

PENERAPAN E-GOVERNMENT DENGAN MODEL GOVERMENT TO CITIZEN MELALUI APLIKASI MEDAN SMART CITY

Novira Annissa Yusdartono ^{1*}), Siti Hazzah Nur. R¹⁾

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Sumatera Utara, Sumatera Utara-Indonesia

*Corresponding Author: novirannissa@gmail.com

ABSTRACT

Smart city is defined as a city concept that integrates physical, social, and economic infrastructure through information and communication technology (ICT). Government to Citizen (G2C) can be associated with Smart city because G2C is part of Smart city implementation. Medan City is one of the cities that implements Smart city by issuing an application called Medan Smart City (Mercy) but its implementation in the field is still not optimal. This study aims to analyze the implementation of G2C in Medan City through the Mercy application. The research conducted in the form of field observations and interviews with 10 people to determine the level of causes of the suboptimal implementation of G2C. The results obtained that the cause of the suboptimal implementation of G2C is due to the lack of public knowledge about this application and the application is too complicated. This is known based on interviews conducted with 6 people who do not have knowledge while 4 people have heard about this application. The Medan City Government's prevention efforts include online and offline outreach and a simplified application. These improvements are evident in the simplified features of the app. Furthermore, satisfaction with the app's improvements is evidenced by positive comments from a resident interviewed previously.

Keywords: Application; E-Government; Model Government; Citizen; Medan Smart City

ABSTRAK

Smart city yang didefinisikan sebagai sebuah konsep kota yang mengintegrasikan infrastruktur fisik, sosial, dan ekonomi melalui teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Government to Citizen (G2C) dapat dikaitkan dengan Smart city karena G2C merupakan bagian dari penerapan Smart city. Kota Medan merupakan salah satu kota yang menerapkan Smart city dengan mengeluarkan sebuah aplikasi bernama Medan Smart City (Mercy) namun pada penerapan di lapangan masih belum maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan G2C Kota Medan melalui aplikasi Mercy. Penelitian yang dilakukan berupa observasi lapangan dan wawancara terhadap masyarakat sebanyak 10 orang untuk mengetahui tingkat penyebab ketidakmaksimalan penerapan G2C. Hasil yang diperoleh bahwa penyebab penerapan G2C yang tidak maksimal karena minimnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi ini serta aplikasi yang terlalu rumit. Hal ini diketahui berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan 6 orang belum memiliki pengetahuan sedangkan 4 orang sudah pernah mendengar tentang aplikasi ini. Pencegahan oleh pemerintah Kota Medan dilakukan dengan melakukan sosialisasi secara online maupun offline serta membuat aplikasi menjadi lebih sederhana. Peningkatan yang dilakukan dapat dilihat dengan adanya penyederhanaan fitur pada aplikasi. Selain itu, tingkat kepuasan setelah adanya peningkatan aplikasi ini dibuktikan dengan komentar positif dari salah satu warga yang telah diwawancarai sebelumnya.

Kata Kunci: Penerapan; E-Government; Model Government; Citizen; Medan Smart City

PENDAHULUAN

Tuntutan informasi yang serba cepat mendorong pemerintah untuk membangun sebuah mekanisme yang terintegrasi sehingga mampu memberikan layanan yang cepat dan mudah kepada masyarakat. *Electronic Government (e-Government)* merupakan sebuah perwujudan dari penyelenggaraan pemerintah dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga penyelenggaraannya lebih efektif dan transparan (Andayani et al., 2024; Diana et al., 2024). Penerapan *e-Government* diharapkan dapat membangun komunikasi timbal balik antara masyarakat dengan pemerintah sehingga terbentuklah istilah *Government to Citizen (G2C)* (Luluardi, 2022; Retnowati & Nugraheny, 2021; Sijabat, 2019). Penerapan *G2C* tersebut didukung dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (*Modernization and Digitalization of Public Services: Realizing a Golden Indonesia Through Harmonization of Electronic-Based Government Systems (SPBE) / Jurnal Kridatama Sains Dan Teknologi*, n.d.; *Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia / Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, n.d.).

Smart city yang didefinisikan sebagai sebuah konsep kota yang mengintegrasikan infrastruktur fisik, sosial, dan ekonomi melalui teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Manalu et al., 2024). *Government to Citizen (G2C)* dapat dikaitkan dengan *Smart city* karena *G2C* merupakan bagian dari penerapan *Smart city* (Aushap et al., 2023; Nugraha et al., 2025). Salah satu kota yang saat ini mencoba untuk menerapkan konsep *Smart city* adalah kota Medan (Hartono et al., 2023a; Ivana & Ridwan, 2023). Konsep *smart city* yang diterapkan ini dapat dilihat dengan terbitnya kebijakan walikota yaitu Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2018 tentang *Smart City* (Suhendra & Ginting, 2018).

Medan Smart City (Mercy) merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Medan agar penerapan *Smart city* di Kota Medan berjalan dengan baik (Hanafi & Kholil, 2025a). Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses seluruh layanan publik dan informasi namun untuk penerapannya, aplikasi ini masih memiliki beberapa kendala sehingga terjadinya kesenjangan (*gap*). Penerapan yang kurang maksimal ini terlihat dari aplikasi yang digagas terlalu cepat diluncurkan sehingga masih banyaknya kekurangan pada aplikasi seperti aplikasi yang hanya dapat digunakan pada sistem Android (Silalahi, 2024). Sosialisasi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat juga masih terbatas sehingga aplikasi ini masih belum dikenal luas di masyarakat, tercermin dari rendahnya *rating* aplikasi ini di *Play Store*.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka analisis penerapan *e-Government* dengan Metode *Government to Citizen* pada program *Smart City* melalui Aplikasi *Medan Smart City* (Mercy) perlu dilakukan. Analisis menggunakan observasi lapangan yang melihat tingkat jumlah pengguna Aplikasi Mercy dan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi ini. Hasil analisis dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan agar penerapan *e-Government* menjadi lebih maksimal.

METODE PENELITIAN

Penerepan metode kualitatif untuk mengkaji penyebab masalah yang timbul saat penerapan *Government to Citizen* pada program *Smart City* di Kota Medan melalui Aplikasi Mercy (*Pengaruh Aplikasi Sibisa Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Medan | Journal of Social Science and Digital Marketing*, n.d.; *Pengaruh Aplikasi Sibisa Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Medan | Journal of Social Science and Digital Marketing*, n.d.). Lokasi yang dipilih adalah masyarakat yang tinggal di kelurahan medan timur Kota Medan, dengan pertimbangan bahwa lokasi ini sangat relevan dengan fokus penelitian yaitu penerapan *e-Government* dengan model *Government to Citizen* (G2C) pada program *Smart City* (Hartono et al., 2023b; Kusuma et al., 2025) (Hanafi & Kholil, 2025b). Sumber data yang diambil dan dikumpulkan untuk mendukung penelitian ini merupakan sumber data primer dan sumber data sekunder (Sulung & Muspawi, 2024). Data yang diperoleh dari sumber data primer didapatkan dari instansi yang relevan dengan program ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Medan. Sumber data sekunder yang merupakan sumber data pendukung diperoleh dari observasi lapangan dan wawancara warga sebanyak 10 orang serta dilakukan dokumentasi. Penentuan informan juga dilakukan sehingga dapat menjadi tumpuan pengumpulan data untuk mengungkapkan permasalahan penelitian, dengan rincian informan ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Informan yang Mendukung Penelitian

Informan	Informasi Yang Dibutuhkan
Kepala Bidang Aplikasi Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan (<i>purposive sampling</i>)	Informasi tentang alur penggunaan Medan Smart City (Mercy), anggaran, ketersediaan SDM, infrastruktur, dan sosialisasi program Medan Smart City (Mercy)
Pranata Komputer Muda Sub Koordinator Lingkup Penyelenggaraan Ekosistem TIK Bidang Aplikasi Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan (<i>purposive sampling</i>)	Informasi tentang penggunaan Medan Smart City (Mercy), tujuan dan manfaat serta alur pada program Medan Smart City (Mercy)

Informan	Informasi Yang Dibutuhkan
Analisis Sistem Informasi Bidang Teknologi Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan (<i>purposive sampling</i>)	Informasi tentang penggunaan Medan Smart City (Mercy) dan ketersediaan infrastruktur teknologi informasi aplikasi Medan Smart City (Mercy)
Masyarakat yang merupakan pengguna aplikasi Medan Smart City (<i>purposive sampling</i>)	Informasi tentang sosialisasi dan manfaat yang dirasakan pengguna Medan Smart City serta kekurangan dari adanya layanan Medan Smart City (Mercy).
Masyarakat yang bukan pengguna aplikasi Medan Smart City (<i>purposive sampling</i>)	Informasi tentang pelayanan di Kota Medan dan tanggapan tentang kehadiran layanan Medan Smart City

HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan yang Timbul pada Program Mercy

Program *Medan Smart City* yang digagas oleh pemerintah Kota Medan mengeluarkan layanan dalam bentuk aplikasi maupun jasa (Redaksi, 2024). Mercy memiliki kegunaan sebagai sebuah portal terpadu yang mengintegrasikan berbagai aplikasi layanan publik. Pembangunan program ini diharapkan masyarakat dapat menjadi lebih mudah untuk mengakses dan memperoleh layanan publik. Penguatan program Mercy oleh Kota Medan menjadi prioritas pada tahun 2024 sebagai upaya mewujudkan *e-government*, telah ditegaskan oleh Kepala Dinas Kominfo Kota Medan, Arrahman Pane dalam pernyataan beliau di Antranews (Juraidi & Said, 2024) sebagai berikut:

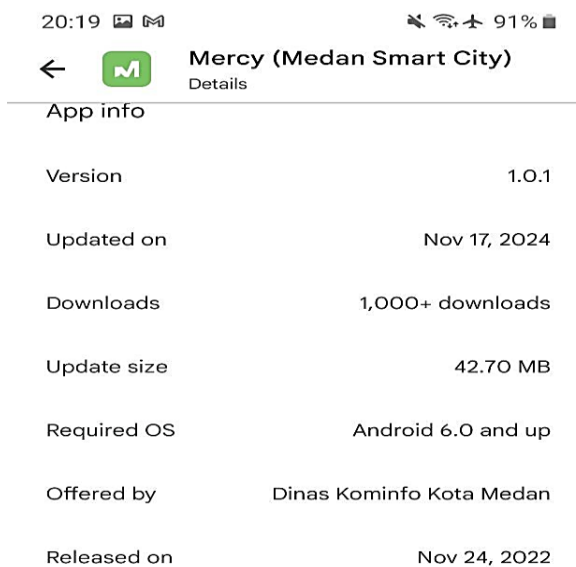
“Penguatan aplikasi Mercy ini kita lakukan sesuai arahan Bapak Wali Kota Medan Bobby Nasution, sehingga masyarakat tidak perlu lagi men-download (mengambil data) semua aplikasi.”

Walaupun program ini menjadi prioritas utama, hasil observasi yang dilakukan di lapangan didapatkan permasalahan seperti minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait khususnya instansi yang menangani program ini. Sosialisasi yang minim juga berpengaruh kepada pengetahuan masyarakat Kota Medan tentang program ini yang dilihat pada Gambar 1. Jumlah masyarakat Kota Medan yang mengunduh program ini hanya berjumlah 1000 orang (Pada Tahun 2024) dan hasil ini tidak sebanding dengan penduduk Kota Medan pada tahun tersebut (dikutip dari Badan Statistik) berjumlah 2,49 Juta Jiwa (Medan, 2025). Pengetahuan masyarakat tentang program ini juga dilakukan dengan wawancara yang hasil wawancara 10 masyarakat secara acak dirincikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Wawancara Acak Tentang Pengetahuan Masyarakat Terhadap Program Mercy

No	Nama yang diwawancarai	Warga	Apakah anda pernah mendengar layanan aplikasi medan smart city	Dari mana Anda mengetahui keberadaan layanan aplikasi Medan Smart City (Mercy)?
1	Nethasya		Pernah	Internet
2	Nur Azizah		Pernah	Sosial Media
3	Gravinta		Tidak Pernah	-
4	Adam Khairi		Tidak Pernah	-
5	Dea Simanjuntak		Tidak pernah	-
6	Romadhon		Pernah	Sosial Media
7	Niza Elvira Br Siregar		Tidak Pernah	-
8	Melati		Tidak Pernah	-
9	Muhammad Anas Hawari		Tidak Pernah	-
10	Juliardi Rahmat Syahputra		Pernah	Internet

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa dari hasil wawancara yang dilakukan, 6 orang yang diwawancarai belum pernah mendengar tentang program ini sedangkan 4 orang sisanya pernah mendengar program ini dari internet dan jejaring sosial media.



Gambar 1. Jumlah Masyarakat yang Mengunduh Program Mercy

Penyelesaian Permasalahan yang Timbul pada Program Mercy

Penerapan kurang maksimal program yang telah digagas oleh pemerintah Kota Medan ini diatasi dengan adanya kegiatan sosialisasi. Pelaksanaan kegiatan sosialisasi awal dilakukan secara parsial yaitu secara *offline* dan *online* tetapi untuk sosialisasi lanjutan belum dapat dilakukan karena Indonesia terjadi pandemi Covid-19. Pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini juga selaras dengan pernyataan Bapak Robert Sianturi selaku Pranata selaku Prnata Komputer Muda Sub oordinator Lingkup Penyelenggaraan Ekossitem TIK bidang Aplikasi Informatika Dinas Komunikasi dan Informasi yang diwawancara oleh peneliti dengan pernyataannya sebagai berikut:

“Sosialisasi yang telah dilakukan sejauh ini meliputi kegiatan tatap muka dan coaching kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Namun, belum ada upaya sosialisasi lanjutan yang secara khusus ditujukan kepada masyarakat luas pasca pandemi COVID-19” (Wawancara Bapak Robert Sianturi, 09 September 2024).

Penggunaan Media Sosial dan internet merupakan salah satu solusi saat Covid-19. Hal ini dilakukan karena interaksi atau sosialisasi di dalam masyarakat tidak hanya terjadi secara langsung (*offline*) melainkan masyarakat juga dapat berinteraksi di dalam jejaring internet (*online*) yang ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Sosialisasi Layanan Aplikasi Mercy Melalui Media Online

Peningkatan fitur-fitur yang ada pada aplikasi Mercy juga dilakukan untuk mempermudah Masyarakat dalam mengakses aplikasi ini. Pada awal peluncuran, aplikasi Mercy memiliki

tampilan pada Gambar 3. Fitur-fitur tersebut berupa fitur Mercy Response yang berfungsi agar pemerintah Kota Medan dapat langsung melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat. Fitur Mercy News adalah fitur yang menyajikan berita terbaru seputar Pemko Medan sehingga Masyarakat dapat mengetahui keadaan Kota Medan saat ini. Fitur Mercy Pangan berfungsi dalam penyediaan berupa data seputar kesediaan bahan pokok, harga, dan terkait ketahanan pangan yang ada di Medan. Fitur Mercy Metro merupakan fitur yang dapat mengakses pelayanan transportasi publik, fitur Mercy Siaga untuk mempermudah Masyarakat mengakses pemadam kebakaran, Mercy Destinasi untuk mengetahui daerah-daerah wisata yang dapat dikunjungi dan Mercy CCTV untuk mengetahui arus lalu lintas di Kota Medan.



Gambar 3. Tampilan Aplikasi Mercy Pada Awal Peluncuran

Fitur yang terlalu banyak membuat Masyarakat menjadi susah mengakses sehingga pemerintah Kota Medan melakukan gebrakan baru dengan menyederhanakan fitur-fitur aplikasi sehingga memunculkan tampilan tahap pengembangan (*maintenance*) yang ditunjukkan pada Gambar 4. Saat pengembangan dilakukan untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat yang mengakses juga mengalami error dan segera diatasi; hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Ahmad Khaidir selaku Kepala Bidang Aplikasi Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan yang diungkapkan saat diwawancara, dengan pernyataannya sebagai berikut:

“Memang sampai saat ini masih adanya bug atau error di dalam aplikasi karena tidak terlepas dari pengintegrasian, jadi kadang-kadang bug itu ada di aplikasinya pada masing-masing

OPD dan memang akan selalu ada bug dan kita akan update secara berkala dengan membuat system untuk memperbaikinya.” (Wawancara Bapak Ahmad Khaidir, 09 September 2024).



Gambar 4. Tampilan Aplikasi saat Tahapan Pengembangan

Pernyataan ini juga selaras dengan pernyataan Bapak Robert Sianturi Seklaku Pranata Komputer Muda Sub. Koordinator Lingkup Penyelenggaraan Ekosistem TIK Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Medan sebagai berikut:

“Pada umumnya tidak, kalau sering bug atau error itu pasti, karena banyak faktor yang terjadi. Faktor itu bisa saja adanya serangan cyber, sarana dan pendukungnya sering padam, atau lainnya. Namun, terdapat sistem monitoring terhadap pengembangan aplikasi ini. Konsep monitoringnya yaitu notifikasi akan dikirimkan secara real-time ketika terjadi gangguan pada sistem, sehingga tindakan perbaikan dapat dilakukan dengan cepat.” (Wawancara Bapak Robert Sianturi, 09 September 2024).

Pengembangan aplikasi mengindikasikan tentang kemampuan pemerintah kota Medan dalam mengintegrasikan berbagai layanan menjadi satu kesatuan yang utuh menunjukkan keseriusan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik. Pembangunan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi TIK yang kuat merupakan fondasi untuk mendukung berbagai layanan digital pemerintahan. Setelah dilakukan pengembangan, maka fitur-fitur yang dapat diakses masyarakat menjadi lebih sederhana seperti yang ditampilkan pada Gambar 5.



Gambar 5. Tampilan Baru Aplikasi Mercy yang Lebih Sederhana

Pada tampilan baru aplikasi tersebut, maka hanya menampilkan Mercy News, Mercy Pangan, Mercy Siaga, Mercy Destinasi dan Mercy CCTV. Tampilan terbaru ini sesuai dengan implementasi *e-Government* karena manfaat aplikasi ini tidak ditentukan oleh kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Tolak ukur yang utama dalam keberhasilan penerapan *e-Government* yaitu kepuasan masyarakat (Gustina et al., 2024; Hamim et al., 2024; Nurhidayah et al., 2024). Kepuasan masyarakat merupakan respon dan pendapat seseorang yang berupa perasaan puas ataupun tidak puas, senang atau kecewa terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik dibandingkan dengan harapan.

Kepuasan masyarakat tentang penerapan *e-Government* diungkapkan oleh dua orang warga yang telah diwawancarai sebelumnya, seperti Juliardi Rahmat Syahputra dan dan Muhammad Anas Hawari. Menurut Muhammad Anas Hawari yang bukan pengguna layanan aplikasi tersebut menyatakan bahwa digitalisasi di Kota Medan sebagai penerapan *e-Government* melalui aplikasi Mercy disampaikan sebagai berikut:

“Untuk saat ini sudah cukup baik dalam mendigitalisasikan segala macam bentuk pelayanannya. Tapi, balik lagi bentuk digitalisasi itu tidak hanya dipahami oleh pemko medan saja, seluruh masyarakat itu harus tau juga gimana aksesnya, gimana tutorialnya, atau apa alur yang harus mereka lakukan agar dapat kemudahan dari digitalisasi tersebut.” (Wawancara Muhammad Anas Hawari, 05 November 2024).

Hal ini serupa dengan pernyataan Juliardi Rahmat Syahputra selaku masyarakat yang pernah mencoba aplikasi ini sebelumnya, menyatakan bahwa:

“Digitalisasi layanan publik di Kota Medan sudah cukup baik. Namun, agar masyarakat dapat benar-benar merasakan manfaatnya, perlu adanya upaya yang lebih intensif untuk melibatkan masyarakat. Karena keberhasilan digitalisasi tidak hanya terletak pada penyediaan layanan digital, tetapi juga pada pemahaman masyarakat tentang cara mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut.” (Wawancara Juliardi Rahmat Syahputra, 14 Oktober 2024).

Selain itu, menurut Juliardi Rahmat Syahputra keberadaan aplikasi Mercy memberikan dampak yang signifikan dengan keberadaan aplikasi ini membuat layanan menjadi efektif dan efisien sehingga Masyarakat dengan mudah, cepat dan hemat biaya dalam mengaksesnya. Pernyataan Juliardi Rahmat Syahputra tentang Aplikasi tersebut adalah sebagai berikut:

“Kalau dari segi biaya, saya rasa iya. Karena saya tidak perlu lagi pergi ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen, cukup dari aplikasi aja sudah beres.” (Wawancara Juliardi Rahmat Syahputra, 14 Oktober 2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas, peluncuran Aplikasi Mercy yang dilakukan Pemerintah Kota Medan untuk menerapkan *e-Government* sehingga masyarakat dapat berkomunikasi timbal balik dengan pemerintah Kota Medan masih mengalami kendala seperti rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi ini. Permasalahan yang timbul ini diselesaikan oleh Pemerintah Kota Medan dengan melakukan sosialisasi secara *online* maupun *offline* untuk memperkenalkan aplikasi ini terhadap masyarakat. Peningkatan aplikasi yang dilakukan berupa penyederhanaan fitur-fitur aplikasi juga dilakukan agar masyarakat tidak bingung saat mengoperasikan aplikasi ini. Penerapan *e-Government* melalui aplikasi ini dirasakan dampaknya oleh masyarakat yang dibuktikan dengan adanya komentar positif dari warga yang telah diwawancara sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, W., Dahlia, D., Putrianti, E., Wisdaningrum, O., Putranto, P., & Yanuarisa, Y. (2024). Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah Di Indonesia. *Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 116–131. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v6i2.240>
- Aushap, A., Naufal, M. L., Nurjaman, M., & Darmawan, I. (2023). Pengaruh Penerapan E-Government (SPBE) Melalui Penggunaan Aplikasi “Sakedap” Terhadap Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Smart City (Studi Kasus Pelayanan Publik di Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung). *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(5). <https://doi.org/10.5281/zenodo.10324771>

- Diana, B. A., Sunarya, A., & Harta, R. (2024). Kajian Pelaksanaan E-Government pada Pemerintahan Desa Citalem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(1), 181–194. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v7i1.3032>
- Gustina, R., Salbiah, E., & Ramdani, F. T. (2024). Implementasi e-Government melalui Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) terhadap Kepuasan Masyarakat. *Karimah Tauhid*, 3(4), 5131–5142. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i4.13054>
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16–16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Hanafi, M. R., & Kholil, S. (2025a). Transformasi Komunikasi Dinas Kominfo Kota Medan dalam Implementasi Smart City Berbasis Medan Dataku. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 9(1), 333–341. <https://doi.org/10.30743/mkd.v9i1.11182>
- Hanafi, M. R., & Kholil, S. (2025b). Transformasi Komunikasi Dinas Kominfo Kota Medan dalam Implementasi Smart City Berbasis Medan Dataku. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-ilmu Sosial*, 9(1), 333–341. <https://doi.org/10.30743/mkd.v9i1.11182>
- Hartono, A. H., Ginting, S. R. B., & Pohan, S. (2023a). Implementasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kota Medan Sebagai Smart City. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 1(2), 265–268. <https://doi.org/10.62379/jiksp.v1i2.484>
- Hartono, A. H., Ginting, S. R. B., & Pohan, S. (2023b). Implementasi Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kota Medan Sebagai Smart City. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 1(2), 265–268. <https://doi.org/10.62379/jiksp.v1i2.484>
- Ivana, I. R., & Ridwan, M. (2023). Efektivitas Penggunaan Sistem Parkir Elektronik (e-Parking) Dalam Mewujudkan Smart City di Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 276–297. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i2.184>
- Juraidi, J., & Said, M. (2024). Dinas Kominfo Kota Medan targetkan penguatan aplikasi Medan smart city—ANTARA News Sumatera Utara. <https://sumut.antaranews.com/berita/562176/dinas-kominfo-kota-medan-targetkan-penguatan-aplikasi-medan-smart-city>
- Kusuma, A. B., Jonathan, A., Laura, J. F. P., & Cahyono, A. S. (2025). Smart City di Singapura Dan Di Indonesia Dalam Konsep Perbandingan E- Government. *Journal of Governance and Public Administration*, 2(2), 416–425. <https://doi.org/10.70248/jogapa.v2i2.1670>
- Luluardi, Y. D. (2022). *Strategy and Model of Socialization of Draft E-Government Law to Citizens (G2C)*. 4(2).
- Manalu, M., Rahayu, D., & Rahayu, N. (2024). E-Government Sebagai Basis Program Smart City di Kota Bengkulu. *Jurnal Stia Bengkulu : Committe to Administration for Education Quality*, 10(1), 85–96. <https://doi.org/10.56135/jsb.v10i1.157>
- Medan, B. P. S. K. (2025). *Jumlah Penduduk Kota Medan Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin—Tabel Statistik*. <https://medankota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzEjMg==/jumlah-penduduk-kota-medan-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin.html>
- Modernization and Digitalization of Public Services: Realizing a Golden Indonesia Through Harmonization of Electronic-Based Government Systems (SPBE) | Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi*. (n.d.). Retrieved January 31, 2026, from <https://jurnal.umnu.ac.id/index.php/kst/article/view/1398>
- Nugraha, E., Setiawan, A., & Kurnia, D. (2025). Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Responsif Melalui Aplikasi Citizen Relation Management Tahun 2023 di Jakarta Selatan. *Jurnal Prinsip: Jurnal Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 649–661. <https://doi.org/10.36859/prinsip.v2i1.4725>

- Nurhidayah, V. D., Yamardi, Y., & Sukmapryandhika, D. (2024). Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. *Praxis Idealist : Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 1(1). <https://doi.org/10.36859/jp.v1i1.2585>
- Pengaruh Aplikasi Sibisa Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Medan | Journal of Social Science and Digital Marketing*. (n.d.). Retrieved January 31, 2026, from <https://ojs.stmikdharmapalariau.ac.id/index.php/jssdm/article/view/861>
- Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia | Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*. (n.d.). Retrieved January 31, 2026, from <https://jurnalpps.uinsa.ac.id/index.php/sosioyustisia/article/view/401>
- Redaksi. (2024, February 17). Penguatan Aplikasi Medan Smart City Dilakukan Dinas Kominfo. *Majalah Bandara*. <https://www.majalahbandara.com/penguatan-aplikasi-medan-smart-city-dilakukan-dinas-kominfo/>
- Retnowati, N. D., & Nugraheny, D. (2021). *Government to Citizen Digital Interaction and Citizen to Government on the Jogja Smart Service Application*. 13(2).
- Sijabat, R. (2019). Digitalization of Local Government in the Decentralized Era: An Insight of the Stage of E-government Across Provinces in Indonesia: *Proceedings of the 2nd International Conference on Inclusive Business in the Changing World*, 287–296. <https://doi.org/10.5220/0008430402870296>
- Silalahi, P. U. (2024). *Pengaruh Aplikasi Sibisa Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Medan*. <https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/10422>
- Suhendra, A., & Ginting, A. H. (2018). Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Membangun Smart City di Kota Medan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 2(3), 185–195. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.185-195>
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). memahami sumber data penelitian: primer, sekunder, dan tersier. *edu research*, 5(3), 110–116. <https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>