kanal pengaduan daring, media sosial pemerintah, serta platform layanan publik berbasis digital yang mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintahan (Nam & Pardo, 2011; Meijer & Bolívar, 2016). Selain itu, pemanfaatan komunikasi digital terbukti mampu meningkatkan efektivitas layanan publik dan mempercepat respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat perkotaan (Albino et al., 2015; Anthopoulos, 2017). Dalam konteks kota-kota berkembang di Indonesia, literasi digital masyarakat menjadi faktor penting agar pemanfaatan media digital dapat berjalan optimal dan inklusif (Kurniawati & Baroroh, 2020; Suryani, 2021). Studi lain juga menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat melalui media digital berkontribusi pada terciptanya tata kelola kota yang kolaboratif dan berkelanjutan (Batty et al., 2012; Hollands, 2015). Dengan demikian, integrasi media digital dalam kebijakan smart city menjadi instrumen strategis untuk menyatukan visi pemerintah dan masyarakat menuju pembangunan kota yang cerdas, aman, dan berorientasi pada kebutuhan warga (Komninos, 2019; Yigitcanlar et al., 2020).

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini kami menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan library research, dengan menyertakan referensi dari buku, jurnal, serta data data lainnya. Kami juga menggunakan pendekatan observasi dengan mengamati secara langsung aktivitas masyarakat dan pemerintah dalam menggunakan media digital sebagai sarana komunikasi mereka. Serta menganalisis yang dilakukan dengan menelaah peran media digital dalam membentuk persepsi masyarakat. Yang bagian dari metode penelitian ini berisi paparan dalam bentuk paragraf tentang desain penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis peneliti sesungguhnya, dengan panjang 10-15% dari total panjang artikel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kota Medan saat ini tengah berupaya mewujudkan smart city. Dalam usaha itu pemerintah Kota Medan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Senafas dengan program pemerintah pusat yang menuntut peningkatan kualitas layanan publik, oleh karenanya upaya mewujudkan sasaran agenda prioritas membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintahan salah satu arah yang dikedepankan adalah tata kelola pemerintahan yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan dokumen Isu strategis (Medan, 2018) smart city Kota Medan diarahkan kepada beberapa sub permasalahan, yang kemudian dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu sosial, ekonomi, dan fisik. Dari ketiganya, dapat ditarik kesimpulan bahwa, isu strategis yang utama di Kota Medan adalah kurangnya koordinasi antar SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan pihak terkait, serta perlunya pengembangan di berbagai sektor. Pengembangan yang dimaksud mencakup semua bidang, seperti pendidikan, kesehatan, kebudayaan, lingkungan, dan sebagainya.

Pemanfaatan media digital oleh pemerintah kota medan

Perkembangan media digital saat ini sudah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dan pemerintah. Di kota Medan pemko Medan sudah banyak memanfaatkan media digital ini, sebagai alat komunikasi kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari berbagai platform seperti website Instagram, Twitter dll yang di kelola oleh pemko Medan, yang mana di dalamnya banyak tersedia layanan SPBE (sistem pemerintah berbasis elektronik) seperti pelayanan perizinan, perpustakaan online, LPSE kota Medan, serta pencapaian program smart city layanan pengaduan. Dengan website yang di sediakan oleh pemerintah ini memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Menurut Lubis & Nasution komunikasi digital yang konsisten dari pemerintah dapat meningkatkan transparansi, meminimalisir jarak

birokrasi, dan membangun citra pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Selain itu adanya aplikasi pelayanan publik seperti medan smart city app menunjukkan komitmen pemerintahan untuk mempermudah akses informasi dan layanan masyarakat secara daring

Pandangan dan partisipasi masyarakat

Media digital memberi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan evaluasi terhadap kebijakan pemerintah. Masyarakat Medan memanfaatkan media sosial sebagai sarana menilai kinerja pemerintah, terutama dalam hal kebersihan kota, infrastruktur, dan pelayanan publik digital. Namun, literasi digital masih kurang di masyarakat Medan, menurut Purba & Sembiring (2023). Banyak warga yang tidak tahu cara menggunakan platform digital untuk mendukung inisiatif Smart City secara optimal. Pandangan setiap orang, akses ke informasi, dan kepercayaan pada pemerintah memengaruhi persepsi masyarakat Medan tentang smart city. Meskipun partisipasi warga sangat penting, masih ada tantangan seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan sumber daya, dan kurangnya koordinasi internal pemerintah. Oleh karena itu Sangat penting bahwa pemerintah dan masyarakat bekerja sama lebih banyak untuk membuat smart city yang efektif. Meskipun demikian, partisipasi publik semakin meningkat, seperti yang ditunjukkan oleh interaksi dan komentar masyarakat terhadap unggahan unggahan postingan yang dilakukan sehingga hal tersebut dapat memberikan pandangan terkait dengan hal tersebut.

Sinergi pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan smart city.

Keberhasilan Smart City bergantung pada teknologi dan kerja sama aktif pemerintah dan masyarakat. Media digital, menurut Haryanto (2022), memiliki kemampuan untuk meningkatkan komunikasi dua arah, memungkinkan pemerintah untuk menerima masukan langsung dari warga, dan mendorong partisipasi publik berbasis data. Sinergi ini mulai terlihat di Kota Medan melalui forum online, survei, dan kegiatan sosialisasi yang diumumkan melalui media digital. Pemerintah Kota Medan juga mulai mengadopsi tata kelola pintar, yang berarti tata kelola yang didasarkan pada transparansi, niat, dan inovasi. Dimana dalam sinergi ini Pemerintah berperan dalam membangun infrastruktur digital seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan aplikasi Medan Smart City (Mercy) serta memastikan layanan publik lebih efisien. Masyarakat berperan dengan memanfaatkan teknologi ini, memberikan masukan dalam pengambilan keputusan, dan menjadi bagian dari society 5.0 melalui peningkatan literasi digital.

Tantangan dalam Pemanfaatan Media Digital

Meskipun media digital memiliki peran penting dalam mendukung terwujudnya Smart City di Kota Medan, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satu kendala yang sering muncul adalah keterbatasan infrastruktur internet, terutama di wilayah pinggiran kota. Kondisi ini membuat sebagian masyarakat belum dapat merasakan manfaat teknologi digital secara merata. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat juga masih tergolong rendah, khususnya pada kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan tingkat pendidikan yang terbatas. Akibatnya, tidak semua warga mampu memanfaatkan teknologi digital dengan optimal dalam mengakses informasi atau layanan publik.

Tantangan lain yang cukup besar adalah rendahnya kepercayaan publik terhadap informasi yang beredar secara daring. Maraknya berita palsu atau hoaks membuat sebagian masyarakat ragu terhadap informasi yang disampaikan melalui media digital pemerintah. Seperti dijelaskan oleh Mutiara dan Setiawan, keberhasilan komunikasi digital dalam pemerintahan sangat bergantung pada strategi penyampaian informasi yang kredibel, interaktif, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pemerintah Kota Medan perlu terus memperkuat transparansi dan meningkatkan keandalan kanal komunikasi digital agar mampu membangun kepercayaan publik sekaligus program Smart City.

Solusi dari tantangan dan permasalahan

Pemerintah kota medan perlu mengadakan program seperti digital literasi for smart juga memberikan edukasi kepada Masyarakat terkait literasi yang baik dan benar. Karena literasi Adalah pondasi utama agar Masyarakat ikut aktif dalam mewujudkan smart city dikota medan. Untuk penguatan infrastruktur teknologi informasi ,pemerintah sebaiknya bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memperluas jaringan hingga ke daerah pinggiran

Pemerintah juga perlu memastikan bahwa setiap informasi yang disebarkan melalui media digital memiliki verifikasi sumber dan kejelasan data dengan membentuk tim khusus komunikasi public digital. Keberhasilan smart city dikota medan ini,membutuhkan kerja sama antara pemerintah,akademisi,media massa dan media digital.pemerintah harus menjamin perlindungan data masyarakat melalui siber keamanan yang kuat sehingga masyarakat dapatmeningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan public.

4. KESIMPULAN

Peran media digital dalam menyatukan pandangan masyarakat dan pemerintah untuk mewujudkan smart city medan sangatlah penting karena Wujud Smart City Kota Medan sangat bergantung pada sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan media digital. Media digital

berfungsi sebagai alat vital untuk menyatukan pandangan, memfasilitasi komunikasi, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat. Namun, untuk mencapai keberhasilan yang optimal, pemerintah perlu mengatasi tantangan terkait infrastruktur, sumber daya, dan memastikan literasi digital yang merata di seluruh lapisan masyarakat, sehingga setiap program dapat dijalankan secara efektif dan efisien.

Dalam pengelolaan dan pengembangan smart city di Kota Medan, pemerintah kota telah mengeluarkan peraturan Walikota Medan No 28 tahun 2018 tentang Smart City Kota Medan. Urgensi pembentukan Perwali itu didasarkan pada pengembangan dan sinergitas dari seluruh potensi dan sumber daya secara terintegrasi. Tidak hanya itu, pemerintah Kota Medan juga telah membuat master plan peta jalan pembangunan smart city untuk membangun keterpaduan antar OPD. Adapun kendala dalam mewujudkan smart city di Kota Medan adalah pertama belum meratanya infrastruktur yang mendukung penerapan TIK di bidang Smart city di Pemerintahan Daerah. Kedua adalah masalah ketidakstapan sumber daya manusia untuk memanfaatkan TIK dalam proses tata kelola dan pelayanan publik.

Namun demikian berbagai upaya dalam mengatasi kendala juga telah dipersiapkan dengan memperhatikan infrastruktur aplikasi, sumber daya manusia, infrastruktur Jaringan; infrastruktur informasi, integrasi jaringan, informasi dan aplikast pendanaan; struktur organisasi, sistem manajemen dan proses kerja. untuk tata kelola yang lebih baik. Pengembangan Infrastruktur teknologi informasi dalam rencana strategis ini berkaitan dengan pelayanan publik sehingga dalam pelaksanaannya nanti Pemerintah Kota Medan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.serta menyediakan wifi di ruangan terbuka seperti taman.

DAFTAR PUSTAKA

- Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, R. M. (2015). Smart cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives. *Journal of Urban Technology*, 22(1), 3–21. <https://doi.org/10.1080/10630732.2014.942092>
- Anthopoulos, L. (2017). Understanding smart cities: A tool for smart government or an industrial trick? Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-57015-3>
- Batty, M., Axhausen, K. W., Giannotti, F., Pozdnoukhov, A., Bazzani, A., Wachowicz, M., Ouzounis, G., & Portugali, Y. (2012). Smart cities of the future. *The European Physical Journal Special Topics*, 214(1), 481–518. <https://doi.org/10.1140/epjst/e2012-01703-3>
- Haryanto, A. (2022). Peran media digital dalam meningkatkan partisipasi publik menuju smart city. *Jurnal Komunikasi dan Informatika*, 10(1), 55–64.

- Hollands, R. G. (2015). Critical interventions into the corporate smart city. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 8(1), 61–77. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsu011>
- Komninos, N. (2019). *Smart cities and connected intelligence: Platforms, ecosystems and network effects*. Routledge.
- Kurniawati, J., & Baroroh, S. (2020). Literasi digital masyarakat dalam mendukung smart governance. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(2), 123–136.
- Lubis, R. A., & Nasution, D. (2021). Implementasi smart city di Kota Medan: Peluang dan tantangan. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 6(2), 101–110.
- Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392–408. <https://doi.org/10.1177/0020852314564308>
- Mutiara, I., & Setiawan, R. (2020). Digital communication strategy for smart city implementation in Indonesia. *International Journal of Smart Technology and Urban Development*, 8(3), 145–156.
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. In *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference* (pp. 282–291).
- Purba, J., & Sembiring, T. (2023). Analisis literasi digital masyarakat Medan dalam mendukung program smart city. *Jurnal Transformasi Digital dan Sosial*.
- Romasi, I., & Ridwan, M. (2023). Efektivitas penggunaan sistem parkir elektronik (e-parking) dalam mewujudkan smart city di Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 276–297.
- Suryani, I. (2021). Transformasi komunikasi digital dalam pelayanan publik perkotaan. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 19(1), 45–58.
- Yigitcanlar, T., Kamruzzaman, M., Buys, L., Ioppolo, G., Sabatini-Marques, J., da Costa, E. M., & Yun, J. J. (2020). Understanding smart cities: Intertwining development drivers with desired outcomes in a multidimensional framework. *Cities*, 81, 145–160. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2018.04.003>