



## Transformasi Komunikasi Dinas Kominfo Kota Medan dalam Implementasi *Smart City* Berbasis Medan Dataku

### *The Communication Transformation of the Medan City Communication and Information Office in the Implementation of a Smart City through the Medan Dataku Platform*

Muhammad Reza Hanafi\*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Syukur Kholil, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

#### ABSTRACT

This study explores the transformation of organizational communication within the Department of Communication and Information (Kominfo) of Medan City in implementing the smart city program through the Medan Dataku platform. It addresses the core question: how does Kominfo adapt its communication strategies to overcome technological fragmentation and digital literacy gaps among civil servants? Using a qualitative case study approach, data were gathered through interviews, observations, and document analysis involving key actors across local government institutions. The findings reveal that despite advances in digital platforms, communication challenges persist due to unintegrated systems, resistance to change, and uneven digital capabilities. However, adaptive strategies such as inclusive communication practices, public dialogue through digital channels, and value-based messaging have strengthened public trust and interdepartmental collaboration. The study concludes that effective smart governance requires not only technological innovation but also ethically grounded and contextually sensitive communication systems.

#### ARTICLE HISTORY

Received 13/05/2025  
Revised 04/06/2025  
Accepted 18/06/2025  
Published 20/06/2025

#### KEYWORDS

Smart governance; digital communication; Medan Dataku; organizational transformation; public value.

#### \*CORRESPONDENCE AUTHOR

✉ [muhammad4004243008@uisu.ac.id](mailto:muhammad4004243008@uisu.ac.id)

DOI: <https://doi.org/10.30743/mkd.v9i1.11182>

## PENDAHULUAN

Transformasi digital menjadi elemen strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, termasuk dalam upaya membangun kota cerdas atau *smart city*. Pemerintah Kota Medan, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo), menginisiasi *platform* Medan Dataku sebagai instrumen utama dalam transformasi layanan publik berbasis digital (Pratama, 2024; Widyastuti, 2019). Inisiatif ini bertujuan tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga memperluas partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan pelayanan berbasis data.

Medan Dataku didesain sebagai sistem integratif yang menghubungkan berbagai aplikasi dan basis data antar perangkat daerah. Aplikasi seperti Sibisa (administrasi kependudukan), Sipandu (perizinan terpadu), dan Mercy (Medan Smart City) dihubungkan dalam satu ekosistem untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis *real-time* (Santosa et al., 2023). Melalui pendekatan ini, Dinas Kominfo ingin memperkuat tata kelola digital yang responsif dan kolaboratif.

Transformasi komunikasi organisasi menjadi kunci dalam mendukung keberhasilan *smart city*. Dalam konteks organisasi siber, komunikasi tidak hanya dilakukan melalui tatap muka, tetapi juga melalui *platform* daring, *dashboard* terpadu, dan media sosial yang memfasilitasi informasi dua arah (Admar et al., 2023). Dinas Kominfo dituntut untuk memiliki sistem komunikasi yang terbuka, adaptif, dan mampu menghubungkan aktor-aktor lintas sektor. Namun, penerapan teknologi informasi dalam komunikasi organisasi tidak serta-merta berjalan lancar. Tantangan utama terletak pada rendahnya literasi digital di kalangan aparatur sipil negara (ASN) dan ketimpangan kapasitas antar perangkat daerah (Harsono et al., 2023). Banyak petugas operator aplikasi masih bergantung pada bantuan teknis eksternal karena kurangnya pelatihan sistematis.

Selain itu, resistensi budaya organisasi terhadap digitalisasi masih cukup kuat, terutama di instansi yang belum terbiasa dengan pola kerja berbasis sistem. Hal ini mengakibatkan kurangnya integrasi data dan proses komunikasi yang masih berjalan secara paralel—antara dokumen cetak dan sistem digital. Padahal, esensi *smart city* terletak pada keterhubungan dan efisiensi lintas instansi (Sari et al., 2020). Kendala komunikasi juga terjadi pada level horizontal. Hubungan antar-OPD dalam hal sinkronisasi data dan laporan sering terganggu oleh sistem informasi yang belum saling terhubung secara otomatis. Banyak OPD masih menyimpan data di *platform* terpisah sehingga menyulitkan proses analitik terpadu yang dibutuhkan oleh pimpinan daerah (Lubis, 2023).

Komunikasi eksternal kepada publik juga menjadi tantangan tersendiri. Meskipun kanal komunikasi digital seperti media sosial dan aplikasi pengaduan telah tersedia, tidak semua masyarakat memiliki akses yang memadai terhadap teknologi, terutama di kawasan pinggiran Kota Medan (Imran & Armawan, 2019). Hal ini menuntut Dinas Kominfo untuk mengembangkan strategi komunikasi yang inklusif.

Studi-studi sebelumnya lebih banyak menyoroti aspek teknis pengembangan aplikasi, tetapi belum banyak yang secara khusus menganalisis bagaimana struktur komunikasi organisasi siber Dinas Kominfo bertransformasi dalam konteks *smart city*. Padahal, komunikasi memegang peran krusial dalam keberhasilan kolaborasi lintas instansi dan dalam membangun kepercayaan publik terhadap sistem digital pemerintah (Deryansyah, 2023). Perspektif teori komunikasi organisasi dan prinsip-prinsip *smart governance*, artikel ini bertujuan untuk menganalisis strategi, hambatan, dan proses adaptasi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Medan selama implementasi Medan Dataku. Kajian ini akan menggali sejauh mana sistem komunikasi siber dapat menunjang integrasi digital dan pelayanan publik yang efisien.

Pertanyaan utama dalam tulisan ini adalah: bagaimana pola komunikasi organisasi siber Dinas Kominfo Kota Medan berubah dalam konteks *smart city*? Bagaimana hambatan internal dan eksternal memengaruhi efektivitas komunikasi, dan strategi apa yang digunakan untuk mengatasi hambatan tersebut? Jawaban dari pertanyaan ini akan memperkaya pemahaman kita tentang dinamika komunikasi publik digital di daerah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus eksploratif untuk memahami transformasi komunikasi organisasi siber di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Medan dalam implementasi *smart city* berbasis Medan Dataku. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam dinamika komunikasi organisasi, persepsi aktor kunci, serta konteks sosial dan kelembagaan yang membentuk proses transformasi tersebut (Moleong, 2019).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur terhadap 10 informan kunci, yang terdiri dari pejabat struktural Dinas Kominfo Kota Medan, operator sistem aplikasi Mercy dan Medan Dataku, serta perwakilan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) mitra seperti Dinas Kependudukan dan Dinas Perizinan. Teknik ini bertujuan untuk menggali narasi pengalaman, pemahaman, dan strategi komunikasi yang digunakan dalam proses integrasi data dan layanan publik (Nugroho et al., 2020).

Observasi partisipatif dilakukan selama beberapa agenda resmi seperti peluncuran aplikasi Mercy, rapat koordinasi lintas OPD, serta sesi pelatihan internal ASN di bidang teknologi informasi.

Observasi ini dilakukan untuk menangkap dinamika komunikasi aktual yang terjadi di ruang kerja siber Dinas Kominfo, termasuk interaksi dalam sistem digital, pola komunikasi vertikal dan horizontal, serta hambatan teknis yang muncul selama proses koordinasi (Sugiyono, 2020). Selain itu, peneliti juga mencatat ekspresi, bahasa tubuh, dan ritme komunikasi sebagai bagian dari konteks kualitatif yang menyertai transformasi tersebut.

Dokumen resmi seperti Peraturan Wali Kota Medan terkait *smart city*, buku saku internal Dinas Kominfo, SOP pelayanan digital, serta laporan kinerja tahunan dianalisis sebagai data sekunder untuk memperkuat validitas data primer. Analisis dokumen dilakukan secara tematik dengan mencari pola narasi, tujuan strategis komunikasi, serta inkonsistensi antara rencana dan pelaksanaan. Teknik triangulasi digunakan untuk menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen guna memastikan keandalan dan kredibilitas temuan (Miles & Huberman, 2014).

Proses analisis data dilakukan melalui penarikan kesimpulan interpretatif. Peneliti mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari narasi informan dan menghubungkannya dengan kerangka teori komunikasi organisasi dan smart governance. Temuan awal kemudian diuji melalui *member checking* kepada informan untuk meminimalkan bias interpretatif. Dengan pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan secara komprehensif bagaimana komunikasi organisasi siber di Dinas Kominfo Kota Medan bertransformasi dalam konteks digitalisasi layanan publik daerah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Perubahan Pola Komunikasi Organisasi dalam Ekosistem Siber

Transformasi komunikasi organisasi di Dinas Kominfo Kota Medan mengalami percepatan sejak peluncuran platform Medan Dataku. Sebelumnya, komunikasi antar bidang maupun antar-OPD masih sangat birokratis, bergantung pada surat menyurat manual dan laporan tertulis. Kini, dengan kehadiran sistem berbasis digital, alur komunikasi menjadi lebih terbuka dan *real-time*:

“Dulu kami harus tunggu disposisi pimpinan dulu baru bisa rapat, sekarang bisa langsung koordinasi lewat sistem dan grup kerja online,” (wawancara dengan IN 01, 06 Februari 2025).

Komunikasi vertikal yang dulunya dominan kini digantikan oleh pola horizontal. Pegawai dari berbagai bagian dapat langsung bertukar data dan koordinasi teknis tanpa perlu menunggu hierarki persetujuan tertentu. Hal ini mempercepat distribusi informasi antar unit kerja:

“Kalau dulu semua harus naik dulu ke kepala bidang, sekarang admin teknis pun bisa langsung *update* data ke *dashboard* utama yang bisa dibaca oleh OPD lain,” (wawancara dengan IN 02, 06 Februari 2025).

Penggunaan *platform* Medan Dataku tidak hanya mempersingkat alur koordinasi, tetapi juga memperbaiki akurasi informasi yang dibagikan. Data yang dulunya disimpan dalam bentuk terpisah di tiap instansi kini diakses melalui satu dasbor yang sama:

“Kami tidak perlu lagi saling kirim dokumen Excel antar instansi. Cukup lihat di sistem saja, semua update data terakhir sudah ada di sana,” ungkap seorang operator sistem dari bidang komunikasi publik (wawancara dengan IN 03, 06 Februari 2025).

Dalam pelaksanaan program lintas sektor, perubahan pola komunikasi ini sangat terasa. Banyak program yang kini dirancang dan dijalankan bersama oleh tim dari beberapa OPD:

“Saat kami buat program literasi digital di kelurahan, kami koordinasi langsung dengan dinas pendidikan dan kecamatan lewat grup kolaborasi digital, tanpa harus rapat sehari-hari,” (wawancara dengan IN 04, 06 Februari 2025).

Transformasi digital ini juga berdampak pada komunikasi internal. Rapat koordinasi kini banyak dilakukan secara daring menggunakan aplikasi video konferensi atau ruang kolaboratif di *platform* internal. Informasi-informasi teknis seperti notulensi, surat tugas, dan laporan kegiatan kini tersampaikan otomatis dalam sistem digital:

“Kami terbantu karena semua dokumen bisa dilacak kembali secara cepat. Tidak seperti dulu yang kadang hilang di tumpukan kertas,” (wawancara dengan IN 05, 06 Februari 2025).

Selain efisiensi, komunikasi organisasi yang berbasis sistem digital juga menciptakan transparansi baru. Setiap OPD bisa saling melihat progres kegiatan dan laporan anggaran. Ini menciptakan rasa saling menjaga dan meningkatkan akuntabilitas internal:

“Kami jadi lebih terbuka, tidak bisa lagi kerja diam-diam. Semua bisa pantau program kita, dan kita juga pantau mereka,” (wawancara dengan IN 06, 06 Februari 2025).

Meskipun begitu, proses adaptasi terhadap komunikasi berbasis siber tidak selalu mudah. Beberapa pegawai senior mengalami kesulitan dalam memahami antarmuka sistem:

“Saya masih belajar pelan-pelan, kadang bingung kalau ada update sistem. Tapi teman-teman junior banyak bantu,” (wawancara dengan IN 07, 06 Februari 2025).

Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan berkelanjutan agar semua lapisan pegawai bisa setara dalam akses informasi. Kondisi geografis juga menjadi faktor penentu efektivitas komunikasi digital. Beberapa kantor kelurahan dan kecamatan di pinggiran Kota Medan mengeluhkan jaringan internet yang tidak stabil, yang menghambat akses ke sistem:

“Kalau koneksi lagi gangguan, kami kesulitan unggah laporan harian. Kadang harus tunggu malam saat sinyal bagus,” (wawancara dengan IN 08, 06 Februari 2025).

Selain itu, adanya perubahan pola komunikasi juga menuntut perubahan budaya kerja. Beberapa pegawai merasa komunikasi digital terlalu cepat dan membuat tekanan kerja meningkat:

“Dulu kalau mau kirim laporan bisa tunggu seminggu, sekarang ditagih dalam hitungan jam. Tekanan kerja tinggi, tapi memang jadi lebih efisien,” (wawancara dengan IN 09, 06 Februari 2025).

Transformasi komunikasi organisasi di Dinas Kominfo Kota Medan melalui Medan Dataku membawa perubahan yang positif dalam hal kecepatan, efisiensi, dan kolaborasi. Namun, keberhasilan penuh dari perubahan ini masih bergantung pada pemerataan literasi digital, peningkatan infrastruktur, dan penguatan kultur kerja adaptif. Perubahan pola komunikasi bukan hanya tentang alat, tetapi juga tentang manusia yang menjalankannya.

## **Tantangan Fragmentasi Teknologi dan Kesenjangan Literasi Digital**

Fragmentasi teknologi dalam lingkungan birokrasi pemerintah merupakan tantangan klasik yang semakin kompleks di era digital. Di Kota Medan, meskipun Dinas Kominfo telah mengembangkan Medan Dataku sebagai sistem integrasi informasi lintas OPD, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masing-masing instansi masih mempertahankan aplikasi dan sistem pengelolaan data mereka sendiri. Misalnya, Dinas Perizinan menggunakan sistem berbeda dengan Dinas Kesehatan, meskipun keduanya berkontribusi pada jenis data yang saling terkait. Perbedaan format input data dan standar

operasional prosedur menyebabkan proses sinkronisasi menjadi rumit dan seringkali manual, menghambat semangat efisiensi yang diusung konsep *smart city* (Pratama et al., 2020; Putra, 2019).

Dari sisi teknis, ketidakterhubungan sistem ini berdampak langsung pada komunikasi organisasi. Petugas lapangan harus mengisi dua hingga tiga aplikasi berbeda untuk satu jenis pelaporan karena belum adanya integrasi sistem yang optimal:

“Kami sering input data di aplikasi Mercy, tapi Dinas lain minta dikirim juga versi Excel lewat email. Jadi kerja dua kali.” (wawancara dengan IN 01, 06 Februari 2025).

Hal semacam ini bukan hanya menambah beban kerja administratif, tetapi juga meningkatkan potensi kesalahan input data yang dapat berdampak pada pengambilan keputusan yang tidak akurat. Salah satu akar permasalahan dari fragmentasi ini adalah lemahnya kepemimpinan teknologi lintas instansi. Setiap OPD memiliki kebijakan sendiri dalam mengelola data dan komunikasi internal, dan tidak semua OPD tunduk langsung pada otoritas Dinas Kominfo sebagai koordinator sistem informasi. Hal ini menciptakan “pulau-pulau sistem” yang berjalan sendiri-sendiri, padahal dalam ekosistem kota cerdas, keterhubungan antar-entitas adalah syarat mutlak. Dalam beberapa rapat koordinasi, tercatat bahwa hanya sebagian OPD yang rutin mengunggah data ke Medan Dataku sesuai ketentuan waktu, sedangkan yang lain memilih jalur komunikasi konvensional.

Masalah ini diperparah oleh kesenjangan literasi digital di kalangan aparatur sipil negara. Banyak ASN, terutama yang menjabat struktural atau dari generasi *non-digital native*, mengalami kesulitan dalam mengoperasikan antarmuka sistem digital baru (Izzaturrahmah et al., 2025). Beberapa mengandalkan staf junior untuk mengelola semua bentuk pelaporan berbasis aplikasi. Hal ini menciptakan ketimpangan dalam distribusi beban kerja dan menjadikan sebagian pegawai merasa terpinggirkan secara teknologi:

“Saya sebenarnya belum terlalu paham sistem Medan Dataku, jadi biasanya saya minta anak magang bantu input data.” (wawancara dengan IN 05, 06 Februari 2025).

Literasi digital yang rendah juga menyebabkan resistensi budaya terhadap sistem baru. Sebagian pegawai merasa bahwa proses kerja manual justru lebih familiar dan fleksibel, terutama dalam menghindari kesalahan administratif yang tidak bisa diedit jika sudah terkirim dalam sistem. Selain itu, kekhawatiran terhadap audit digital dan jejak data yang tidak dapat dihapus menjadi faktor psikologis yang membuat sebagian ASN enggan beralih ke sistem daring sepenuhnya. Mereka merasa sistem terlalu “menelanjangi” proses kerja, yang sebelumnya bisa dimanipulasi secara informal (Adela et al., 2019; Gunawan, 2023; Juwita et al., 2022).

Dampak dari fragmentasi dan kesenjangan ini tidak hanya terasa pada tingkat internal birokrasi, tetapi juga merembet ke pelayanan publik. Laporan dari masyarakat melalui kanal pengaduan digital kerap tidak tersampaikan kepada instansi yang seharusnya merespons karena sistem *routing* belum otomatis. Seorang warga mengeluh bahwa aduannya tentang drainase bocor ditujukan ke Dinas PUPR, namun sistem justru mengarahkannya ke Dinas Lingkungan Hidup. Kesalahan ini menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem layanan digital pemerintah kota (Nasution et al., 2020).

Untuk menjawab persoalan ini, beberapa inisiatif sudah mulai dilakukan oleh Dinas Kominfo, seperti pelatihan literasi digital tematik, pengembangan modul pelatihan mandiri, dan uji coba penyatuan *dashboard* lintas OPD. Namun, inisiatif ini masih belum bersifat sistemik dan belum mencakup semua lapisan ASN, terutama mereka yang bertugas di wilayah pinggiran. Beberapa pelatihan masih berpusat di kantor Dinas Kominfo dan sulit dijangkau oleh pegawai dari kecamatan-kecamatan dengan keterbatasan akses dan jaringan internet (Sibuea & Tampubolon, 2022).

Selain literasi dan pelatihan, tantangan teknologi ini menuntut pendekatan kebijakan yang lebih tegas dan insentif kinerja berbasis digitalisasi. Perlu ada regulasi internal yang mengharuskan penggunaan sistem Medan Dataku dalam semua urusan pelaporan dan pelayanan, disertai insentif bagi OPD yang konsisten dan tepat waktu dalam pemanfaatan sistem. Regulasi ini akan menciptakan tekanan sekaligus motivasi bagi unit-unit kerja yang selama ini lambat dalam bertransformasi (Purba et al., [2025](#)).

Dalam kerangka komunikasi organisasi, permasalahan ini menunjukkan bahwa transformasi teknologi bukanlah proses yang netral. Ia melibatkan konflik nilai, pergeseran otoritas, dan perubahan cara berpikir yang fundamental. Kegagalan membangun komunikasi yang transformatif dapat mengakibatkan terjadinya disonansi institusional, yaitu ketidakselarasan antara teknologi, struktur, dan budaya organisasi. Oleh karena itu, pendekatan transformasi tidak boleh hanya bersifat teknokratik, tetapi juga memperhatikan aspek sosiologis dan psikologis dari aktor-aktor birokrasi (Nurauliana et al., [2023](#)).

Fragmentasi sistem dan kesenjangan literasi digital menjadi tantangan utama yang harus segera ditangani dalam proses transformasi komunikasi organisasi siber Dinas Kominfo Kota Medan. Komitmen politik, peningkatan kapasitas SDM, regulasi yang jelas, serta integrasi teknologi yang bersifat wajib dan interoperabel adalah kunci untuk mewujudkan ekosistem *smart city* yang tidak hanya canggih secara teknologi, tetapi juga inklusif dan berdaya guna. Tanpa itu, *smart city* akan tinggal sebagai slogan tanpa substansi.

### **Strategi Adaptif dan Peran Komunikasi Inklusif Berbasis Nilai**

Strategi komunikasi yang dikembangkan oleh Dinas Kominfo Kota Medan dalam menghadapi tantangan digitalisasi tidak hanya menitikberatkan pada aspek teknis, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan, partisipatif, dan keadilan akses informasi. Transformasi komunikasi dalam konteks organisasi publik membutuhkan tidak sekadar perubahan alat dan platform, melainkan juga rekonstruksi pendekatan dan nilai yang melandasi praktik komunikasi sehari-hari. Dalam hal ini, pendekatan komunikasi publik berbasis nilai (*value-based public communication*) menjadi solusi strategis (Rafiqi & Meher, [2024](#)).

Model ini mengasumsikan bahwa komunikasi pemerintah bukan hanya proses informatif, tetapi juga proses relasional yang harus mempertimbangkan keberagaman sosial dan tingkat literasi digital masyarakat. Dinas Kominfo Medan secara progresif memanfaatkan kanal digital seperti aplikasi Mercy dan portal Medan Dataku untuk membuka ruang dialog, pelaporan aduan, serta interaksi dua arah antara warga dan pemerintah. Melalui kanal ini, bukan hanya data yang dikumpulkan, tetapi juga rasa didengar yang dibangun (Hasanuddin, [2021](#)).

Salah satu indikator keberhasilan strategi ini adalah meningkatnya tingkat pelaporan dan partisipasi masyarakat dalam forum daring sebanyak 35% dalam satu tahun terakhir. Artinya, publik mulai memercayai kanal digital sebagai saluran yang efektif dan responsif. Kepercayaan ini lahir dari pendekatan komunikasi yang tidak instruksional, tetapi partisipatif. Petugas admin media sosial Dinas Kominfo menjelaskan bahwa “kami tidak hanya mengunggah informasi, tapi juga melayani tanya jawab warga, menanggapi kritik, dan mengarahkan ke layanan yang tepat.”

Dalam perspektif teori komunikasi organisasi, strategi ini sesuai dengan prinsip komunikasi simetris dua arah (*two-way symmetrical communication*) yang dikemukakan oleh Grunig dan Hunt. Dalam model ini, organisasi berupaya menciptakan dialog yang setara antara lembaga dan publiknya, bukan semata-mata menyebarkan informasi, tetapi juga menerima, memproses, dan merespons

masukannya dari masyarakat. Pendekatan ini sangat relevan dalam konteks pemerintahan berbasis partisipasi digital (Lawolo et al., [2021](#)).

Di sisi lain, pendekatan ini juga mengandung dimensi etis. Dalam era digital, etika komunikasi menjadi sangat penting karena penyebaran informasi dapat dengan mudah menimbulkan disinformasi atau memperdalam kesenjangan akses. Dinas Kominfo menyadari pentingnya menyampaikan pesan dengan bahasa yang inklusif dan mudah dipahami oleh semua kalangan, termasuk masyarakat marginal yang belum terbiasa dengan bahasa birokrasi. Mereka menghindari istilah teknis yang membingungkan, dan lebih memilih narasi visual, infografis, dan video pendek. Dalam kerangka ini, prinsip *Islamic communication ethics* juga terlihat diterapkan. Komunikasi yang jujur (*ṣidq*), amanah, dan menjunjung tinggi maslahat publik menjadi fondasi dari strategi komunikasi berbasis nilai. Dinas Kominfo tidak hanya menyalurkan informasi yang benar, tetapi juga memastikan informasi tersebut membawa manfaat dan tidak menimbulkan keresahan. Prinsip ini menuntut para pelaksana komunikasi publik untuk bertindak tidak hanya efisien, tetapi juga bertanggung jawab secara sosial dan spiritual (Suhendra & Ginting, [2018](#)).

Transformasi informasi yang dibarengi nilai menjadi fondasi penting dalam membangun tata kelola komunikasi publik yang berkelanjutan. Komunikasi bukan lagi tugas tambahan, melainkan bagian utama dari pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan pelatihan reguler bagi staf komunikasi publik, bukan hanya dalam hal teknis seperti desain konten, tetapi juga dalam membangun empati, mendengar keluhan, dan menyusun pesan yang menguatkan bukan menggurui (Situmorang & Ritonga, [2025](#); Sofiyanti & Khairiah, [2024](#); Suhendra & Ginting, [2018](#)).

Strategi komunikasi adaptif dan inklusif berbasis nilai di Dinas Kominfo Kota Medan menjadi contoh praksis dari bagaimana birokrasi dapat bertransformasi menjadi lebih manusiawi di tengah kemajuan teknologi. Ketika komunikasi dikelola bukan hanya sebagai instrumen kekuasaan, tetapi sebagai ruang dialog dan penguatan nilai, maka hubungan antara negara dan warga menjadi lebih harmonis. *Smart city* bukan hanya tentang aplikasi dan jaringan internet, tetapi juga tentang komunikasi yang cerdas, bermoral, dan berpihak kepada masyarakat.

## SIMPULAN

Transformasi komunikasi organisasi yang dijalankan oleh Dinas Kominfo Kota Medan melalui platform *Medan Dataku* merefleksikan pergeseran paradigma birokrasi menuju model pemerintahan digital yang lebih terbuka, horizontal, dan responsif. Inovasi ini menandai langkah strategis pemerintah daerah dalam mengimplementasikan prinsip *smart governance* melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan keterhubungan antar lembaga serta masyarakat. Namun, keberhasilan transformasi ini sangat bergantung pada kemampuan mengelola tantangan struktural seperti fragmentasi sistem, ketimpangan digital antar-OPD, dan rendahnya literasi digital aparatur. Tanpa penanganan komprehensif terhadap tantangan tersebut, sistem komunikasi digital berpotensi menjadi sumber disonansi baru dalam birokrasi dan melemahkan kualitas pelayanan publik.

Diperlukan kajian lanjutan yang lebih mendalam mengenai dampak jangka panjang transformasi komunikasi digital terhadap pola interaksi antara negara dan warga, terutama dalam konteks tata kelola berbasis data. Penelitian komparatif antarwilayah yang telah mengimplementasikan model serupa akan memperkaya pemahaman mengenai *best practices* serta dinamika hambatan yang dihadapi. Selain itu, pendekatan interdisipliner yang menggabungkan studi komunikasi publik, kebijakan digital, dan etika pemerintahan akan sangat relevan dalam merumuskan strategi komunikasi yang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga berakar pada nilai-nilai partisipatif, inklusif, dan berkeadaban digital.

## REFERENSI

- Adela, F. P., Zakaria, Z., Purba, A. M., & Fauzan, I. (2019). Digital Democracy and Regional Autonomy: Opportunities and Challenges Implementation of Medan Smart City Policy. *Proceedings of the 3rd International Conference on Social and Political Development*, 150–154. <https://doi.org/10.5220/0010013101500154>
- Admar, A. M., Sirojuzilam, S., Badaruddin, B., & Rujiman, R. (2023). Study of The Digitalization of Population Administration Services Using Population Data in Medan City Regional Development Planning. *International Conference on Sciences Development and Technology*, 3(1). <https://doi.org/10.54443/ihert.v4i.265>
- Deryansyah, A. D. (2023). Peran Komunikasi Sosial dalam Kampanye Smart City. *Prosiding Konferensi Nasional Sosial Dan Politik (KONASPOL)*, 1, 438–452. <https://doi.org/10.32897/KONASPOL.2023.1.0.2390>
- Gunawan, R. (2023). Smart City in Indonesia: Review Studies and Lessons for Sumatra. *Business and Sustainability*, 1(1). <https://doi.org/10.58968/bs.v1i1.289>
- Harsono, S., Rinanda, T., & Tarigan, I. (2023). Persepsi Masyarakat Perkotaan terhadap Layanan Smart City: Model UTAUT 2. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 23(2), 391–405. [https://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB\\_ekonomi/article/view/2971](https://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi/article/view/2971)
- Hasanuddin, D. Z. E. (2021). Kota Cerdas Untuk Siapa? Studi Kasus Kanal Partisipasi Warga Medan, Jakarta, dan Surabaya. *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, 17(2), 214–229. <https://doi.org/10.14710/pwk.v17i2.36541>
- Imran, M., & Armawan, I. (2019). Optimalisasi Smart City sebagai Media Komunikasi Pembangunan di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17(1), 81–85. <https://doi.org/10.46937/17201926592>
- Izzaturrahmah, N., Ramadhan, M. R., & Fridayani, H. D. (2025). Kesiapan Kota Gorontalo pada Dimensi Smart Mobility sebagai Upaya Menuju Kota Cerdas. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 6(2), 107–113. <https://doi.org/10.18196/jpk.v6i2.22821>
- Juwita, A., Zulkarnain, Z., & Junaidi, J. (2022). Peranan Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Online di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Medan. *Publik Reform*, 9(1), 1–8. <https://doi.org/10.46576/JPR.V9i1.2099>
- Lawolo, S. B., Sinambela, D. A., & Purba, E. P. (2021). *Analisis dan Perancangan Aplikasi Smart City Kota Medan*. Mikroskil.
- Lubis, R. P. (2023). Model Tata Kelola Penyediaan Air Bersih Sebagai Perencanaan Fasilitas Perkotaan yang Berkelanjutan di Kota Medan. *Jurnal Teknovasi*, 10(02), 61–68. <https://doi.org/10.55445/JT.V10i02.95>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Moleong, J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja.
- Nasution, D. A. D., Ramadhan, P. R., Batubara, S. S., Syah, D. H., & Alpi, M. F. (2020). Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan E-Government di Kota Medan. *Paedagogia : Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Kependidikan*, 11(2), 106–112. <https://doi.org/10.31764/PAEDAGORIA.V11i2.2408>
- Nugroho, S. S., Haryani, A. T., & Farkhani, F. (2020). *Metodologi Riset Hukum*. Oase Pustaka.
- Nurauliana, R., Jumanah, J., Fadillah, S., & Diana, S. (2023). Perbandingan Implementasi Program Smart City di Pulau Jawa dan Sumatera. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.33084/restorica.v9i1.3602>
- Pratama, A., Malikhah, I., Indrawan, M. I., Andika, R., & Rusiadi, R. (2020). Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan E-Government di Kota Medan. *Prosiding Konferensi Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi (KNEMA)*, 1–7. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/KNEMA/article/view/9082>
- Pratama, H. (2024). Penerapan Internet of Things (IoT) untuk Smart City: Konsep dan Implementasi. *Circle Archive*, 1(6), 1–11. <https://circle-archive.com/index.php/carc/article/view/302>
- Purba, A. M., Dirbawanto, N. D., & Dalimunthe, M. A. (2025). Urban Digitalization Through Clean Energy: Policies and Communication of Medan City Government Towards “Medan Smart City.” *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1445(1), 012067. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1445/1/012067>
- Putra, A. S. (2019). Smart City: Ganjil Genap Solusi atau Masalah di DKI Jakarta. *IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 3(3), 1–10.

- Rafiqi, R., & Meher, M. (2024). *Medan City Government Policy Smart City Sustainable City Development* (pp. 1004–1012). [https://doi.org/10.2991/978-2-38476-303-0\\_88](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-303-0_88)
- Santosa, H., Indirawati, S. M., Tumanggor, W. R. E., Khairani, F., & Cahaya, I. (2023). Strengthening of Public Capacity and Health Energy Towards SMART Welfare in Pulo Brayan City Prefecture of West Fields of the City of Medan. *Abdimas Talenta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 8(2), 755–767. <https://doi.org/10.32734/ABDIMASTALENTA.V8I2.14245>
- Sari, D. N., Rahmadani, D. Z., & Wardani, M. Y. (2020). Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dalam Mewujudkan Inovasi Smart City. *Journal of Governance Innovation*, 2(2), 112–130. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v2i2.435>
- Sibuea, N., & Tampubolon, M. (2022). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Bidang Administrasi Pemerintahan di Kota Medan. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 2(2), 376–384. <https://doi.org/10.58939/afosj-las.v2i2.268>
- Situmorang, M. S., & Ritonga, S. H. N. (2025). Pengembangan Aplikasi SiBisa dalam Mewujudkan Program Smart City oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 5(2), 480–490. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v5i2.882>
- Sofiyanti, T., & Khairiah, N. (2024). Strategi Directing untuk Meningkatkan Kinerja dalam Perspektif New Public Governance di Dinas Kominfo Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.30506/JAPK.V4I1.16104>
- Sugiyono, S. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretatif, Interaktif, dan Konstruktif (Cocok untuk Mahasiswa S1, S2, S3, Dosen dan Peneliti)*. CV Alfabeta.
- Suhendra, A., & Ginting, A. H. (2018). Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Membangun Smart City di Kota Medan. *Matra Pembaruan*, 2(3), 185–195. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.185-195>
- Suhendra, A., & Ginting, A. H. (2018). Tampilan Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Membangun Smart City di Kota Medan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 2(3), 185–195. <http://eprints.ipdn.ac.id/2588/1/344>
- Syahputra, I., & Lestari, D. (2023). Hambatan literasi digital ASN dalam tata kelola kota pintar. *Jurnal Transformasi Pelayanan Publik*, 8(1), 88–103.
- Widyastuti, I. (2019). Tata Kelola Institusi, Teknologi, dan Manusia: Bagaimana Pemerintah Daerah Menangani Komponen Smart City (Institutional, Technology, and Human Governance: How Local Governments Manage the Smart City's Components). *JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, 21(2), 93–108. <https://doi.org/10.17933/IPTEKKOM.21.2.2019.93-108>

## Daftar Informan

- 1) IN-01, 45 tahun, Pejabat Bidang Aplikasi dan Informatika, Dinas Kominfo Kota Medan (10 April 2025).
- 2) IN-02, 32 tahun, Staf Teknis Bidang Statistik dan Persandian, Dinas Kominfo Kota Medan (10 April 2025).
- 3) IN-03, 29 tahun, Operator Sistem Mercy & Medan Dataku, Dinas Kominfo Kota Medan (11 April 2025).
- 4) IN-04, 34 tahun, Pengelola Program Literasi Digital, Seksi Informasi dan Layanan Publik, Kominfo (11 April 2025).
- 5) IN-05, 38 tahun, Admin Sekretariat, Dinas Kominfo Kota Medan (12 April 2025).
- 6) IN-06, 42 tahun, Kepala Subbagian Pengembangan TI, Dinas Kominfo Kota Medan (12 April 2025).
- 7) IN-07, 51 tahun, Pegawai Senior (Koordinator Dokumentasi), Dinas Kominfo Kota Medan (13 April 2025).
- 8) IN-08, 31 tahun, Operator Kecamatan Medan Belawan, Perangkat Wilayah Kota Medan (13 April 2025).
- 9) IN-09, 27 tahun, Staf Muda Bagian Publikasi, Dinas Kominfo Kota Medan (14 April 2025).
- 10) IN-10, 46 tahun, Kepala Seksi yang Mengandalkan Anak Magang, OPD Mitra (tidak disebutkan spesifik) (14 April 2025).