

**PEMANFAATAN PROGRAM MEDAN RUMAH
KITA (MRK) DALAM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA
MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

UCI KHAIRUNNISAH BATUBARA

NPM 1703100083

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2021

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **UCI KHAIRUNNISAH BATUBARA**
NPM : 1703100083
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari,tanggal : Sabtu, 16 Oktober 2021
Waktu : 08.00 s.d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **ANANDA MAHARDIKA,S.Sos.,M.SP**

PENGUJI II : **H. MUJAHIDDIN,S.Sos.,M.SP**

PENGUJI III : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH,S.Sos.,M.Si**

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIMN SALEH,S.Sos.,M.SP

Drs. ZULFAHMI M.I.KOM

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : **UCI KHAIRUNNISAH BATUBARA**
NPM : 1703100083
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pemanfaatan Program Medan Rumah Kita (MRK)
Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di
Kota Medan

Medan, 16 Oktober 2021

PEMBIMBING



JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

DEKAN

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

PERNYATAAN



Dengan ini saya, UCI KHAIRUNNISAH BATUBARA, NPM 1703100083, menyatakan dengan ini sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dan karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 16 Oktober 2021



Yang menyatakan


UCI KHAIRUNNISAH BATUBARA
1703100083



Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Uci Khairunnisah Batubara
NPM : 1703100083
Jurusan : Ilmu Administrasi Publis
Judul Skripsi : Pemanfaatan program media Rumah Kita (MIK) dalam pengelolaan perpaduan pelayanan publik di kota Medan.

No	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	24 Feb 2021	Bimbingan proposal latar belakang	
2.	26 Feb 2021	Bimbingan proposal uraian teoretis	
3.	1 Maret 2021	Acc proposal	
4.	4 Juni 2021	Bimbingan Draft wawancara	
5.	5 Juni 2021	Bimbingan Draft wawancara	
6.	10 Okt 2021	Bimbingan hasil pembahasan	
7.	13 Okt 2021	Bimbingan hasil pembahasan	
8.	14 Okt 2021	Acc Skripsi	

Medan, 14 Oktober 2021



Dr. Anwar, S.Sos., M.S.P.

Ketua Jurusan

Mahendra Mahandira, S.Sos., M.S.P.

Pembimbing

Jenoni Kikho Ikharsyah, S.Sos., M.Si

ABSTRAK

PEMANFAATAN PROGRAM MEDAN RUMAH KITA (MRK) DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN

OLEH:

UCI KHAIRUNNISAH BATUBARA

NPM 1703100083

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK) dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian dari tiga informan diketahui bahwa pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK) dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan sudah berjalan dengan efektif namun belum maksimal. Hal ini didasarkan pada kategorisasi seperti adanya tujuan, prosedur, sasaran dan tanggung jawab pegawai diskominfo terkait penggunaan aplikasi ini. Program MRK ini adalah bentuk kreatifiyas pemerintah Kota Medan untuk menghadapi dan mengupdate problem solver yang terjadi di Kota Medan setiap harinya. Salah satu upaya pemerintah Kota Medan dalam meluncurkan aplikasi ini adalah menciptakan e-government yang bertujuan untuk menjadikan pelayanan publik ke arah yang lebih baik lagi. Memudahkan dan memberikan wadah kepada masyarakat Kota Medan dalam mengaspirasikan aduan mereka dengan lebih mudah dan cepatdan menjadikan Kota Medan smart city. Namun, hambatan yang masih terjadi dalam pelaksanaan program ini masih dengan keterbatasan ekonomi dari masyarakat Kota Medan yang tidak mempunyai smartphone untuk mendownload aplikasi ini. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini juga masih menjadi masalah terkait pelaksanaan program ini. Sehingga pemerintah Kota Medan perlu mempublikasikan program ini serta melakukan bimbingan tekhnis dalam penggunaannya demi tercapainya tujuan dalam pelaksanaan program ini.

Kata Kunci: Pemanfaatan, Palayanan Publik, Program, Medan Rumah Kita(MRK)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa terucapkan Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Pembangunan Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan selesainya skripsi ini dengan judul **“PEMANFAATAN PROGRAM MEDAN RUMAH KITA (MRK) DALAM PROGRAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN”**

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moral maupun material. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang teristimewa dan yang utama serta paling tercinta dan tersayang kepada orang tua penulis yaitu **Ayahanda Khairul Anwar Batubara** dan **Ibunda Almh. Nursinta Saragih** yang telah mendukung dan membantu penulis baik dari segi moril maupun material. Yang

selalu mendukung, memotivasi serta memberikan doa restu kepada penulis untuk maju mencapai cita-cita penulis. Mereka adalah sumber inspirasi dan motivasi penulis dalam melangkah kedepan untuk pribadi yang jauh lebih baik. Karena dengan doa restu dan tetesan keringat mu wahai orang tua penulis bisa mencapai cita-cita penulis hari ini telah kudapati apa yang penulis impikan yang telah penulis tempuh dengan cucuran keringat, keyakinan dan kesabaran, engkau telah mengantarku ke hari depan. Dalam penyelesaian pendidikan penulis sampai akhir penulisan skripsi ini kumohon ya Allah semoga mereka selalu dalam lindungan-Mu Aamiin...

Serta penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Dr. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Drs Zulfahmi, M.I kom** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP** selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak **Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos.,M.Si** selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus Dosen Pembimbing yang telah mwmbweikan arahan, motivasi dan waktu selama penulis menyelesaikan skripsi

ini.

6. Dosen-dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah berbagi pengetahuan dan ilmu selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Seluruh pegawai staf biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari perkuliahan sampai akhir pengerjaan skripsi penulis.
8. Para pegawai Diskominfo Kota Medan yang sudah memberikan izin penelitian dan sudah membantu proses penelitian.
9. Kepada kaka sekaligus sahabat penulis **Annisa Rizky Ananda Lubis, SE dan Meisytha Ulfa** yang selalu membantu penulis dan mendukung dalam segala hal..
10. Teman – teman terdekat penulis yang selalu memotivasi dan menghibur penulis selama melakukan penelitian hingga penulisan skripsi ini, **Dinda Mutiara, Dwi Putri Aprilianti, Manisha Aprilia, Wike Krisdayanti, Siti Nur Jannah Mrp, Eka Pratiwi Hardini** yang selalu Bersama sama berjuang hingga ke tahap sarjana.

Medan, 11 Oktober 2021

Uci Khairunnisah Batubara

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II URAIAN TEORITIS	12
2.1 Sistem Informasi.....	12
2.2 Sistem Informasi Pelayanan Publik.....	13
2.3 Governasi Digital	14
2.4 Pengertian E-Government.....	16
2.5 Pelayanan Publik	17
2.5.1 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	19
2.5.2 Jenis Pelayanan Publik.....	22
2.6. Smart City	23
2.7 Gambaran umum sistem dan program Medan Rumah Kita.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 KerangkaKonsep	34
3.3 Defenisi Konsep	35
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	38
3.5 Informan.....	38

3.6 Teknik Pengumpulan Data	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.9. Deskripsi Lokasi Penelitian	40
3.9.1 Tupoksi, Visi, Misi, dan Struktur Organisasi Diskominfo	40
3.9.2 Sumber Daya Aset/Modal	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian	76
4.1.2 Penyaji Data	63
4.2 Pembahasan.....	76
4.2.1 Analisis Hasil Wawancara	76
4.3 Pemanfaatan Program Medan Rumah Kita (MRK) dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kota Medan	81
BAB V PENUTUP	85
5.1 Simpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Isi Aplikasi Medan Rumah Kita	38
Gambar 2.1 Grafik Laporan Aplikasi Medan Rumah Kita	39
Gambar 1.3 Grafik Kategori Laporan Aplikasi Medan Rumah Kita.....	40
Gambar 1.4 Grafik Tindak Lanjut Laporan pengaduan.....	41
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	43
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan ..	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Jabatan dan Eselon	54
Tabel 2.2 Jumlah Pegawai (PNS) Berdasarkan Komposisi Jabatan Struktural dan Fungsional.....	58
Tabel 2.3 Jumlah Pegawai (PNS) Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4.1 Keadaan Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Keadaan Narasumber Berdasarkan Umur	62
Tabel 4.3 Keadaan Narasumber Berdasarkan Pendidikan	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Lembar Pengesahan
- Lampiran II : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran III : SK- I Permohonan Penetapan Judul
- Lampiran IV : SK- II Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran V : SK- III Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran VI : SK – IV Undangan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran VII : SK – V Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran VIII : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran IX : Draft Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat baik dalam bentuk pelayanan pengaturan maupun dalam bentuk lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, pemukiman, transportasi, informasi teknologi, dan lainnya.

Pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah merupakan suatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang bertujuan mengarahkan, membimbing dan menunjang kegiatan masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk dari pelayanan publik yang diberikan juga dapat berupa dengan menyediakan sarana dan prasarana dalam pemberian informasi, mendengar, dan memperhatikan apa yang dibutuhkan dan menjadi harapan dari masyarakat. Selain itu juga dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dibutuhkannya kerjasama antara penyelenggara pemerintah dengan masyarakat, sehingga peluang masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik yang diberikan sangat dibutuhkan. Partisipasi dari masyarakat itu sendiri dapat berupa keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang dapat menjadi acuan pemerintah dalam memperbaiki kualitas layanan yang diberikan, dan juga sudah menjadi kewajiban dari pihak pemerintah dalam menerima dan mengelola

pengaduan yang datang dari masyarakat. Hal tersebut juga harus sesuai dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 pasal 18 yang menyebutkan bahwa masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengajuan yang diajukan, memberitahukan kepada pimpinan penyelenggaran maupun pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan. pengaduan masyarakat bisa dipandang sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pemerintah sendiri telah berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan menempatkan aspek pengaduan masyarakat sebagai bagian penting dalam perbaikan pelayanan publik, misalnya melalui peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan”. Indikator utama pemerintahan yang partisipatif adalah dengan adanya keterlibatan atau partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, dimana salah satu bentuk partisipasi adalah pengaduan. Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sendiri juga harus dikelola dengan baik, karena dengan adanya mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat menunjukkan keseriusan pemerintah dalam menjadikan partisipasi masyarakat sebagai dasar pengambilan kebijakan dan perbaikan pelayanan publik (Setianingrum, 2016). Akan tetapi pada kenyataannya, dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat ditemukan masih adanya pelayanan yang mengabaikan atau tidak adanya respon yang diberikan atas keluhan yang diberikan oleh masyarakat.

Permasalahan lainnya yang dapat dirasakan juga tidak dipermudahnya ataupun tidak adanya ruang bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan yang

mereka rasakan maupun aspirasi mereka. Dimana pada akhirnya hal tersebut akan berimbas kepada berkurangnya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, selain itu juga dapat membuat kebanyakan dari masyarakat pun berfikir bahwa tidak ada manfaat atau hasil yang didapatkan jika mereka menyampaikan apa yang diharapkan maupun keluhan yang dirasakan, jika keluhan yang mereka sampaikan tidak direspon dengan baik ataupun tidak adanya hasil yang mereka rasakan atau dapatkan dari apa yang mereka sampaikan atau keluhkan. Sehingga dibutuhkan inovasi pada sektor pelayanan publik pada saat ini, karena untuk menanggapi keluhan yang datang dari adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat, pemerintah perlu menyediakan sebuah sistem untuk mengatasi atau mengelola masalah atau keluhan, dimana inovasi tersebut dapat dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.

E-government merupakan sebuah sistem interaktif yang dapat digunakan atau dimanfaatkan dalam berkomunikasi dan berkoordinasi antara pemerintah dengan masyarakat dengan memanfaatkan komputerisasi yang merupakan cara baru dalam kepemimpinan, mendiskusikan, menetapkan strategi, transaksi, mendengarkan aspirasi masyarakat dan komunitas serta merupakan cara baru dalam berorganisasi dan menyampaikan informasi (Somantri & Hasta, 2017).

Berdasarkan survey mengenai penetrasi dan perilaku pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) didapatkan hasil bahwa pertumbuhan pengguna internet pada tahun 2017 mencapai 54,68% sebanyak 143,26 juta jiwa dari total populasi penduduk

Indonesia 262 juta orang. Sehingga dapat dikatakan bahwa untuk pengaplikasian e-government ataupun pemerintahan yang berbasis internet sangatlah dipengaruhi oleh para pengguna internet di Indonesia, dimana proses e-government sendiri membutuhkan dukungan dari masyarakat untuk mengimplementasikan e-government tersebut. Hal tersebut dikarenakan sistem e-government tidak dapat berjalan dengan sendirinya tanpa pelaku yang mengakses sebuah jaringan internet, pada intinya hubungan antara pengguna internet dengan sebuah sistem e-government dapat dianalogikan sebagai sebuah hubungan timbal dimana antara sistem e-government dan pengguna internet saling mempengaruhi satu sama lain.

Bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat dilihat dari adanya website pemerintah dan layanan publik secara online yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk berbagai tujuan salah satunya dapat sebagai tempat untuk menyampaikan aspirasi dan aduan yang dirasakan masyarakat. Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan hotline, faksimili, dan situs web sebagai sarana yang dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan yang dirasakannya. Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182) disebutkan bahwa setiap instansi pusat dan pemerintah daerah harus menggunakan sistem penghubung layanan pemerintah yang bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan integrasi antar layanan Sistem Pemerintah

Berbasis Elektronik (SPBE). Hal tersebut dapat diwujudkan dengan adanya program Medan Rumah Kita (MRK) yang pada awalnya merupakan program pengaduan yang dipelopori oleh Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Nasional LAPOR! (Layanan Aspirasi Pengaduan Online) Rakyat Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UK4) dan kemudian dikelola secara koordinatif bersama dengan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB).

Program ini juga mengikutsertakan seluruh instansi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik dalam menindak lanjuti setiap aspirasi dan pengaduan yang datang dari masyarakat. Kemudian dalam perkembangannya Pemerintah Kota Medan ikut serta dan bekerjasama dalam menggunakan program Medan Rumah Kita (MRK) sebagai media untuk memfasilitasi aspirasi dan aduan masyarakat di Kota Medan.

Penerapan program Medan Rumah Kita (MRK) merupakan komitmen pemerintah dalam menjaring aspirasi masyarakat secara maksimal, Dikutip dari laman diskominfo.pemkomedan.go.id program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) ini memiliki kanal yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, salah satunya melalui situs web <http://medanrumahkita.pemkomedan.go.id/> , dan aplikasi mobile yang dapat secara mudah di download di Google Play Store atau pun App Store secara gratis. Dengan adanya program Medan Rumah Kita (MRK) ini tentunya dapat memudahkan masyarakat Kota Medan dalam memberikan maupun menyampaikan aspirasi atau keluhan yang dirasakan masyarakat Kota Medan.

Saat ini ada dua wadah yang disediakan yakni aplikasi Medan Rumah Kita dan SP4N Lapor dapat dipergunakan sebagai tempat melaporkan kejadian yang ada di Kota Medan. Hal ini merupakan salah satu upaya Kota Medan untuk menuju smart city. Artinya, masyarakat dipermudah untuk menyampaikan segala hal yang terkait kota Medan," kata Wali Kota dalam sambutannya melalui Kadis Kominfo Kota Medan Zain Noval.

Pemerintah Kota Medan sejak akhir tahun 2016 telah meluncurkan sebuah aplikasi yang memuat konten katalog pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat dengan telepon genggam pintar berbasis Android secara gratis. Seperti yang dikatakan oleh Topan OP Ginting:

Aplikasi Medan Rumah Kita adalah sebuah media pelaporan/peyampaian dan keluhan masyarakat melalui aplikasi android yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Medan. (sumber berita medan.tribunnews.com. diakses pada 15 april 2018). Aplikasi yang diberi nama Medan Rumah Kita (MRK) ini memungkinkan masyarakat untuk dapat secara langsung memberikan laporan maupun keluhan kepada pemerintah kota dengan cepat. Tidak hanya itu, pemerintah melalui Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait dapat menanggapi keluhan maupun laporan masyarakat tersebut mengenai kemajuan atas laporan tersebut secara langsung. Aplikasi tersebut dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Medan melalui kepala bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta bidang Sandi. Meskipun masih sebatas katalog pelayanan publik terpadu berbasis aplikasi, usaha pemerintah kota Medan patut diapresiasi. Karena secara konsep, masyarakat akan

sangat terbantu dengan aplikasi tersebut. Walikota Medan berharap aplikasi MRK menjadi media aplikasi yang efektif dalam menjembatani komunikasi masyarakat dengan Pemko Medan secara optimal” (sumber berita <http://regional.kini.co.id> di akses pada 15 april 2018).

Kota Medan yang juga merupakan salah satu kota terbesar dan terpadat di Indonesia memang sudah sangat layak untuk memiliki aplikasi pelaporan terpadu tersebut, karena tidak jarang pemerintah kota Medan mendapatkan sorotan baik melalui media maupun masyarakat mengenai pelayanan publik dalam pembangunan infrastruktur yang masih jauh dari harapan.

Akan tetapi, setelah 2 (dua) tahun lebih berjalan, aplikasi MRK tersebut belum memberikan dampak positif yang signifikan dalam pembangunan kota Medan maupun mewujudkan konsep e-government. Hal ini ditengarai oleh masih rendahnya partisipasi masyarakat yang mengunduh aplikasi MRK, dikarenakan kurangnya sosialisasi oleh pemerintahan kota Medan terhadap masyarakat mengenai aplikasi MRK tersebut, hal ini dapat dilihat dari pengunggahan aplikasi di play store maupun apps store yang masih sedikit yaitu sekitar 5000 (lima ribu) pengunggah, dibandingkan dengan masyarakat kota medan yang begitu besar jumlahnya yaitu sekitar 2,2 juta jiwa berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS). Dalam hal ini membuktikan kurangnya masyarakat yang mengetahui aplikasi MRK tersebut. Permasalahan lainnya yaitu kurang jelasnya mengenai peraturan pemerintah dalam penerapan program aplikasi MRK dan, pelaksanaan program aplikasi MRK tersebut oleh pemerintah. Kepala Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Herman Suryatman juga menjelaskan mengenai permasalahan penerapan e-government oleh instansi pemerintah yaitu:

Ada beberapa kendala terkait penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government) di berbagai instansi pemerintahan. Permasalahan tersebut menyangkut ketiadaan regulasi yang benar-benar menjelaskan secara rinci mengenai mekanisme penerapan e-government. Kebijakan e-government yang dibuat tersebut harus mempunyai prinsip terpadu yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing lembaga. Selain itu, penerapan e-government pada institusi pemerintahan tidak maksimal karena terbatasnya tenaga ahli yang kompeten di bidang teknik informatika. (Sumber berita nasional.kompas.com).

Masyarakat yang sudah memiliki aplikasi MRK, banyak yang sudah mengeluh dikarenakan kurang mendapat tanggapan oleh SKPD terkait. Penanganan di lapangan juga masih dipertanyakan dalam meninjau permasalahan yang diadakan oleh masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Topan Ginting mengenai permasalahan yang terjadi di dalam pelaksanaan aplikasi MRK: Mengenai laporan masyarakat seluruhnya diteruskan kepada operator masing-masing SKPD. Sebab, sudah terkoneksi. Semua laporan itu sudah disampaikan dan dilihat. Masalah ditindaklanjuti atau tidak itu kembali kepada SKPD terkait,” Hal ini diakibatkan oleh sistem aplikasi MRK yang tidak memungkinkan masyarakat untuk turut meninjau progres yang dilakukan SKPD terkait dengan keluhan yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi MRK. (Sumber berita www.go.sumut.com).

Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informasi perlu adanya kerjasama serta komunikasi antar organisasi terhadap SKPD terkait, konsistensi atau keseragaman dari ukuran-ukuran dasar dan tujuan yang dikomunikasikan kantor Sandi kepada SKPD terkait dan, SKPD terkait dalam melakukan penindak lanjutan kepada masyarakat. Melalui fenomena yang terjadi tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk implemetasi program atas program aplikasi Medan Rumah Kita. Terutama dalam mengaitkan inovasi kebijakan dengan melihat urgensi kebutuhan masyarakat saat ini yang sangat bergantung pada teknologi digital. Maka, sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk mampu menghadirkan instrumen pelayanan publik yang dapat menjawab tantangan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta tidak mengabaikan sisi sangkil dan mangkus dalam kebijakan publik itu sendiri yang pada gilirannya dapat menciptakan paradigma pelayanan publik digital (e-government). Dalam hal ini maka penulis menetapkan judul **“Pemanfaatan Program Medan Rumah Kita (MRK) Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kota Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yakni “Pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK) dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan?”

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan program Medan Rumah Kita

(MRK) dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat-manfaat yang diharapkan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara ilmiah

Sebagai sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis, bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan dan menuliskan karya ilmiah di lapangan berdasarkan kajian – kajian teori dan aplikasi yang diperoleh dari Ilmu Administrasi Publik.

2. Manfaat secara akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk memperkaya khasanah keputusan sehingga dapat menjadi sumbangan ilmiah, menambah bahan kajian akademik, referensi dan tambahan informasi bagi para pembaca mengenai Pemanfaatan Program Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK).

3. Manfaat secara praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu menyumbangkan masukan dan saran dalam hal memahami dan solusi terhadap persoalan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi saat ini. Terutama dalam pelaksanaan peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182).

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten. Agar dapat mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian

BAB II : URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini membahas tentang uraian teoritis yang berisikan sistem informasi, sistem informasi pelayanan publik, pengertian e-government, pelayanan publik, smart city, dan gambaran umum sistem Medan Rumah Kita (MRK)

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, definisi konsep, kerangka konsep, narasumber atau informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian, serta Deskripsi singkat objek penelitian

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil pengamatan dan penelitian dari narasumber atau informan

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Sistem Informasi

Secara sederhana pengertian sistem informasi bisa didefinisikan sebagai sebuah sistem yang mana terdiri dari teknologi atau alat, media yang digunakan, prosedur yang terorganisir, serta sumber daya manusia yang didalamnya bekerja sebagai sebuah kombinasi membentuk sebuah sistem yang terorganisir. Kombinasi antara teknologi dan manusia ini bekerja untuk mendapatkan sebuah informasi yang kemudian digunakan untuk mendukung suatu manajemen guna mengambil sebuah kebijakan atau keputusan.

Dari definisi sistem informasi yang sudah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah sebuah kombinasi yang membentuk sistem guna mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan. Disebut sebagai sebuah sistem, komposisi ini juga memerlukan komponen-komponen yang dibutuhkan untuk mendukung kombinasi kerja itu.

Komponen-komponen itu bekerja dengan saling berinteraksi untuk membentuk sebuah kesatuan sistem, yang mana nantinya bisa menghasilkan informasi yang bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan.

2.2 Sistem Informasi Pelayanan Publik

Sistem Informasi Pelayanan Publik adalah sistem informasi satu pintu yang memuat informasi pelayanan publik, Index Pelayanan Publik (IPP), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dan Survei Rormasi Birokrasi (SRB) seluruh instansi pemerintah.

Satu dari beberapa bagian penting dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), seperti dikutip dari situs resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi (Kementerian PANRB), adalah penyediaan big data sebagai sumber segala informasi, terutama mengenai pelayanan publik.

Penyediaan informasi pelayanan publik adalah untuk memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik dan menjamin keakuratan informasi pelayanan publik

2.3 Governasi Digital

Di hampir semua negara maju di Amerika dan Eropa, pelayanan publik telah mengandalkan teknologi komunikasi dan informasi. Artinya, semua proses layanan publik dapat diakses oleh seluruh warga negara secara terintegrasi dengan cepat. Sistem layanan tersebut dikenal dengan sebutan e-government system. Tujuan besar penerapan e-government system adalah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, dimana layanan pemerintahan bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi. E-government system pada hakikatnya merupakan proses pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan public yang lebih efektif dan efisien (Sosiawan, 2008). Dalam penyelenggaraannya, e-government system mengacu pada dua hal, yaitu penggunaan teknologi informasi yang memanfaatkan jaringan internet dan terbangunnya sebuah sistem baru dalam tata kelola pemerintahan. Namun sayangnya, selama ini penafsiran penggunaan teknologi elektronik hanya sebatas alat manual dengan komputer sebagai sarana pelayanan di lembaga penyedia layanan publik.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, diperlukan suatu sistem komunikasi agar terjalin komunikasi efektif dan memiliki makna yang mampu mengarahkan pencapaian tujuan pembangunan. Hal itu perlu sekali dilakukan karena proses

pembangunan melibatkan berbagai elemen masyarakat. Buruknya citra pelayanan publik di Indonesia perlu berkaca pada populernya e-government system di Negara Barat. Maka tahun 2002, e-government system mulai diadopsi di Indonesia sebagai sebuah inovasi baru dalam bidang pemerintahan. E-government system merupakan sebuah difusi teknologi, yang secara teoritis berarti proses tersebarnya suatu inovasi ke dalam sistem sosial melalui saluran komunikasi selama periode waktu tertentu (Rogers dan Shoemaker, 1987).

Dalam kaitannya dengan sistem sosial, difusi juga merupakan suatu jenis perubahan sosial, yaitu proses terjadinya perubahan struktur dan fungsi dalam suatu sistem sosial. Ketika inovasi baru diciptakan, disebar, dan diadopsi atau ditolak masyarakat, maka konsekuensinya yang utama adalah terjadinya perubahan sosial.

Implementasi e-government system yang mendominasi di seluruh dunia saat ini berupa integrasi data kependudukan secara nasional dan pelayanan pendaftaran warga negara antara lain pendaftaran kelahiran, pernikahan, kematian, penggantian alamat, dan perpajakan. Disinilah peran pemerintah sebagai koordinator utama untuk menciptakan lingkungan penyelenggaraan pemerintahan. Agar pelayanan publik berjalan lebih efektif, perlu ada dorongan pada pemerintah agar menegerakan penerapan e-government system (Shalahuddin dan Rusli, 2005).

Pemerintah dapat memanfaatkan peluang dari teknologi yang digunakan dalam e-government system yaitu teknologi informasi dan komunikasi, mengingat kelak masyarakat memiliki alternatif dalam mengakses pelayanan publik secara

tradisional maupun modern (Indrajit, 2002). Namun demikian, ada dua hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah saat menerapkan e-government system, yaitu :

1. Kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama dalam pelayanan pemerintah. Pemerintah seyogyanya tidak lagi memposisikan sebagai pihak yang dominan, tetapi mempertimbangkan posisinya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat.
2. Ketersediaan sumber daya, baik dari sisi warga negara maupun pihak pemerintah. Sumber daya dimaknai sebagai sumber daya manusia yang terampil dan ketersediaan sumberdaya teknologi yang merata.

2.4 Pengertian E-Government

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. e-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Ada tiga model penyampaian E-Government, antara lain :

1. Government-to-Citizen atau Government-to-Customer (G2C) adalah penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat, Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, Contohnya G2C : Pajak online, mencari Pekerjaan, Layanan Jaminan

sosial, Dokumen pribadi (Kelahiran dan Akte perkawinan, Aplikasi Paspor, Lisensi Pengarah), Layanan imigrasi, Layanan kesehatan, Beasiswa, penanggulangan bencana.

2. Government-to-Business (G2B) Adalah transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik. Aplikasi yang memfasilitasi interaksi G2B maupun B2G adalah Sistem e-procurement. Contoh : Pajak perseroan, Peluang Bisnis, Pendaftaran perusahaan, peraturan pemerintah (Hukum Bisnis), Pelelangan dan penjualan yang dilaksanakan oleh pemerintah, hak paten merk dagang, dll
3. Government-to-Government (G2G) Adalah Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basisdata terintegrasi. Contoh : Konsultasi secara online, blogging untuk kalangan legislative, pendidikan secara online, pelayanan kepada masyarakat secara terpadu.

2.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau public service adalah perihal kemudahan yang diberikan sehubungan barang dan jasa kepada khalayak umum. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan Publik oleh pemerintah kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban, maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap kendala-kendala yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat sebagai pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditangani oleh birokrasi. Selain itu, birokrasi harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

Intinya, penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa.

Menurut Ibrahim (2008:22) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kemudian menurut Ahmad (2010:3) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintah. Penerimaan pelayanan publik ada individu atau

kelompok orang atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sinambela (2014:5) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari berbagai uraian diatas mengenai pelayanan dapat disimpulkan, pengertian pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

2.5.1 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Zaenal dan Muhibudin (2015:84) prinsip pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, prosedur;
- b. Kejelasan mencakup kejelasan dalam hal :
- c. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- d. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik;
- e. Perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;

- f. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- g. Akurasi, produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah;
- h. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- i. Tanggung jawab, pemimpin penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditugaskan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- j. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung yang lainnya yang memadai termasuk sarana telematika;
- k. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika;
- l. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan;
- m. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. Sedangkan menurut Mahmudi (2007:208) Prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:
 - a. kesederhanaan prosedur, prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit;
 - b. kejelasan, dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan

pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar diluar ketentuan yang ditetapkan;

- c. kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama pelayanan diselesaikan;
- d. akurasi produk pelayanan publik, produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah;
- e. kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi;
- f. keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan;
- g. tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;

- h. kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika;
- i. kedisiplinan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas);
- j. kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet tempat ibadah, dan sebagainya.

Dari berbagai uraian diatas mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik dapat disimpulkan, prinsip-prinsip pelayanan publik adalah dasar yang menjadi acuan dalam pelaksanaan organisasi, atau pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik.

2.5.2 Jenis Pelayanan Publik

Munculnya Pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan yang bentuknya bermacam-macam. Sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya atau memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, dan Kemigrasian;
- b. Pelayanan pembangunan, suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya;
- c. Pelayanan utilitas, jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti pelayanan listrik, air, telepon, dan transportasi massal;
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan. Jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah yang kedua yaitu pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyediaan air bersih. Kemudian jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah yang kedua yaitu pelayanan jasa pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial.

2.6. Smart City

Istilah "Kota Cerdas" membangkitkan berbagai gambar dan deskripsi untuk orang-orang, seperti kota yang melakukan hal-hal 'cerdas', kota yang memiliki 'orang pintar', atau kota yang menggunakan teknologi 'pintar' untuk mencapai efisiensi dan peningkatan. jasa. Kenyataannya adalah bahwa menjadi Smart City dapat mencakup semua konsep ini dan banyak lagi. Tidak ada cara universal untuk merancang sebuah komunitas masa depan, dan saat ini tidak ada satu definisi dari Smart City. Bahkan sementara istilah 'Kota Pintar' telah menjadi yang paling umum digunakan, bisa bervariasi dengan istilah alternatif seperti arena itu, definisi Kota Pintar yang diadopsi untuk digunakan dalam Master Plan ini adalah: "Daerah perkotaan yang memecahkan masalah utamanya melalui inovasi dan kolaborasi, dan itu menerapkan teknologi dan data baru untuk kepentingan semua".

Dari perspektif strategis, Smart City sering berusaha untuk mendukung transformasi lokal dalam pemberian layanan, keberlanjutan masyarakat, penghematan biaya dan energi, kualitas hidup, dan kemakmuran ekonomi. Smart Cities memandang ke depan, progresif, dan hemat sumber daya. Mereka mempromosikan inovasi sosial dan teknologi, mendorong keterbukaan dan aksesibilitas, menggabungkan konsep pengembangan dan manajemen baru, melibatkan penduduk mereka melalui banyak saluran, dan bereksperimen dengan pendekatan baru terhadap kehidupan perkotaan.

Secara operasional, Smart City sering mengandalkan jaringan sensor dan perangkat nirkabel untuk mengumpulkan data real-time, mengukur kinerja, dan melaporkan masalah. Ketika ini menjadi tertanam di sebuah komunitas, 'Internet of

Things' yang dihasilkan (mewakili hubungan antar digital di antara bendabenda fisik) memungkinkan pengumpulan banyak data yang pada gilirannya digunakan untuk membuat keputusan yang lebih tepat, mengelola infrastruktur secara proaktif, memaksimalkan efisiensi, dan mendukung kebutuhan informasi masyarakat.

Namun, penting untuk dicatat bahwa "Smartness" sebuah kota bukan hanya tentang teknologi, melainkan tentang seberapa baik teknologi digunakan secara terpadu untuk membantu menyelesaikan strategi dan visinya untuk masa depan. Kota Medan telah mengambil pendekatan holistik untuk perencanaan kota cerdas sendiri, serta telah berusaha untuk memastikan bahwa setiap strategi yang direkomendasikan sejalan dengan apa yang membuat kota Medan unik dan memungkinkan masyarakat mewujudkan visi masa depannya.

Rancangan smart city atau kota cerdas adalah suatu rancangan dari perkembangan kota terkhususnya kota yang sedang berkembang. Pertumbuhan rancangan smart city memiliki arti yang berbeda dari beberapa pihak. Pengertiannya tidak hanya pada factor tunggal namun memiliki arti serta pembahasan dari berbagai perspektif yang dipergunakan sebagai dasar.

Konsep kota cerdas dapat diambil pemahamannya dengan cara melihat dan me-resume karakteristik yang tepat untuk sebuah kota cerdas yang cenderung umum dari beberapa sumber. Smart city merupakan rancangan kota dengan penggunaan teknologi untuk membantu dalam kehidupan sehari-hari. Beberapa pendapat menyatakan rancangan smart city bisa menjawab dari keperluan masyarakat sekarang dalam keringanan dari sisi hidup serta kesehatan, namun rancangan smart city ini

sedang mengalami perbedaan pendapat dari para ahli serta belum ada pengertian dan perancangan umum yang dapat digunakan oleh seluruh kota di dunia. Rancangan dari smart city ini masih didasari dari kota serta perkembangannya.

Beberapa para ahli mencoba mendefinisikan smart city dengan definisi yang berbeda, hal itu didasarkan dari sudut pandang ilmu masing –masing. Smart city adalah peningkatan dan penataan kota dengan memanfaatkan teknologi agar dapat mengerti, pemahaman, serta pengendalian dari pelbagai sumber daya dari suatu kota secara efektif dan juga efisien. Hal ini diharapkan agar pelayanan masyarakat serta pembangunan ekonomi yang terus menerus dalam dimaksimalkan (Supangkat, 2015). Rancangan awal dari smart city adalah ”information city” yaitu penggunaan ICT yang menjadi media utama dari perancangan suatu kota yang di anggap cerdas. Sebuah kota yang terhubung antara prasarana fisik , prasarana teknologi, prasarana social dan prasarana bisnis agar tersedia pelayanan masyarakat yang berbasis prasaranan teknologi untuk masyarakat.

Menurut Cohen (2013) pada “What Exactly Is A smart city”, smart city terdiri dari enam indikator utama, yaitu: Smart People, Smart Economy, Smart Enviroment, Smart Governance, Smart Living dan Smart Mobility. Keenam indikator tersebut menjadi kunci dari terbentuknya konsep smart city.

Pengembangan Kota Medan sebagaikota Smart City adalah kegiatan pemerintah Kota Medan yang memiliki tujuan memberikan layanan yang semaksimal mungkin bagi penduduknya. Walikota Medan dan Wakil Walikota Medan memiliki

sebuah inovasi kebijakan yang sejak kampanye telah disuarakan yaitu mengembangkan Medan sebagai kota Smart City.

Walikota dan Wakil Walikota Medan bersinergi dengan pemerintah dalam menerapkan konsep Smart City. Ada banyak instansi pemerintahan Kota Medan yang terlibat dalam pengembangan konsep Smart City yang digagas Pemko Medan. Salah satu wujud yang telah diterapkan dalam konsep Smart City adalah program “Medan Rumah Kita” (MRK) yaitu sebuah aplikasi yang berbasis online. Aplikasi ini merupakan aplikasi laporan keluhan serta penyerapan aspirasi masyarakat berbasis online. Aplikasi MRK merupakan sebuah implementasi serta bagian dan sebuah strategi keseriusan Pemerintah Kota Medan dalam mengembangkan Kota Medan sebagai kota Smart City.

2.7 Gambaran umum sistem dan program Medan Rumah Kita

Aplikasi Medan Rumah Kita memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan kepada pemerintah atas setiap hal yang dirasakan khususnya masyarakat Kota Medan saat ini. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dengan mudah dapat menyampaikan permasalahan maupun harapan-harapan yang dirasakan kepada Pemerintah Kota Medan. Pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat pun dapat segera diterima oleh operator yang kemudian dapat ditindak lanjuti.

Aplikasi Medan Rumah Kita merupakan bagian dari program komunikasi Pemko Medan dengan masyarakat, untuk itu Walikota Medan mengajak masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi ini. Secara terbuka masyarakat dapat melaporkan

kondisi-kondisi terkini yang bersifat real time terkait temuan apa saja yang ada di lapangan. Tidak itu saja, masyarakat juga dapat melaporkan terkait sarana dan prasarana fasilitas umum, pelayanan publik, kondisi darurat dan lain sebagainya.

Sistem Informasi Medan Rumah Kita merupakan sebuah media pelaporan berbasis mobile, yang dapat digunakan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, kritik dan saran bagi Pemerintah Kota Medan. Melalui sistem ini, Pemerintah Kota Medan dapat mengetahui dengan langsung apa permasalahan yang terjadi di tengah-tengah masyarakat baik yang bersifat infrastruktur maupun masalah pelayanan publik. Adapun tujuan Sistem Informasi Medan Rumah Kita adalah:

- a. Memudahkan pelaporan masalah oleh masyarakat.
- b. Memudahkan Pemerintah Kota Medan dalam mengetahui dan menyelesaikan masalah di Kota Medan.

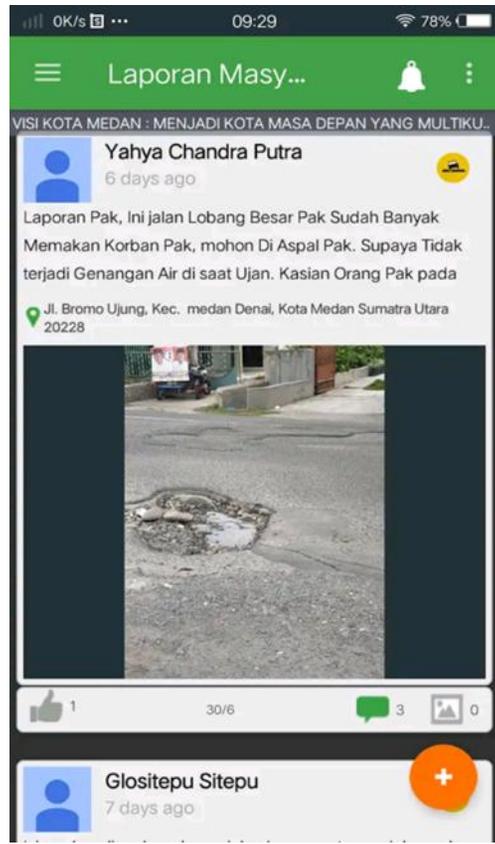
Masyarakat dapat memberikan laporan melalui perangkat android dan IOS. Laporan masyarakat yang diberikan harus disertai lokasi serta foto yang sesuai dengan laporan yang diberikan. Foto sendiri selain dapat diambil langsung pada tempat terjadinya laporan, juga dapat diunggah masyarakat melalui menu galeri, sehingga masyarakat tidak harus berada di tempat saat mengunggah foto. Selanjutnya laporan beserta lokasi dan foto itulah yang akan masuk ke dalam Sistem Informasi Medan Rumah Kita yang kemudian akan diverifikasi oleh operator terlebih dahulu. Laporan yang lolos verifikasi akan diteruskan kepada SKPD yang terkait dan akan dilakukan tindak lanjut.

Adapun landasan hukum pada kegiatan MRK adalah sebagai berikut:

- a. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- b. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- c. UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- d. Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- e. KepmenPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berikut ini adalah gambaran isi aplikasi Medan Rumah Kita (MRK), dapat dilihat pada {Gambar 1.1)

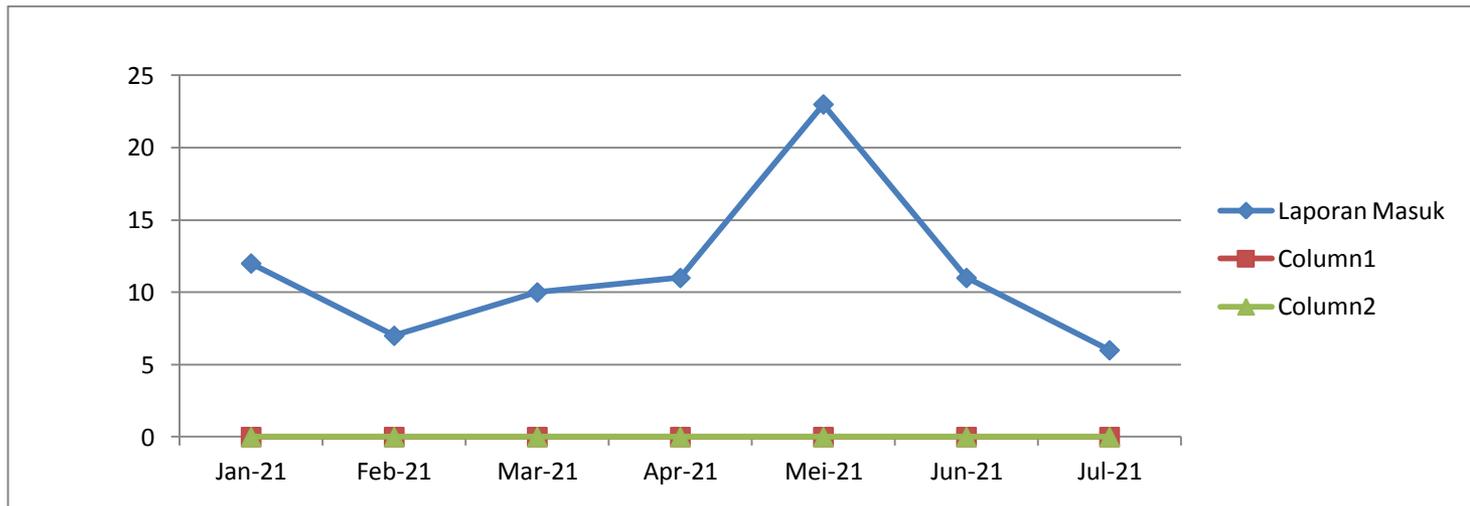
Gambar 1.1



Berikut ini adalah grafik laporan aplikasi Medan Rumah kita tahun 2021:

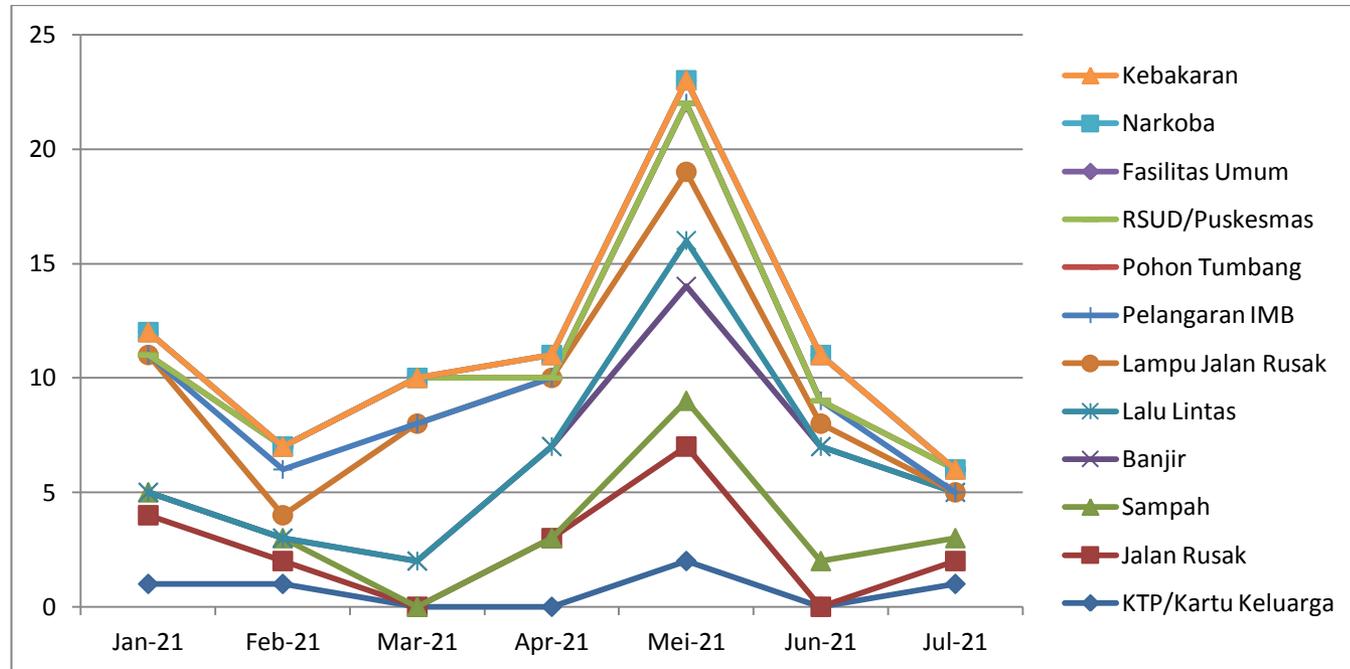
Laporan Aplikasi Medan Rumah Kita 2021

Gambar 1.2



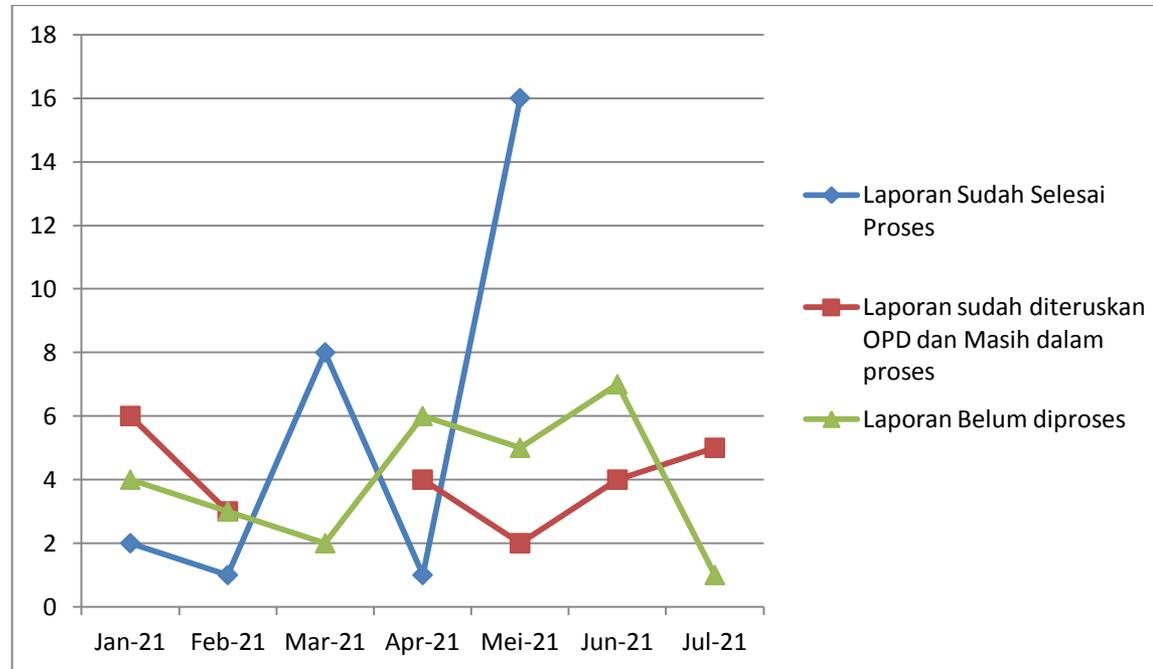
Grafik Katagori Laporan Aplikasi Medan Rumah Kita

Gambar 1.3



Grafik Tindak Lanjut Laporan Pengaduan

Gambar 1.4



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun Jenis Penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan, keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta.

Menurut sugiyono (2010 : 11) pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Menurut moelong (2006 : 11) pada penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan adalah berupa kata – kata gambar, dan bukan angka – angka. Hal itu disebabkan oleh adanya pendekatan kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan dan lain – lain.

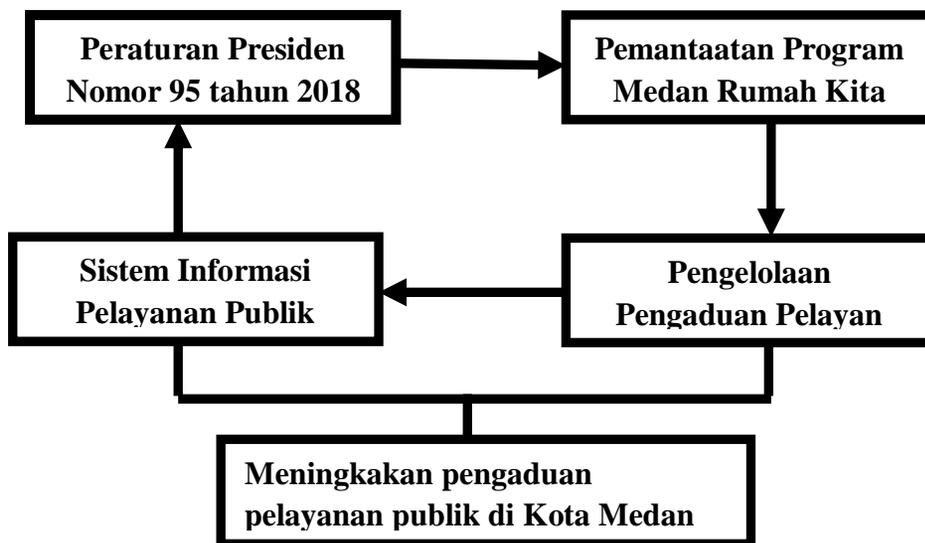
3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep yang akan di deskripsikan dan di gambarkan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan layanan pengaduan melalui program

Medan Rumah Kita (MRK) berjalan dengan baik .Sebagai dasar pijakan yang jelas dan pengembangan teori, maka kerangka konsep yang digambarkan dan disusun dalam sebuah model teoritis seperti apa yang digambarkan dalam bagan pada halaman berikut ini.

Kerangka Konsep Penelitian

Gambar 2.1



3.3 Defenisi Konsep

Adapun konsep pemikiran yang digunakan peneliti dalam mempersempit perhatian yang akan diteliti adalah :

- a. Sistem Informasi bisa didefinisikan sebagai sebuah sistem yang mana terdiri dari teknologi atau alat, media yang digunakan, prosedur yang terorganisir, serta sumber daya manusia yang didalamnya bekerja sebagai sebuah kombinasi membentuk sebuah sistem yang terorganisir. Kombinasi antara

teknologi dan manusia ini bekerja untuk mendapatkan sebuah informasi yang kemudian digunakan untuk mendukung suatu manajemen guna mengambil sebuah kebijakan atau keputusan.

- b. Sistem informasi pelayanan publik adalah untuk memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik dan menjamin keakuratan informasi pelayanan public
- c. Governasi digital penerapan e-government system adalah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, dimana layanan pemerintahan bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi. E-government system pada hakikatnya merupakan proses pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan public yang lebih efektif dan efisien (Sosiawan, 2008).
- d. *E-Goverment* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. e-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.
- e. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah,

dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- f. Smart city adalah Istilah "Kota Cerdas" membangkitkan berbagai gambar dan deskripsi untuk orang-orang, seperti kota yang melakukan hal-hal 'cerdas', kota yang memiliki 'orang pintar', atau kota yang menggunakan teknologi 'pintar' untuk mencapai efisiensi dan peningkatan. jasa. Kenyataannya adalah bahwa menjadi Smart City dapat mencakup semua konsep ini dan banyak lagi. Tidak ada cara universal untuk merancang sebuah komunitas masa depan, dan saat ini tidak ada satu definisi dari Smart City. Bahkan sementara istilah 'Kota Pintar' telah menjadi yang paling umum digunakan, bisa bervariasi dengan istilah alternatif seperti arena itu, definisi Kota Pintar yang diadopsi untuk digunakan dalam Master Plan ini adalah: "Daerah perkotaan yang memecahkan masalah utamanya melalui inovasi dan kolaborasi, dan itu menerapkan teknologi dan data baru untuk kepentingan semua
- g. Aplikasi Medan Rumah Kita adalah aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan kepada pemerintah atas setiap hal yang dirasakan khususnya masyarakat Kota Medan saat ini. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dengan mudah dapat menyampaikan permasalahan maupun harapan-harapan yang dirasakan kepada Pemerintah Kota Medan. Pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat pun dapat segera diterima oleh operator yang kemudian dapat ditindak lanjuti.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variable penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variable tersebut. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah :

1. Adanya tujuan dalam pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK)
2. Adanya prosedur pelaksanaan yang jelas
3. Adanya sasaran yaitu pengaduan pelayanan publik dari masyarakat Kota Medan
4. Adanya kesiapan dan tanggung jawab para pegawai diskominfo dalam melaksanakan program aplikasi Medan Rumah Kita

3.5 Informan

Untuk melengkapi data-data yang akan dianalisis secara kualitatif, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan individu sebagai informan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Bapak Juang Akbar Harahap, S.Kom selaku Analisis Data dan Informasi
2. Bapak Hadi Dharma, S.si, selaku Pengolah Data
3. Yunita Tarigan Sibero, S.si selaku Analisis Data dan Informasi

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik Wawancara, yakni mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan informan.

3.7 Teknik Analisis Data

Moeloeng (2006 : 247) mengatakan bahwa teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif dengan data kualitatif yang menyajikan data yang dimulai dengan menelaah, menyusun, dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkannya dengan analisis sesuai dengan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan peneliti. Penggunaan metode tersebut dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk menjelaskan pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK) dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan.

Sebelum dianalisis data-data peneliti peroleh dalam penelitian terlebih dahulu diklarifikasikan sesuai dengan jenisnya sehingga didapatkan data yang benar-benar lengkap sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi atau objek penelitian adalah sangat penting karena dijadikan sebagai suatu tempat untuk pengambilan data. Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan Jl. Sidorukun No.35, Pulo Brayan Darat II, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20239. Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret 2021 sampai dengan Mei 2021.

3.9. Deskripsi Lokasi Penelitian

3.9.1. Tupoksi, Visi, Misi, dan Struktur Organisasi Diskominfo

1. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan Terkait Visi, Misi, dan Program Walikota

Sebelum dilakukan telaahan tentang tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan terkait dengan Visi, Misi, dan Program Walikota Medan, perlu ditegaskan kembali makna kata “komunikasi” dan “informatika” yang melekat pada bidang yang menjadi tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika. Komunikasi pada dasarnya adalah proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain. Komunikasi dapat berlangsung jika terdapat komponen- komponen berikut:

- (1) pengirim (komunikator),
- (2) pesan (informasi),
- (3) saluran,
- (4) penerima,
- (5) umpan balik (tanggapan penerima), dan
- (6) protokol (aturan berkomunikasi).

Dalam konteks pemerintahan, terdapat dua model komunikasi yaitu kemitraan internal dan kemitraan eksternal yang biasanya berlangsung secara timbal-balik atau dua arah. Dalam kemitraan internal komunikasi berlangsung antara pemerintah dengan pemerintah baik secara vertikal maupun horizontal (*Government to government* (G2G)) dan antara pemerintah dengan pegawai (*Government to*

Employees (G2E)); sedangkan dalam kemitraan eksternal komunikasi berlangsung antara pemerintah dengan anggota masyarakat (*Government to Citizens* (G2C)), pemerintah dengan dunia usaha (*Government to Bussinnes* (G2B)), dan pemerintah dengan organisasi nirlaba (*Government to Nonprofit* (G2N)).

Informatika sendiri memiliki makna lebih luas dari sekedar sistem informasi berbasis komputer. Dalam lingkup yang lebih luas, informatika mencakup:

- 1) konsep informasi;
- 2) pengumpulan, klasifikasi, manipulasi, penyimpanan, temu-kembali, dan diseminasi informasi;
- 3) penggunaan teknologi informasi (TI);
- 4) keamanan informasi; dan
- 5) informatika sosial (kajian aspek sosial dari TI)

2. Visi Kota Medan 2016-2021:

“Menjadi Kota Masa Depan yang Multikultural, Berdaya Saing, Humanis, Sejahtera, dan Religius”

3. Misi Pembangunan Kota Medan 2016-2021:

1. Menumbuh kembangkan stabilitas, kemitraan, partisipasi dan kebersamaan dari seluruh pemangku kepentingan pembangunan kota;
2. Menumbuhkembangkan harmonisasi, kerukunan, solidaritas, persatuan dan kesatuan serta keutuhan sosial, berdasarkan kebudayaan daerah dan identitas lokal multikulturalisme;

3. Meningkatkan efisiensi melalui deregulasi dan debirokratisasi sekaligus penciptaan iklim investasi yang semakin kondusif termasuk pengembangan kreativitas dan inovasi daerah guna meningkatkan kemampuan kompetitif serta komparatif daerah
4. Menyelenggarakan tata ruang Kota yang konsisten serta didukung oleh ketersediaan infrastruktur dan utilitas Kota yang semakin modern dan berkelanjutan;
5. Mendorong peningkatan kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat melalui peningkatan taraf pendidikan dan kesehatan masyarakat secara merata dan berkeadilan; dan
6. Mengembangkan kepribadian masyarakat kota berdasarkan etika dan moralitas keberagaman agama dalam bingkai kebhinnekaan.

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat dinyatakan bahwa komunikasi dan informatika adalah dua kata yang tidak dapat dipisahkan, ibarat sebuah koin dengan dua sisi yang berbeda. Oleh karena itu, di satu sisi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan berperan untuk memastikan bahwa berlangsungnya komunikasi antara Pemerintah Kota dengan penduduk, pelaku usaha, organisasi nirlaba, pegawai pemerintah, dan pemerintahan lain. Di sisi lain, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota juga berperan untuk memastikan bahwa komunikasi antara Pemerintah Kota dengan berbagai pihak yang disebutkan di atas berlangsung secara efisien dan efektif melalui berbagai saluran atau menggunakan berbagai media yang memungkinkan untuk itu.

Selanjutnya dapat disebutkan bahwa secara umum tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika terkait Visi, Misi, dan Program Walikota adalah

menyampaikan informasi pembangunan kepada semua anggota masyarakat dan sekaligus mendapatkan masukan dari mereka. Dengan komunikasi dua arah yang efektif dan efisien antara Pemerintah Kota dengan anggota masyarakat maka akan tercipta suatu model pembangunan partisipatif yang merupakan salah satu persyaratan pembangunan yang berhasil baik dalam era demokrasi saat ini. Hal ini juga merupakan misi pertama pembangunan kota Medan 2016-2021.

Sesuai dengan perkembangan mutakhir di bidang teknologi informasi dan penggunaan teknologi berjejaring (*network technology*) sudah terbukti merupakan cara yang paling efisien dan efektif untuk berkomunikasi dibandingkan dengan saluran atau media lainnya terutama bagi sebagian besar penduduk perkotaan. Oleh karena itu, Dinas komunikasi dan informatika Kota harus berperan lebih besar untuk memastikan tersedianya infrastruktur jejaring, aplikasi sistem informasi, dan konten yang memadai untuk mendukung proses komunikasi antara Pemerintah Kota dengan seluruh mitranya, Hal ini juga sesuai dengan misi pembangunan Kota Medan untuk menyediakan infrastruktur kota yang modern.

Peran dalam memastikan penyediaan infrastuktur jejaring, aplikasi sistem informasi, dan konten Pemerintah Kota menjadikan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) strategis dalam upaya mewujudkan visi, misi, dan agenda Pemerintah Kota Medan. Peran ini menuntut Dinas komunikasi dan informatika harus dapat bekerjasama lebih erat dengan semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Medan untuk membangun komunikasi yang baik dalam rangka pengembangan

konten atau muatan informasi dan pengembangan sistem informasi/teknologi informasi untuk mendukung penyediaan pelayanan publik yang modern secara online. Hal ini sesuai dengan misi Kota Medan untuk menumbuhkan keharmonisan.

4. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi

a. Dasar Hukum Pembentukan Organisasi

Organisasi Pemerintah Kota Medan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan No. 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan dan Peraturan Daerah Kota Medan No. 2 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan No. 3 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan. Dan Peraturan Wali Kota Medan Nomor 56 Tahun 2017 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

b. Tugas dan Fungsi

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kota Medan yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang komunikasi dan informatika berdasarkan asas desentralisasi dan tugas pembantuan. Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan adalah membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan urusan rumah tangga daerah dalam bidang komunikasi dan informatika, sub urusan statistik dan sub urusan persandian serta melaksanakan tugas pembantuan sesuai dengan bidang tugasnya.

Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan adalah membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan urusan rumah tangga daerah dalam bidang komunikasi dan informatika serta melaksanakan tugas pembantuan sesuai dengan bidang tugasnya seperti diuraikan berikut ini.

- a. perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika.
- b. pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, sub urusan statistik dan sub urusan persandian;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, sub urusan statistik dan sub urusan persandian;
- d. pelaksanaan administratif dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
- e. pelaksanaan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- f. perumusan kebijakan di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup Pemerintah Kota Medan, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah, penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik, pelayanan informasi publik, layanan hubungan media, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi, layanan infrastruktur dasar data center, *disaster recovery center* & TIK Pemerintah Kota Medan, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan sistem komunikasi intra Pemerintah Kota Medan, layanan keamanan informasi *e-Government*, layanan manajemen data dan informasi *e-Government*, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik dan suplemen yang

terintegrasi, integrasi layanan publik dan pemerintahan, penyelenggaraan ekosistem *TIK Smart City*, penyelenggaraan *Government Chief Information Officer (GCIO)* Pemerintah Kota Medan, pengembangan sumber daya TIK Pemerintah Kota Medan dan masyarakat, layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga.

c. Struktur Organisasi

Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan terdiri dari 1 orang Kepala Dinas (eselon II/b), 1 orang Sekretaris (eselon III/a), 5 orang Kepala Bidang (eselon III/b), 3 orang Kepala Sub Bagian (eselon IV/a), dan 15 orang Kepala Seksi (eselon IV/a) (Lihat Tabel 2.1). Kepala Dinas membawahi langsung Sekretaris dan empat Kepala Bidang yang terdiri dari Bidang Komunikasi informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Teknologi dan Aplikasi Informatika, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian dan Bidang Pengendalian. Sekretaris membawahi langsung 3 sub bagian yang terdiri dari Sub Bagian Umum, Sub Bagian Keuangan, dan Sub Bagian Penyusunan Program

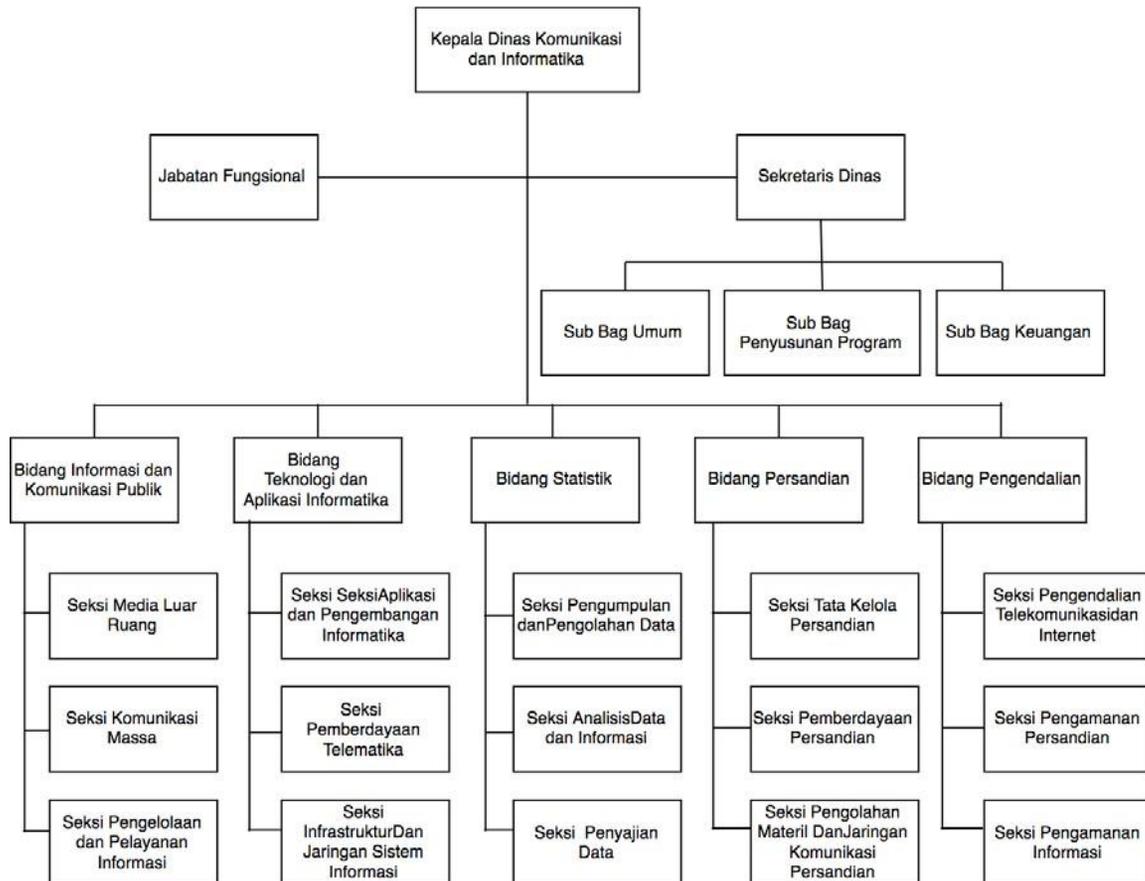
Tabel 2.1 Jumlah jabatan dan Eselon

No.	Jabatan	Eselon	Jumlah
1.	Kepala Dinas	II/b	1

2.	Sekretaris	III/a	1
3.	Kepala Bidang	III/b	5
4.	Kepala Sub Bagian	IV/a	3
5.	Kepala Seksi	IV/a	15
Jumlah			25

Kepala Bidang Informasi dan Komunkasi Publik membawahi 3 Kepala Seksi yaitu Seksi Media Luar Ruang, Seksi Komunikasi Massa, dan Seksi Pengelolaan dan Pelayanan Informasi. Kepala Bidang Teknologi dan Aplikasi Informatika membawahi 3 Kepala Seksi yaitu Kepala Seksi Aplikasi dan Pengembangan Informatika, Seksi Pemberdayaan Telematika, dan Seksi Infrastruktur dan Jaringan Sistem Informasi. Kepala Bidang Statistik membawahi 3 Kepala Seksi yaitu Seksi Pengumpulan dan Pengolahan Data, Seksi Analisis Data dan Informasi, dan Seksi Penyajian Data. Kepala Bidang Persandian membawahi 3 Kepala Seksi yaitu Seksi Tata Kelola Persandian, Seksi Pemberdayaan Persandian, dan Kepala Seksi Pengelolaan Materil dan Jaringan Komunikasi Persandian. Kepala Bidang Pengendalian membawahi 3 Kepala Seksi yaitu Seksi Pengendalian Telekomunikasi dan Internet, Kepala Seksi Persandian dan Kepala Seksi Pengamanan Informasi (Lihat Gambar 2.2).

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Medan



3.9 Sumber Daya

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan didukung oleh berbagai jenis sumber daya yang dimiliki yang diperlukan dalam penyelenggaraan manajemen dan operasional organisasi. Jenis dan kapasitas seluruh sumber daya tersebut diuraikan dalam dua kategori yaitu sumber daya manusia dan sumber daya aset atau modal.

3.9.1 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aset utama dan terpenting dalam menjalankan pengelolaan dan operasional organisasi. Kualifikasi sumber daya manusia baik latar belakang pendidikan maupun pengalaman di bidangnya akan menentukan keberhasilan penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi.

Apabila dilihat dari sisi piramida kepegawaian, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan sudah memiliki struktur kepegawaian yang baik. Seperti dikemukakan sebelumnya, dalam organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan sebagian besar PNS yang dimiliki Dinas Kominfo Kota Medan adalah golongan III sebanyak 44 orang (79%), golongan II sebanyak 8 orang (14%), sementara golongan IV sebanyak 4 orang (7%) (Lihat Tabel 2)

Tabel 2.2 Jumlah Pegawai (PNS) Berdasarkan Pangkat

No.	Pangkat/Gol.Ruang	jumlah orang	%
1	IV-b	1	2%
2	IV-a	3	5%
3	III/d	20	36%
4	III/c	8	14%
5	III/b	11	20%
6	III/a	5	9%
7	II/d	4	7%
8	II/c	1	2%
9	II/b	1	2%

10	II/a	2	3%
	Jumlah	56	100 %

Jika dibandingkan dengan jumlah seluruh pegawai yang berjumlah 56 orang (Lihat Tabel 2.2), maka setiap jabatan terendah (eselon IV) hanya membawahi rata-rata 1,47 orang pegawai dengan status Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau kurang dari 2 orang.

Tabel 2.3 Jumlah Pegawai (PNS) Berdasarkan Komposisi jabatan Struktural dan Fungsional

No	Uraian	Jumlah	%
1	Eselon II-b	1	4 %
2	Eselon III-a	1	4 %
3	Eselon III-b	5	22 %
4	Eselon IV-a	16	70 %
	Jumlah	23	100 %

Apabila dilihat dari kualifikasi atau latar belakang pendidikan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan juga belum memiliki struktur kepegawaian yang baik. Kelemahannya terutama terlihat pada latar belakang pendidikan di mana hanya 8 orang PNS atau 0,19 persen yang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditangani oleh Diskominfo. Tetapi kekurangan ini telah diisi dengan tenaga harian lepas (THL) seperti terlihat pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

No.	Jenjang Pendidikan Terakhir	Status Kepegawaian		Jumlah	Bidang Ilmu				
		PNS*	THL**		Komunikasi	Komputer/Informatika	Telekomunikasi	Teknik	Mesin
1.	Magister (S-2)	8	-	8	-	-	-	-	8
2.	Sarjana (S-1)	33	39	72	1	9	3	3	36
3.	Diploma-III (D-III)	5	16	21	-	14	-	-	4
4.	SLTA	9	18	27	-	-	-	-	33
5.	SMP	1	1	2	-	-	-	-	1
Jumlah		56	74	130	1	23	3	3	78

*PNS = Pegawai Negeri Sipil

**THL = Tenaga Harian Lepas

Perlu juga dicatat bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan tidak memiliki pegawai dengan jabatan fungsional. Hal ini terjadi bukan karena tidak adanya pegawai yang memenuhi persyaratan untuk jabatan tersebut, tetapi lebih disebabkan jabatan tersebut tidak lagi menarik karena adanya kebijakan Pemerintah Kota Medan untuk tidak memberikan tunjangan kepada mereka yang telah memperoleh tunjangan fungsional.

Aparat Sipil Negara (ASN) dengan jabatan fungsional dan tanpa jabatan fungsional dapat memperoleh tunjangan dengan jumlah yang hampir sama, sedangkan yang menduduki jabatan fungsional diharuskan mengumpulkan angka kredit sebagai bukti kinerja untuk bisa tetap bertahan dalam jabatan tersebut. Selain itu, mereka yang menduduki jabatan fungsional tidak dibenarkan untuk merangkap jabatan struktural. Hal ini tidak hanya terjadi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan tetapi secara umum terjadi di semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Medan.

3.9.2 Sumber Daya Aset/Modal

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan menempati satu gedung perkantoran berlantai dua dengan luas lantai 799 m². Gedung ini berdiri di atas areal seluas 1.628m² yang terletak di Jalan Sidorukun No. 35, Kelurahan Pulau Brayan Darat, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan. Lahan dan gedung perkantoran ini adalah aset milik Pemerintah Kota Medan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan membahas dan menyajikan data yang akan diperoleh dari hasil penelitian di lapangan dengan metode deskriptif dan analisis data dengan pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode yang memperoleh data menggunakan teori penelitian dengan maksud untuk menafsirkan kejadian yang terjadi dengan cara wawancara, dokumentasi, dan catatan dilapangan untuk mendapatkan data kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh peneliti melalui wawancara langsung dengan beberapa narasumber.

Dengan demikian, permasalahan yang akan dijawab di bab ini adalah bagaimana pemanfaatan program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan.

4.1.1 Deskripsi Narasumber

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara di lapangan terhadap narasumber dapat dikelompokkan data-data yang berkaitan dengan kategori menurut jenis kelamin, umur dan Pendidikan Distribusi Narasumber berdasarkan jenis kelamin di kelompokkan menjadi dua narasumber yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Pada tabel 4.1 berikut disajikan presentase untuk masing-masing kategori sebagai berikut :

a. Deskripsi Narasumber berdasarkan Jenis Kelamin

Table 4.1

Keadaan Narasumber berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Laki-Laki	2
2	Perempuan	1
	Jumlah	3

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan

Berdasarkan tabel 4.1 diatas terlihat bahwa mayoritas narasumber yang berjenis kelamin laki-laki, yaitu berjumlah 2 orang dan berjenis kelamin perempuan 1 orang.

b. Deskripsi Narasumber berdasarkan Umur

Distribusi narasumber berdasarkan umur dikelompokkan menjadi tiga kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 30-40 tahun, umur 40-50 tahun. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi kategori umur sebagai berikut:

Table 4.2

Keadaan Narasumber berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi
1	30 – 40	2
2	40 – 50	1

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Medan

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berusia mulai dari 30-40 tahun dengan berjumlah 2 orang dan yang berusia mulai 40-50 tahun dengan berjumlah 1 orang.

c. Distribusi Narasumber berdasarkan Pendidikan

Narasumber yang akan diwawancara dikategorikan berdasarkan pendidikan yang dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu tingkat sarjana dan tingkat Pascasarjana. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing sebagai berikut :

Table 4.3

Keadaan Narasumber berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi
1	Sarjana	2
2	Pascasarjana	1
	Jumlah	3

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Medan

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa narasumber memiliki perbandingan dengan tamatan sarjana berjumlah 2 orang dan tamatan pascasarjana

bejumlah 1 orang.

4.1.2. Penyajian Data

Data yang diperoleh berupa hasil wawancara dari narasumber, yaitu dengan Bapak Juang Akbar Harahap, S.Kom selaku Analisis Data dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, dengan Hadi Dharma, S.si selaku Pengolah Data Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Medan, dengan Ibu Eva Yunita Tarigan Sibero, S.si selaku Analisis Data dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

1. Deskripsi Hasil Wawancara berdasarkan Kategorisasi

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Medan yang beralamat di Jl. Sidorukun No.35, Pulo Brayon Darat II, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara, 20239. Peneliti melakukan wawancara, melakukan observasi dan dokumentasi untuk mengetahui sejauh mana Pemanfaatan Program Medan Rumah Kita (MRK) Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kota Medan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama para narasumber/responden dilapangan, maka data dapat dianalisis satu persatu tentang jawaban narasumber/responden sehingga dapat diperoleh rekapitulasi data sebagai berikut :

a. Adanya tujuan dalam pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK)

Tercapainya Tujuan dilihat dari apakah dengan dibentuknya aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) sudah tercapai atau belum mengingat Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) di Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Medan tersebut sudah

terbentuk sejak tahun 2017. Pencapaian tujuan juga dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target. Sehingga suatu program dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Juang Akbar Harahap, S.Kom selaku Analisis Data dan Informasi pada hari Senin tanggal 21 Juni 2021 tentang pencapaian tujuan dalam pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK) di Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Medan, beliau mengatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika itu merupakan koordinator dari layanan Medan Rumah Kita, jadi aduan itu masuk itu akan dipilah oleh operator kita kominfo dan kemudian akan diteruskan. Jadi kominfo itu sebagai OPD yang menjawab permasalahan masyarakat atau sebagai sisi koordinatornya, karena perlu dipahami bahwa kominfo sebagai koordinator layanan ini juga. Tetapi dia menjadi OPD yang kalau ada keluhan dari masyarakat menindaklanjuti pengaduannya. Namun masyarakat masi cukup jarang yang mengadukan permasalahan yang terkait dengan tupoksi kominfo itu jarang, lebih banyak itu seperti misalnya lampu, layanan-layanan sampah, seperti itu. Jadi kalau dari situ saya rasa kominfo jarang, hampir belum pernah selama saya menangani hampir 2 tahun ini untuk kominfo sendiri sepertinya belum ada pengaduan yang masuk. Tapi kalau dari sisi pengelolaan MRK itu kominfo perannya cukup penting, karena begitu aduan masuk kominfo yang verifikasi setelah sudah oke layak kita alihkan ke OPD yang menangani.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Hadi Dharma, S.si, selaku Pengolah Data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, pada hari Senin 21 Juni 2021 beliau mengatakan bahwa tujuan dari program Medan Rumah Kita adalah untuk memudahkan masyarakat untuk melaporkan pengaduan dengan lebih mudah menggunakan aplikasi yang bisa di download di smartphone mereka. Program MRK ini adalah bentuk kreatifitas pemerintah Kota Medan untuk menangani pengaduan masyarakat yang bisa disampaikan melalui aplikasi. Dan untuk kedepannya dalam guna meningkatkan layanan sistem Medan Rumah Kita (MRK) ini adalah lebih ke koordinasi yang akan kami buat. Karena, sistem ini saya rasa sudah cukup baik dan berjalan. Namun kita perlu pengkoordinasian dan kesiapan OPD nya untuk menindak lanjuti pengaduan. Jika dari pengembangan sistemnya belum ada rencana untuk pengembangan. Karena, yang sama-sama kita ketahui layanan sistem pengaduan ini sistemnya di pemko ada 2, yang pertama SP4N LAPOR dan Medan Rumah Kita (MRK)

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Eva Yunita Taraigan Sibero, S.si selaku Analisis Data dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, pada hari Senin 21 Juni 2021 beliau mengatakan bahwa pencapaian tujuan dari program Medan Rumah Kita adalah sebagai media untuk memfasilitasi aspirasi dan aduan masyarakat di Kota Medan. Penerapan program Medan Rumah Kita (MRK) merupakan komitmen pemerintah Kota Medan dalam menjaring aspirasi masyarakat secara maksimal. Program Medan Rumah Kita (MRK) ini juga bisa menjadi probem solver disetiap masalah yang dikeluhkan masyarakat kota Medan. Namun kembali ke

komitmen OPD, komitmen masing-masing OPD untuk menanganinya. Karena banyak aduan-aduan yang berbeda-beda. Maka, itu tergantung komitmen. Tetapi, secara teknis tetap bisa dan hampir semua layanan pengaduan itu kami tindak lanjuti. Namun ada yang beberapa lama, ada yang membutuhkan waktu beberapa hari yang membutuhkan waktu lebih, tapi sejauh ini kami tetap menyelesaikan pengaduan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pencapaian tujuan sistem Medan Rumah Kita (MRK) di Dinas Komunikasi dan Informatika sudah tercapai namun belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari segi masyarakat yang masih cukup jarang yang mengadukan permasalahan yang ada disekitar mereka yang terkait tupoksi dari kominfo sendiri. Padahal Medan Rumah Kita (MRK) adalah program kreatifitas pemerintah kota Medan sebagai media yang memfasilitasi aspirasi dan aduan dari masyarakat kota Medan yang bisa disampaikan dengan mudah berupa aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) yang dapat didownload di smartphone masyarakat kota Medan. Program Medan Rumah Kita (MRK) juga merupakan probem solver disetiap masalah yang dikeluhkan masyarakat kota Medan.

b. Adanya prosedur yang jelas

Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama, semisal prosedur kesehatan dan keselamatan kerja. Pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah merupakan suatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi

negara dan abdi masyarakat yang bertujuan mengarahkan, membimbing dan menunjang kegiatan masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Sehingga dibutuhkan inovasi pada sektor pelayanan publik pada saat ini, karena untuk menanggapi keluhan yang datang dari adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat, pemerintah perlu menyediakan sebuah sistem untuk mengatasi atau mengelola masalah atau keluhan, dimana inovasi tersebut dapat dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Juang Akbar Harahap, S.Kom selaku Analisis Data dan Informasi pada hari Senin tanggal 21 Juni 2021 tentang adanya prosedur yang jelas, beliau mengatakan bahwa program Medan Rumah Kita (MRK) ini tentu saja mempunyai prosedur yang jelas, yang berarti arahnya lebih ke SOP. SOP nya ada, Jadi pengaduan itu masuk dari masyarakat itu melalui aplikasi MRK, itu hanya dari aplikasi ya, tidak ada nomor sms tidak ada atau telepon juga tidak ada. Nah itu masuk dari masyarakat melalui aplikasi dan kemudian akan masuk ke panel admin kita di kominfo, operator kita ada mereka nanti akan melakukan mengecek dan memverifikasikan laporan yang masuk, mulai dari misalnya perihal pengaduannya, tata bahasanya, apa yang di adukan itu apakah memang wewenang kita, terus terkadang wilayah itu banyak yang wilayah yang di medan ini yang sebenarnya sudah masuk kabupaten deli serdang tapi karna berasa dia warga medan yang perbatasan itu dia mengadukan, tapi ternyata itu bukan wilayah kerja kita. Contohnya seperti wilayah medan tembung, banyak yang warga warganya yang merasa warga medan, padahal yang sebenarnya secara administratif mereka adalah

masyarakat deli serdang, makanya tim kita perlu melakukan pengecekan. Apabila sudah sesuai, bahasanya sopan, baik, akan diteruskan ke OPD yang melakukan tindak lanjut yang mewenangin, nah contoh misalnya yang sering itu masalah lampu jalan mati, lalu mereka foto kemudian dikirimkan, nah petugas kita akan melakukan komunikasi dengan OPD terkait, misalnya dinas kebersihan dan pertamanan, mereka akan telepon. Di aplikasi juga akan diteruskan, istilahnya melalui aplikasi juga akan diteruskan ke pihak OPD yang terkait, tapi kita kan tidak hanya menunggu, kita akan langsung telepon ke operator. Jadi operator kita telepon mengabarkan untuk di tindaklanjuti. Biasanya secara teknis sih harusnya tidak lama, 2 atau 3 hari lah tergantung pengaduannya apa.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Hadi Dharma, S.si, selaku Pengolah Data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, pada hari Senin 21 Juni 2021 beliau mengatakan bahwa prosedur yang telah ditetapkan mudah dipahami oleh masyarakat. Secara prosedur saya rasa cukup mudah, karna hanya cukup mendaftar, masukkan nama, dan melaporkan pengaduan. Intinya ya sangat mudah.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Eva Yunita Tarigan Sibero, S.si selaku Analisis Data dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, pada hari Senin 21 Juni 2021 beliau mengatakan bahwa prosedur yang telah ditetapkan ini berbasis android dan ios, setiap masyarakat yang melapor harus download terlebih dahulu, kemudian setelah di download, masyarakat memiliki laporannya tersendiri misalnya masyarakat ingin melaporkan lampu jalan yang rusak, masyarakat harus membuat laporan terlebih dahulu di dalam aplikasi ini, kemudian dari aplikasi

tersebut akan dilihat atau diterima oleh operator pelaksana teknis yang bertugas pada saat laporan itu dilaporkan, kemudian laporan tersebut akan di moderasi. Jika laporan tersebut telah lolos verifikasi maka laporan akan dilanjutkan ke OPD yang bersangkutan, kemudian ada tindak lanjutnya. Namun ada tantangan kedepan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memperbaiki sistem online seperti MRK. Jadi kedepan ada memang rencana dari kemen-PANRB dari daerah-daerah yang memiliki layanan pengaduan, nah itu akan dilakukan, bahasanya itu pengevaluasian, apakah layanan di kita itu sudah baik atau misalnya cukup menggunakan layanan LAPOR. jadi istilahnya nanti akan di asment kedepannya layanan yang kita punya ini sudah mencukupi atau tidak untuk LAPOR. kalau misalnya ternyata SP4N LAPOR ini lebih baik, ini diharapkan disederhanakan aja, jadi satu chanel aja. Karna SP4N LAPOR itu bisa dipantau oleh ombudsman juga kan, dari kementerian juga bisa lihat aduan yang masuk itu berapa banyak, jadi dia secara nasional. Jadi harapan kedepannya sih kalau untuk MRK belum ada perencanaan untuk pengembangan itu belum ada.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur dari penerapan aplikasi Medan Rumah Kita sudah tercapai dan terlaksana dengan baik yakni memudahkan seluruh masyarakat Kota Medan serta OPD terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan untuk mendukung pelayanan publik yang baik serta membentuk smart city di Kota Medan. Melalui aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) ini, akan mendorong standardisasi menjadikan birokrasi layanan pengaduan di Kota Medan menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi. Untuk kendala dalam proses layanan pengaduan pada aplikasi Medan

Rumah Kita (MRK) ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) itu sendiri, dan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki smartphone yang menghambat mereka untuk mengaspirasikan aduannya agar lebih mudah dan cepat

c. Adanya sasaran yaitu pengaduan pelayanan publik dari masyarakat Kota Medan

Tepat Sasaran yaitu bagaimana kesesuaian program atau *aplikasi Medan Rumah Kita (MRK)* yang dirancang oleh pemerintah kota Medan atau pengelola kepada kelompok sasaran. Dalam indikator ini diukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran pemanfaatan program *Medan Rumah Kita (MRK)* adalah pelaku usaha sektor pariwisata. Dengan demikian, indikator ini mencoba untuk mengukur bagaimana kesesuaian program MRK telah dibuat kepada kelompok sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Juang Akbar Harahap, S.Kom selaku Analisis Data dan Informasi pada hari Senin tanggal 21 Juni 2021 tentang adanya sasaran yaitu pengaduan publik dari masyarakat kota medan. Beliau mengatakan bahwa dalam pelaksanaan sistem MRK sudah sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sejauh ini sudah sesuai, apalagi dengan aduan-aduan masuk itu sudah kita salurkan ke masyarakat namun memang terkadang seperti yang sudah saya sampaikan, masyarakat itu masih banyak yang belum merasa misalnya: “oh ini saya adukan aja ke pemerintah kota” padahal itu bukan wewenang dari kita, tapi dari sisi

yang harus dikerjakan dari pemko Medan itu sudah sesuai, namun terkadang ya seperti yang saya bilang tadi masyarakat kan gak mau ribet paham itu wewenang pemko atau bukan. Terkadang mereka mengadukan yang bukan wewenang kita. Baik dari fungsinya, baik dari segi wilayahnya.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Hadi Dharma, S.si, selaku Pengolah Data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, pada hari Senin 21 Juni 2021 beliau mengatakan bahwa sasaran dari program MRK di kota Medan adalah seluruh masyarakat kota medan dengan adanya pemanfaatan sistem MRK, terjadi peningkatan partisipasi pengaduan dari masyarakat di Kota Medan. Pengaduan dari masyarakat cukup meningkat dari tahun ke tahun. Namun memang karena terbagi ada dari SP4N LAPOR juga, jujur kalau saya katakan SP4N LAPOR itu jauh lebih banyak partisipasi masyarakatnya. Mungkin karena platformnya yang di update terus menerus dari pusat. Kemudian juga kalau dari segi jumlah, MRK memang masih di bawah SP4N LAPOR. tapi bagaimanapun MRK ini hadir sebelum SP4N Lapor. dan itu betul-betul murni inisiaisi dari pemerintah kota Medan.

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Eva Yunita Tarigan Sibero, S.si selaku Analisis Data dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, pada hari Senin 21 Juni 2021 beliau mengatakan bahwa adanya sasaran yaitu pengaduan pelayanan publik dari masyarakat kota Medan. Karena, Pada prinsipnya pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan hotline, faksimili dan situs web sebagai sarana mempermudah

pengaduan masyarakat. Namun, masih ada hambatan yang dihadapi oleh pelaksanaan sistem MRK ini. Hambatan pelaksanaannya lebih ke sisi koordinasinya. Koordinasi dan komitmen OPD untuk menindaklanjutinya. Karena bagaimanapun juga, OPD yang berwenanglah yang harus menanggungjawabannya. Contoh, masalah galian. Masalah galian itu seperti masalah infrastruktur. Jadi, komitmen OPD masih menjadi hambatannya. Lebih ke koordinasi dan komitmen OPD.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adanya kesesuaian program dari Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) yang telah diterbitkan kepada kelompok sasaran yang telah dicantumkan didalam legalitas atau peraturan yang ada. Setiap masyarakat Kota Medan menjadi target sasaran utama dalam penerbitan program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) ini. Setiap masyarakat Kota Medan berhak melaporkan aduan mereka sesuai dengan wewenang dari pemerintahan Kota Medan. Melalui reformasi system teknologi layanan pengaduan publik, akan mendorong standardisasi menjadikan pelayanan publik di Kota Medan lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi.

d. Adanya kesiapan dan tanggung jawab para pegawai diskominfo dalam melaksanakan program aplikasi Medan Rumah Kita

Kesiapan dan tanggung jawab para pegawai diskominfo dalam melaksanakan program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apa saja dan bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program *Medan Rumah Kita (MRK)*. Sehingga dapat diukur melalui sejauh mana program *Medan Rumah Kita (MRK)* tersebut memberikan suatu efek atau

dampak serta perubahan nyata dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik bagi seluruh masyarakat kota Medan dalam menginspirasi pengaduan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Juang Akbar Harahap, S.Kom selaku Analis Data dan Informasi pada hari Senin tanggal 21 Juni 2021 tentang adanya kesiapan dan tanggung jawab bagi para pegawai diskominfo dalam melaksanakan program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) beliau mengatakan bahwa kesiapan dan tanggung jawab pegawai terkait pelaksanaan MRK di kota Medan. Jika dari sisi mereka kominfo dan operator mereka siap dan memang setiap hari mereka lakukan. Jadi mulai dari penerimaan aduan, pemverifikasian, sampai meneruskan ke OPD itu mereka lakukan. Dan dari segi itu mereka siap, SDM mereka siap. Namun, terkadang dari OPD ini yang menjadi kendala tindaklanjutnya. Terutama mungkin karena keterbatasan SDM dan anggaran. Terkadang OPD terganjal oleh masalah itu SDM. Misalnya, “oh ini petugas kami belum ada nih, masih di lapangan semua”. Kemudian, kesiapan kami diskominfo juga dengan adanya bimbingan dan teknis yg dilakukan pegawai terkait kesiapan dan tanggung jawab dalam pelaksanaan program mrk di Kota Medan. Namun, terkait bimbingan teknis memang karena satu, terkendala pandemi covid-19 ini. Sudah 2 tahun kita belum melaksanakan bimbingan. Karena satu terkait masalah pandemi covid-19, dan terkait penganggaran. Memang bisa sih dilakukan secara daring, namun saya rasa kurang efektif. Tapi begitupun, kalau ada operator yang kesulitan dalam melaksanakan atau menjalankan MRK ini, kita gak menutup diri. Misalnya saya sebagai penanggung jawab, mereka lapor ke saya “pak gak bisa nih buka aplikasi” “pak saya lupa

password” mereka akan lapor ke saya dan kemudian saya akan melakukan breafing kita informasikan termasuk sama seperti LAPOR. kendala-kendala tekhnis dan non tekhnis itu tetap kita bantu walaupun kita tidak melakukan coaching.

Kemudain dilanjutkan wawancara dengan Bapak Hadi Dharma, S.si, selaku Pengolah Data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, pada hari Senin 21 Juni 2021 tentang adanya kesiapan dan tanggung jawab bagi para pegawai diskomingfo dala melaksanakan program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) beliau mengatakan bahwa pegawai terkait sejauh ini sudah mampu menggunakan program MRK di kota Medan, selain dengan menggunakan program kita juga berkoordinasi dengan via telepon, seperti yang saya katakan tadi, langsung telepon orang yang menanggung jawabin di OPD tersebut.

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Eva Yunita Tarigan Sibero, S.si selaku Analisis Data dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, pada hari Senin 21 Juni 2021, adanya kesiapan dan tanggung jawab bagi para pegawai diskomingfo dala melaksanakan program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK). Beliau mengatakan bahwa, mereka telah memberikan bentuk publikasi/informasi yang disampaikan kominfo kepada masyarakat dari pemko Medan, bahwa di media sosial mereka juga menyampaikan bagaimana program Medan Rumah Kita (MRK) ini dalam mengelola pengaduan pelayanan publik di Kota Medan. Namun masyarakat terkadang masih juga mengadu melalui media sosial, jadi di media sosia mereka juga mengaspirasikan aduannya, di instagram mereka juga sudah mempublikasikan aplikasi MRK ini, kemudian masyarakat sering kali misalnya mengadukan masalah di

kolom komentar sosial media, baik facebook maupun instagram itu yang paling sering memberikan aduan, atau melalui Direct Message (DM) instagram, sangat sering. Namun mereka akan tetap arahkan untuk mengaspirasikan pengaduan mereka yang resmi melalui aplikasi MRK dan SP4N LAPOR. jadi ada komunikasi aktif diskominfo juga untuk setiap aduan yang masuk. Karena di media sosial instagram itu bukan tempat utk melakukan pengaduan sebenarnya. Jadi yang resmi itu ya melalui aplikasi agar data dari masyarakat juga terverifikasi.

Berdasarkan hasil wawancara diatan operator yang berada di dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan cukup baik dalam melaksanakan tugas menjalankan program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK). dan untuk komunikasi di tiap-tiap OPD perlu ditingkatkan baik dalam memberikan pemahaman terkait ukuran dasar dan tujuan kebijakan, serta SOP yang ada agar aplikasi ini terselenggara dengan baik. operator yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan hanya meneruskan laporan dari masyarakat ke OPD terkait, selebihnya baik dari penanggapihan serta penindak lanjutan masalah pelaporan yang diadukan oleh masyarakat kota Medan dilakukan oleh pelaksanaan teknis di masing-masing OPD, dan untuk masalah laporan diluar kewenangan pemerintah kota Medan baik itu aset provinsi maupun aset nasional seperti yang sudah dijelaskan, pihak dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan juga akan menginformasikan masalah tersebut ke provinsi maupun ke pusat agar masalah yang dilaporkan dapat ditindak lanjuti.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Hasil Wawancara

Pada sub ini, dari hasil penyajian data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data tersebut sesuai dengan fokus kajian dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada narasumber penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK) dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan analisis berdasarkan wawancara yang penulis lakukan.

a. Adanya tujuan dalam pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pencapaian tujuan sistem Medan Rumah Kita (MRK) di Dinas Komunikasi dan Informatika sudah tercapai namun belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari segi masyarakat yang masih cukup jarang yang mengadukan permasalahan yang ada disekitar merka yang terkait tupoksi dari kominfo sendiri. Padahal Medan Rumah Kita (MRK) adalah program kreatifitas pemerintah kota Medan sebagai media yang memfasilitasi aspirasi dan aduan dari masyarakat kota Medan yang bisa disampaikan dengan mudah berupa aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) yang dapat didownload di smartphone masyarakat kota Medan. Program Medan Rumah Kita (MRK) juga merupakan probem solver disetiap masalah yang dikeluhkan masyarakat kota Medan.

Suatu program kebijakan yang telah dibuat oleh pembuat keputusan perlu melihat kondisi ekonomi yang ada di masyarakat. Karena, kendala yang sering terjadi di masyarakat dalam program kebijakan ini adalah dikarenakan keterbatasannya ekonomi yang ada di masyarakat, hal ini agar adanya bentuk dorongan atau partisipasi masyarakat dalam menyukseskan pelaksanaan program kebijakan yang telah dibuat, dalam pelaksanaan program kebijakan aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) yang dapat menggunakan aplikasi MRK ini hanya masyarakat yang memiliki Smart phone.

Bagi masyarakat yang tidak memiliki Smart phone atau belum paham akan penggunaan aplikasi MRK, Bidang IKP maupun Bidang sandi dalam hal ini menyediakan alternatif lain sebagai salah satu bentuk pelaporan secara manual di Dinas Komunikasi dan Informasi yaitu melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) kota Medan, hal ini sebagai salah satu pendorong partisipasi masyarakat terhadap adanya program kebijakan dalam melakukan pelaporan atau keluhan masyarakat terhadap layanan publik di kota Medan.

Seperti yang dikatakan oleh Tommy Suprpto (2016) bahwa Tommy Suprpto bahwa tujuan merupakan realisasi dari misi yang spesifik dan dapat dilakukan dalam jangka pendek. Tujuan merupakan pernyataan tentang keadaan yang diinginkan di mana organisasi atau perusahaan bermaksud untuk mewujudkannya dan sebagai pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang di mana organisasi sebagai kolektivitas mencoba untuk menimbulkannya

b. Adanya prosedur pelaksanaan yang jelas

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur dari penerapan aplikasi Medan Rumah Kita sudah tercapai dan terlaksana dengan baik yakni memudahkan seluruh masyarakat Kota Medan serta OPD terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan untuk mendukung pelayanan publik yang baik serta membentuk smart city di Kota Medan. Melalui aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) ini, akan mendorong standarisasi menjadikan birokrasi layanan pengaduan di Kota Medan menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi. Untuk kendala dalam proses layanan pengaduan pada aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) itu sendiri, dan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki smartphone yang menghambat mereka untuk mengaspirasikan aduannya agar lebih mudah dan cepat.

Berdasarkan Standar Operasional prosedur (SOP) Pproses yang pertama kali dilaporkan masyarakat saat melapor adalah terlebih dahulu mendownload aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) yang dapat di unduh melallui PlayStore/AppStore. Registrasi yang dilakukan harus menggunakan akun email dan di verifikasi melalui nomor induk kependudukan (KTP) serta nomor telepon pengguna. hal ini agar tidak terjadi manipulasi data sehingga setiap pengguna yang masuk ke akun MRK data penggunanya sudah valid. Setelah melakukan registrasi masyarakat menyampaikan pelaporan, laporan tersebut akan diterima oleh operator yang berada di Command Center dan laporan yang diterima langsung ditanggapi, kemudian laporan tersebut akan di moderasi. Setelah melalui tahap ini laporan tersebut akan di teruskan ke OPD

yang bersangkutan. Operator yang ada di OPD akan menerima laporan yang diajukan oleh masyarakat, kemudian operator yang berada di OPD akan menginformasikan laporan tersebut kepada kepala dinas, kepala Dinas memerintahkan unit pelaksanaan teknis dalam menindak lanjuti masalah yang dilaporkan. Setelah ditindak lanjuti unit pelaksana teknis akan menginformasikan ke operator yang berada di Command Center bahwa laporan tersebut telah diselesaikan dan mengirimkankan hasil berupa foto. Operator yang berada di Command Center akan memverifikasi jawaban OPD atas laporan, kemudian operator yang berada di Command Center akan mempublikasikan foto tersebut di aplikasi MRK sebagai bukti kepada masyarakat bahwa laporan tersebut telah di selesaikan.

Seperti yang dikatakan oleh Lilis Puspitawati (2011:23) bahwa prosedur adalah serangkaian langkah atau kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan-urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan.

c. Adanya sasaran yaitu pengaduan pelayanan publik dai masyarakat Kota Medan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adanya kesesuaian program dari Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) yang telah diterbitkan kepada kelompok sasaran yang telah dicantumkan didalam legalitas atau peraturan yang ada. Setiap masyarakat Kota Medan menjadi target sasaran utama dalam penerbitan program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) ini. Setiap masyarakat Kota Medan berhak melaporkan aduan mereka sesuai dengan wewenang dari pemerintahan

Kota Medan. Melalui reformasi system teknologi layanan pengaduan publik, akan mendorong standardisasi menjadikan pelayanan publik di Kota Medan lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi.

Seperti yang dikemukakan Mahmudi (2010: 143) efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan.

d. Adanya kesiapan dan tanggung jawab para pegawai diskominfo dalam melaksanakan program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK)

Berdasarkan hasil wawancara diatan operator yang berada di dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan cukup baik dalam melaksanakan tugas menjalankan program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK). dan untuk komunikasi di tiap-tiap OPD perlu ditingkatkan baik dalam memberikan pemahaman terkait ukuran dasar dan tujuan kebijakan, serta SOP yang ada agar aplikasi ini terselenggara dengan baik. operator yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan hanya meneruskan laporan dari masyarakat ke OPD terkait, selebihnya baik dari penanggapan serta penindak lanjutan masalah pelaporan yang diadakan oleh masyarakat kota Medan dilakukan oleh pelaksanaan teknis di masing-masing OPD, dan untuk masalah laporan diluar kewenangan pemerintah kota Medan baik itu aset provinsi maupun aset nasional seperti yang sudah dijelaskan, pihak dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan juga akan menginformasikan masalah

tersebut ke provinsi maupun ke pusat agar masalah yang dilaporkan dapat ditindak lanjuti.

Seperti yang dikatakan oleh Mustari, Daryanto (2013) bahwa tanggung jawab adalah sikap dan perilaku untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya, yang seharusnya dia lakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial, dan budaya), Negara dan Tuhan Yang Maha Esa.

4.3 Pemanfaatan Program Medan Rumah Kita (Mrk) Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Kota Medan

Pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti guna atau bisa diartikan berfaedah. Pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat. Pemanfaatan dapat diukur antara program perencanaan dengan hasil nyata yang ada di masyarakat, pemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerjanya. pemanfaatan merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan pengguna suatu sistem informasi, adopsi, dan perilaku para pengguna.

Bila dikaitkan dengan masalah penelitian ini, maka pemanfaatan di sini berarti menggunakan atau memakai sesuatu media yang berguna dalam hal ini memanfaatkan media smartphone untuk dapat mengakses sebuah aplikasi yang memuat konten katalog pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat dengan telepon genggam pintar berbasis Android secara gratis. Aplikasi yang diberi nama Medan Rumah Kita (MRK) ini memungkinkan masyarakat untuk dapat secara

langsung memberikan laporan maupun keluhan kepada pemerintah kota dengan cepat.

Menurut poerwadarminto (2002:125), pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat. Istilah pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti faedah, yang mendapat imbuhan pe-an yang berarti proses atau perbuatan memanfaatkan (Poerwadarminto , 2002 : 125).

Melalui program Medan Rumah Kita (MRK) ini, Pemerintah Kota Medan dapat mengetahui dengan langsung apa permasalahan yang terjadi di tengah-tengah masyarakat baik yang bersifat infrastruktur maupun masalah pelayanan publik. Masyarakat dapat memberikan laporan melalui perangkat android dan IOS. Laporan masyarakat yang diberikan harus disertai lokasi serta foto yang sesuai dengan laporan yang diberikan. Foto sendiri selain dapat diambil langsung pada tempat terjadinya laporan, juga dapat diunggah masyarakat melalui menu galeri, sehingga masyarakat tidak harus berada di tempat saat mengunggah foto. Selanjutnya laporan beserta lokasi dan foto itulah yang akan masuk ke dalam Sistem Informasi Medan Rumah Kita yang kemudian akan diverifikasi oleh operator terlebih dahulu. Laporan yang lolos verifikasi akan diteruskan kepada SKPD yang terkait dan akan dilakukan tindak lanjut.

Aplikasi ini merupakan perwujudan dari Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Perpres ini mengatur tentang pengelolaan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat. Pendirian kantor Sandi ini pun sebagai wujud dari keseriusan pemerintah kota Medan dalam mewujudkan kota Smart City.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Setelah pelaksanaan penelitian berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK) dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan sudah berjalan dengan efektif walaupun belum maksimal. Hal ini didasarkan pada kategorisasi yang antara lain :

- a. Adanya tujuan dalam pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK)
Pencapaian tujuan sistem Medan Rumah Kita (MRK) di Dinas Komunikasi dan Informatika sudah tercapai namun belum maksimal. Karena masyarakat yang masih jarang yang mengadukan permasalahan yang ada disekitar mereka sesuai dengan kewenangan dari Pemko Medan. Program Medan Rumah Kita (MRK) adalah program kreatifitas pemerintah kota Medan sebagai media

yang memfasilitasi aspirasi dan aduan dari masyarakat kota Medan yang bisa disampaikan dengan mudah berupa aplikasi Medan Rumah Kita (MRK). Program Medan Rumah Kita (MRK) juga merupakan problem solver disetiap masalah yang dikeluhkan masyarakat kota Medan. Upaya pemerintah Kota Medan dalam melunvurkan program ini untuk menciptakan Electronic Government atau pemanfaatan teknologi dalam menciptakan pelayanan publik ke arah yang lebih baik.

- b. Adanya prosedur pelaksanaan yang jelas dapat disimpulkan bahwa prosedur dari penerapan aplikasi Medan Rumah Kita sudah tercapai dan terlaksana dengan baik. Pemko Medan juga sudah membuat SOP agar pelaksanaan program aplikasi MRK ini dapat berjalan dengan baik serta menghindari diskomunikasi antar bidang maupun diluar lingkungan eksternal suatu badan atau OPD terkait. Memudahkan seluruh masyarakat Kota Medan serta OPD terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan untuk mendukung pelayanan publik yang baik serta membentuk smart city di Kota Medan. Melalui aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) ini, akan mendorong standarisasi menjadikan birokrasi layanan pengaduan di Kota Medan menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi.
- c. Adanya sasaran yaitu pengaduan pelayanan publik dai masyarakat Kota Medan. Setiap masyarakat Kota Medan berhak melaporkan aduan mereka sesuai dengan wewenang dari pemerintahan Kota Medan. Melalui reformasi system teknologi layanan pengaduan publik, akan mendorong standarisasi

menjadikan pelayanan publik di Kota Medan lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi. Menjadikan layanan pengaduan publik lebih baik lagi dalam memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang. Pemerintah Kota Medan juga berupaya dalam mensosialisasikan program ini dengan mempublikasikan program ini kepada masyarakat Kota Medan sebagai salah satu hal yang ingin dicapai dalam pelaksanaannya.

- d. Adanya kesiapan dan tanggung jawab para pegawai diskominfo dalam melaksanakan program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK). operator yang berada di dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan cukup baik dalam melaksanakan tugas menjalankan program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK). Operator yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan meneruskan laporan dari masyarakat ke OPD terkait, selebihnya baik dari penanggapan serta penindak lanjutan masalah pelaporan yang diadakan oleh masyarakat kota Medan dilakukan oleh pelaksanaan teknis di masing-masing OPD, dan untuk masalah laporan diluar kewenangan pemerintah kota Medan baik itu aset provinsi maupun aset nasional seperti yang sudah dijelaskan, pihak dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan juga akan menginformasikan masalah tersebut ke provinsi maupun ke pusat agar masalah yang dilaporkan dapat ditindak lanjuti.

5.2 Saran

Dari Hasil Penelitian ini, Penulis memberikan saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami dan berdasarkan wawancara pada beberapa

Narasumber di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan mengenai pemanfaatan program aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Medan sebagai berikut :

1. Diharapkan Diskominfo lebih sigap lagi dalam merespon setiap laporan yang masuk dari masyarakat. Karena partisipasi masyarakat masih rendah dalam program MRK ini.
2. Diharapkan Diskominfo lebih banyak lagi mensosialisasikan program ini kepada masyarakat, dengan cara mempublikasikan lewat ilan berupa video yang menarik agar lebih dilihat masyarakat. Dan melakukan bimbingan agar masyarakat lebih paham bagaimana cara penggunaan aplikasi ini dengan benar
3. Diharapkan Diskominfo bisa mengoptimalkan kinerja pegawai di setiap OPD nya dan sistem aplikasi Medan Ruman Kita (MRK) ini agar lebih mudah diakses para penggunanya

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Moenir, H.AS, 2015 *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi pelayanan publik. pembaruan*. Yogyakarta.

Poerwadarminta, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Depdiknas, edisi III, Cetakan Kedua. Jakarta: Balai Pustaka.

Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi. Pertama). Jakarta: Binapura Aksara.

Sutadi, Idup dan Fernando. 2005. *Dasar-dasar Good Governance Lembaga Administrasi Negara*. Jakarta

Moleong, Lexy J, 2007 *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya

Moleong, Lexy J, 2006 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono, 2013 *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta

- Amiy Y.S. Rahayu, 2018 *Birokrasi & Governasi Digital*, Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- Ahmad, Ainur Rohman dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang:Yogyakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelementasinya*.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2009. *Ilmu Administrasi Publik Kontempore*. Jakarta: Kencana
- Winahsih, Atik Septi & Raminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Zaenal, Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

2. Internet

https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik

<http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pemanfaatan.html>

<https://dinkes.pemkomedan.go.id/artikel-4-medan-rumah-kita.html>

<https://qwords.com/blog/pengertian-e-government/>

<http://medanrumahkita.pemkomedan.go.id/>

<https://infokomputer.grid.id/read/12934811/medan-smart-city-satu-situs-beragam-informasi-untuk-masyarakat-medan>

<https://rosda.co.id/beranda/787-sistem-informasi-pelayanan-publik.html>

3. Dokumen Resmi

SK Walikota Medan tentang tim koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik pemerintah Kota Medan tahun anggaran 2020: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

SK Walikota Medan tentang tim koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik pemerintah Kota Medan tahun anggaran 2020: Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indoneia Tahun 2018 Nomor 182)

SK Walikota Medan tentang tim koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik pemerintah Kota Medan tahun anggaran 2020: Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191)

PEDOMAN WAWANCARA

Pemanfaatan Program Medan Rumah Kita (Mrk) Dalam Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik Di Kota Medan



a. Adanya tujuan dalam pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK)

1. Menurut bapak/ibu, bagaimana pencapaian tujuan sistem MRK di Dinas Komunikasi dan Informasi di Kota Medan?

Jawab: Untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan masalah-masalah pelayanan publik di kota Medan. Dinas Komunikasi dan Informatika itu merupakan koordinator dari layanan Medan Rumah Kita, jadi aduan itu masuk itu akan dipilah oleh operator kita kominfo dan kemudian akan diteruskan. Jadi kominfo itu sebagai OPD yang menjawab permasalahan masyarakat atau sebagai sisi koordinatornya, karena perlu dipahami bahwa kominfo sebagai koordinator layanan ini juga tetapi dia menjadi OPD yang kalau ada keluhan dari masyarakat menindaklanjuti pengaduannya.

2. Menurut bapak/ibu apakah sistem MRK dapat menjadi problem solver di setiap masalah yg dikeluhkan masyarakat kota Medan ?

Jawab: bisa, itu bisa namun itu kembali ke komitmen OPD, komitmen masing-masing OPD lah SKPD untuk menanganinya, karena kan banyak aduan-aduan yang berbeda-beda, jadi itu tergantung komitmen.

3. Menurut bapak/ibu bagaimana strategi kedepan guna meningkatkan layanan sistem MRK di Kota Medan?

Jawab: mungkin kedepannya lebih ke koordinasi antar OPD untuk menindak lanjuti pengaduan, mungkin itu sih kalau dari pengembangan sistemnya sih belum ada rencana, karena yang sama-sama kita ketahui layanan pengaduan ini sistemnya di pemko ada 2, yang pertama LAPOR Yang satu lagi MRK

4. Menurut bapak/ibu bagaimana regulasi/kebijakan yang dibangun oleh Pemko Medan dalam memperbaiki sistem informasi pengaduan?

Jawab: Kalau bicara masalah kebijakan, pemerintah Kota Medan, Itu ada mengeluarkan SK walikota Medan. Jadi, belum perwal (peraturan walikota). SK walikota Medan tentang tim pengelolaan pengaduan. Jadi, memang sejauh ini, baru hanya itu yang ada. Jadi, yang untuk bisa mengakodir tim-tim itu. Jadi, penugasannya apa, berapa orang timnya per OPD, jadi masih itu sih intinya untuk dari kebijakan.

b. Adanya prosedur pelaksanaan yang jelas

1. Menurut bapak/ibu apakah ada prosedur pelaksanaan dalam pemanfaatan program MRK?

Jawab: Ada, SOP nya juga ada

2. Menurut bapak/ibu apa saja prosedur pelaksanaan program MRK di Kota Medan?

Jawab: Jadi, pengaduan itu masuk dari masyarakat itu melalui aplikasi MRK, itu hanya dari aplikasi ya, tidak ada nomor sms tidak ada atau telepon juga tidak ada. Nah itu masuk dari masyarakat melalui aplikasi dan kemudian akan masuk ke panel admin kita di kominfo, operator kita ada mereka nanti akan melakukan mengecek dan memverifikasikan laporan yang masuk, mulai dari misalnya perihal pengaduannya, tata bahasanya, apa yang di adukan itu apakah memang wewenang kita, terus terkadang wilayah itu banyak yang wilayah yang di medan ini yang sebenarnya sudah masuk kabupaten deli serdang tapi karna berasa dia warga medan yang perbatasan itu dia mengadakan, tapi ternyata itu bukan wilayah kerja kita. Contohnya seperti wilayah medan tembung, banyak yang warga warganya yang merasa warga medan, padahal yang sebenarnya secara administratif mereka adalah masyarakat deli serdang, makanya tim kita perlu melakukan pengecekan. Apabila sudah sesuai, bahasanya sopan, baik, akan diteruskan ke OPD yang melakukan tindak lanjutan yang mewenangin, nah contoh misalnya yang sering itu masalah lampu jalan mati, lalu mereka foto kemudian dikirimkan, nah petugas kita akan melakukan komunikasi dengan OPD terkait, misalnya dinas kebersihan dan pertamanan, mereka akan telepon. Di aplikasi juga akan diteruskan, istilahnya melalui aplikasi juga akan diteruskan ke pihak OPD

yang terkait, tapi kita kan tidak hanya menunggu, kita akan langsung telepon ke operator. Jadi operator kita telepon mengabarkan untuk di tindaklanjuti. Biasanya secara teknis sih harusnya tidak lama, 2 atau 3 hari lah tergantung pengaduannya apa.

Responnya kalau dari kita sih setiap hari dilakukan pengecekan sampai saat ini, masih rutin dilakukan. Jadi setiap hari petugas dan operator itu ngelaporin dari command centre, shift nya ada. Jadi setiap shift itu mereka mau habis, mereka lapor ke saya. Contoh “pak, hari ini ada 2 laporan masuk, atau pak hari ini tidak ada laporan masuk” itu mereka lapor ke saya.

3. Menurut bapak/ibu apakah prosedur yang ditetapkan mudah dipahami oleh masyarakat?

Jawab: Secara prosedur saya rasa cukup mudah, karna hanya cukup mendaftarkan, masukkan nama, dan melaporkan pengaduan. Intinya ya sangat mudah.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana Tantangan kedepan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memperbaiki sistem online seperti MRK?

Jawab: Jadi kedepan ada memang rencana dari kemen-PANRB dari daerah-daerah yang memiliki layanan pengaduan, nah itu akan dilakukan, bahasanya itu pengevaluasian, apakah layanan di kita itu sudah baik atau misalnya cukup menggunakan layanan LAPOR. jadi istilahnya nanti akan di asment kedepannya layanan yang kita punya ini sudah mencukupi atau tidak untuk LAPOR. kalau misalnya ternyata SP4N LAPOR ini lebih baik, ini diharapkan

disederhanakan aja, jadi satu chanel aja. Karna SP4N LAPOR itu bisa dipantau oleh ombudsman juga kan, dari kementrian juga bisa lihat aduan yang masuk itu berapa banyak, jadi dia secara nasional. Jadi harapan kedepannya sih kalau untuk MRK belum ada perencanaan untuk pengembangan itu belum ada.

c. Adanya sasaran yaitu pengaduan pelayanan publik dari masyarakat Kota Medan

1. Menurut bapak/ibu apakah dalam pelaksanaan sistem MRK sudah sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan?

Jawab: Sejauh ini sudah sesuai, apalagi dengan aduan-aduan masuk itu sudah kita salurkan ke masyarakat namun memang terkadang seperti yang sudah saya sampaikan, masyarakat itu masih banyak yang belum merasa misalnya: “oh ini saya adukan aja ke pemerintah kota” padahal itu bukan wewenang dari kita, tapi dari sisi yang harus dikerjakan dari pemko Medan itu sudah sesuai, namun terkadang ya seperti yang saya bilang tadi masyarakat kan gak mau ribet paham itu wewenang pemko atau bukan. Terkadang mereka mengadukan yang bukan wewenang kita. Baik dari fungsinya, baik dari segi wilayahnya.

2. Menurut bapak ibu apakah dengan adanya pemanfaatan sistem MRK, terjadi peningkatan partisipasi pengaduan dari masyarakat di Kota medan?

Jawab: Sasaran dari program MRK ini ya seluruh warga Kota Medan

3. Menurut bapak ibu apakah dengan adanya pemanfaatan sistem MRK, terjadi peningkatan partisipasi pengaduan dari masyarakat di Kota medan?

Jawab: Pengaduan dari masyarakat cukup meningkat dari tahun ke tahun. Namun memang karena terbagi ada dari SP4N LAPOR juga, jujur kalau saya katakan SP4N LAPOR itu jauh lebih banyak partisipasi masyarakatnya. Mungkin karena platformnya yang di update terus menerus dari pusat. Kemudian juga kalau dari segi jumlah, MRK memang masih di bawah SP4N LAPOR. tapi bagaimanapun MRK ini hadir sebelum SP4N Lapor. dan itu betul-betul murni inisiasi dari pemerintah kota Medan.

4. Menurut bapak/ibu hambatan apa saja yang dihadapi oleh pelaksanaan sistem MRK?

Jawab: Hambatan pelaksanaannya lebih ke sisi koordinasinya. Koordinasi dan komitmen OPD untuk menindaklanjutinya. Karena bagaimana pun juga, OPD yang berwenanglah yang harus menanggungjawabannya. Contoh, masalah galian itu kan kayak masalah infrastruktur. Jadi komitmen OPD sih hambatannya, jadi lebih ke situ koordinasi dan komitmen OPD

d. Adanya kesiapan dan tanggung jawab para pegawai diskominfo dalam melaksanakan program aplikasi Medan Rumah Kita

1. Menurut bapak ibu, bagaimna kesiapan dan tanggung jawab pegawai terkait pelaksanaan MRK di kota medan?

Jawab: Kalau dari sisi kita kominfo dan operator kita siap dan memang setiap hari kita lakukan. Jadi mulai dari penerimaan aduan, pemverifikasian, sampai meneruskan ke OPD itu kitalakukan. Dan dari segi itu kita siap, SDM kita siap. Nah, terkadang dari OPD ini yang menjadi kendala tindaklanjutnya.

Terutama mungkin karena keterbatasan SDM dan anggaran. Terkadang OPD terganjal oleh masalah itu SDM. Misalnya, “oh ini petugas kami belum ada nih, masih di lapangan semua”

2. Menurut bapak ibu apakah pegawai terkait sudah mampu menggunakan program MRK di kota medan?

Jawab: Sejauh ini sudah mampu, selain dengan menggunakan program kita juga berkoordinasi dengan via telepon, seperti yang saya katakan tadi, langsung telepon orang yang menanggungjawabin di OPD tersebut.

3. Apakah ada bimbingan dan teknis yg dilakukan pegawai terkait kesiapan dan tanggung jawab dalam pelaksanaan program mrk di Kota medan?

Jawab: Terkait bimbingan teknis memang karena satu, terkendala pandemi covid-19 ini. Sudah 2 tahun kita belum melaksanakan bimbingan. Karena satu terkait masalah pandemi covid-19, dan terkait penganggaran. Memang bisa sih dilakukan secara daring, namun saya rasa kurang efektif. Tapi begitupun, kalau ada operator yang kesulitan dalam melaksanakan atau menjalankan MRK ini, kita gak menutup diri. Misalnya saya sebagai penanggung jawab, mereka lapor ke saya “pak gak bisa nih buka aplikasi” “pak saya lupa password” mereka akan lapor ke saya dan kemudian saya akan melakukan breafing kita informasikan termasuk sama seperti LAPOR. kendala-kendala teknis dan non teknis itu tetap kita bantu walaupun kita tidak melakukan coaching

4. Bagaimana bentuk publikasi/informasi yang disampaikan kominfo kepada masyarakat dari pemko Medan?

Jawab: Di media sosial kita sampaikan juga, terkadang masyarakat ini juga mengadu melalui media sosial, jadi di media sosial kita juga, di intagram itu ada kita publikasikan aplikasi MRK ini, kemudian masyarakat sering kali misalnya mengadukan masalah di kolom komentar sosial media, baik facebook maupun instagram itu yang paling sering, itu mereka mengadukan, atau melalui DM instagram, itu sering. Nah itu nanti akan kita arakan utk menginspirasi pengaduan mereka yang resmi melalui aplikasi MRK dan SP4N LAPOR. jadi ada komunikasi aktif kita juga untuk mengadukan. Karena di media sosial instagram itu bukan tempat utk melakukan pengaduan sebenarnya. Jadi yang resmi itu ya melalui aplikasi agar data dari masyarakat juga terverifikasi.

PEDOMAN WAWANCARA

Pemanfaatan Program Medan Rumah Kita (MRK) Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Kota Medan



a. Adanya tujuan dalam pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK)

1. Menurut bapak/ibu, bagaimana pencapaian tujuan sistem MRK di Dinas Komunikasi dan Informasi di Kota Medan?

Jawab: Tujuan dari program Medan Rumah Kita adalah untuk memudahkan masyarakat untuk melaporkan pengaduan dengan lebih mudah menggunakan aplikasi yang bisa di download di smartphone mereka. Program MRK ini adalah bentuk kreatifitas pemerintah Kota Medan untuk menangani pengaduan masyarakat yang bisa disampaikan melalui aplikasi. Dan untuk kedepannya dalam guna meningkatkan layanan sistem Medan Rumah Kita (MRK) ini adalah lebih ke koordinasi yang akan kami buat.

2. Menurut bapak/ibu apakah sistem MRK dapat menjadi problem solver di setiap masalah yg dikeluhkan masyarakat kota Medan ?

Jawab: Bisa

3. Menurut bapak/ibu bagaimana regulasi/kebijakan yang dibangun oleh Pemko Medan dalam memperbaiki sistem informasi pengaduan?

Jawab: Kedepannya kita lebih ke koordinasi, fungsi koordinasi yang kita perbuat. Karena, sistem ini saya rasa sudah cukup baik dan berjalan, namun kita perlu pengkoordinasian dan kesiapan OPD nya gitu, jadi mungkin kedepannya lebih ke koordinasi antar OPD untuk menindak lanjuti pengaduan

4. Menurut bapak/ibu bagaimana regulasi/kebijakan yang dibangun oleh Pemko Medan dalam memperbaiki sistem informasi pengaduan?

Jawab: Kebijakannya masih berupa SK walikota saja. Jadi, penugasanya di setiap per OPD hanya berdasarkan SK saja.

b. Adanya prosedur pelaksanaan yang jelas

1. Menurut bapak/ibu apakah ada prosedur pelaksanaan dalam pemanfaatan program MRK?

Jawab: Ada

2. Menurut bapak/ibu apa saja prosedur pelaksanaan program MRK di Kota Medan?

Jawab: prosedurnya masyarakat melaporkan melalui aplikasi dan kemudian akan masuk ke panel admin kita di kominfo, operator kita ada mereka nanti akan melakukan mengecek dan memverifikasikan laporan yang masuk, melalui aplikasi juga akan diteruskan ke pihak OPD yang terkait, tapi kita kan tidak hanya menunggu, kita akan langsung telepon ke operator. Jadi operator kita telepon mengabarkan untuk di tindaklanjuti.

3. Menurut bapak/ibu apakah prosedur yang ditetapkan mudah dipahami oleh masyarakat?

Jawab: Menurut saya sangat mudah. Masyarakat melapor aduannya, lalu akan dilihat oleh operator OPD jenis laporannya seperti apa berdasarkan objek dan foto yang dilaporkan beserta alamat pelapor, kemudian akan dilanjutkan ke OPD terkait, setelah dilaksanakan, akan ditindaklanjuti sesuai dengan permintaan masyarakat.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana Tantangan kedepan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memperbaiki sistem online seperti MRK?

Jawab: Tantangannya lebih ke minimalisir satu channel saja untuk layanan pengaduan. Karena kan sudah ada juga aplikasi pengaduan nasional yaitu SP4N LAPOR. Ya, walaupun aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) lebih dulu hadir, tetapi jika program tidak lanjut berjalan, maka kita akan membuat program aplikasi laporan pengaduan ini menjadi satu channel saja yaitu SP4N LAPOR.

c. Adanya sasaran yaitu pengaduan pelayanan publik dari masyarakat Kota Medan

1. Menurut bapak/ibu apakah dalam pelaksanaan sistem MRK sudah sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan?

Jawab: Menurut saya pelaksanaannya sudah sesuai

2. Menurut bapak ibu siapa saja sasaran dari program MRK di kota Medan?

Jawab: Setiap masyarakat Kota Medan yang menjadi sasaran dari program MRK.

3. Menurut bapak ibu apakah dengan adanya pemanfaatan sistem MRK, terjadi peningkatan partisipasi pengaduan dari masyarakat di Kota Medan?

Jawab: Iya, malah dengan diadakannya sistem MRK ini masyarakat sangat mendukung, karena mereka jadi lebih mudah untuk mengapresiasi keluhan yang terjadi di sekitar lingkungan mereka.

4. Menurut bapak/ibu hambatan apa saja yang dihadapi oleh pelaksanaan sistem MRK?

Jawab: Hambatannya sih lebih ke pemahaman masyarakat dalam program ini, masih banyak yang belum paham cara penggunaannya, dan masih ada juga masyarakat yang tidak memiliki smartphone untuk mendownload aplikasi ini. Jadi mungkin kedepannya kami perlu lebih mensosialisasikan lagi program MRK ini ke masyarakat Kota Medan.

d. Adanya kesiapan dan tanggung jawab para pegawai diskominfo dalam melaksanakan program aplikasi Medan Rumah Kita

5. Menurut bapak ibu, bagaimana kesiapan dan tanggung jawab pegawai terkait pelaksanaan MRK di kota Medan?

Jawab: kalau bicara soal tanggung jawab seluruh pegawai diskominfo sudah di berikan pembekalan bimbingan teknis terkait pelaksanaan program MRK ini.

6. Menurut bapak ibu apakah pegawai terkait sudah mampu menggunakan program MRK di kota medan?

Jawab: Sudah, masing2 per OPD nya juga sudah ada penugasannya masing2

7. Apakah ada bimbingan dan teknis yg dilakukan pegawai terkait kesiapan dan tanggung jawab dalam pelaksanaan program mrk di Kota medan?

Jawab: Tentu saja ada, tetapi karena kendala covid 19 ini, belum pernah dilakukan bimbingan teknis lagi, paling hanya via telepon saja jika ada ada yang mengalami kendala2 teknis.

8. Bagaimana bentuk publikasi/informasi yang disampaikan kominfo kepada masyarakat dari pemko Medan?

Jawab: bentuk publikasi kita sudah pernah kita terbitkan melalui brosur, kita juga mempublikasikan lewat internet melalui iklan di media sosial, contohnya pada akun instagram pemko medan.

PEDOMAN WAWANCARA

Pemanfaatan Program Medan Rumah Kita (MRK) Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Kota Medan



a. Adanya tujuan dalam pemanfaatan program Medan Rumah Kita (MRK)

1. Menurut bapak/ibu, bagaimana pencapaian tujuan sistem MRK di Dinas Komunikasi dan Informasi di Kota Medan?

Jawab: Pencapaian tujuan dari program Medan Rumah Kita adalah sebagai media untuk memfasilitasi aspirasi dan aduan masyarakat di Kota Medan. Penerapan program Medan Rumah Kita (MRK) merupakan komitmen pemerintah Kota Medan dalam menjangkau aspirasi masyarakat secara maksimal. Program Medan Rumah Kita (MRK) ini juga bisa menjadi probem solver disetiap masalah yang dikeluhkan masyarakat kota Medan. Namun kembali ke komitmen OPD, komitmen masing-masing OPD untuk menanganinya.

2. Menurut bapak/ibu apakah sistem MRK dapat menjadi problem solver di setiap masalah yg dikeluhkan masyarakat kota Medan ?

Jawab: Iya, karena kan selama ini masyarakat terkendala dalam sulitnya menyampaikan masalah yang ada di sekitar lingkungan mereka, tidak ada wadah untuk menyampaikan keluhan2 yang terjadi di lingkungan sekitar mereka. Makanya pemerintah Kota Medan berinisiatif meluncurkan program Medan Rumah Kita (MRK) ini sebagai wadah untuk menyampaikan aspirasi kepada pemerintah dengan lebih mudah.

3. Menurut bapak/ibu bagaimana regulasi/kebijakan yang dibangun oleh Pemko Medan dalam memperbaiki sistem informasi pengaduan?

Jawab: Tujuan dan SOP dari program MRK ini merupakan regulasi yang cukup baik dan sesuai dengan SK yang ada

4. Menurut bapak/ibu bagaimana regulasi/kebijakan yang dibangun oleh Pemko Medan dalam memperbaiki sistem informasi pengaduan?

Jawab: Kebijakannya dalam memperbaiki sistem informasi ini yaitu pemko masih memantau di setiap per OPD nya sudah sesuai apa belum dengan SK tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik pemerintah Kota Medan

b. Adanya prosedur pelaksanaan yang jelas

1. menurut bapak/ibu apakah ada prosedur pelaksanaan dalam pemanfaatan program MRK?

Jawab: Prosedurnya ada

2. Menurut bapak/ibu apa saja prosedur pelaksanaan program MRK di Kota Medan?

Jawab: Prosedur yang telah ditetapkan ini berbasis android dan ios, setiap masyarakat yang melapor harus download terlebih dahulu, kemudian setelah di download, masyarakat memiliki laporannya tersendiri misalnya masyarakat ingin melaporkan lampu jalan yang rusak, masyarakat harus membuat laporan terlebih dahulu di dalam aplikasi ini, kemudian dari aplikasi tersebut akan dilihat atau diterima oleh operator pelaksana teknis yang bertugas pada saat laporan itu dilaporkan, kemudian laporan tersebut akan di moderasi. Jika laporan tersebut telah lolos verifikasi maka laporan akan dilanjutkan ke OPD yang bersangkutan, kemudian ada tindak lanjutnya. Namun ada tantangan kedepan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memperbaiki sistem online seperti MRK.

3. Menurut bapak/ibu apakah prosedur yang ditetapkan mudah dipahami oleh masyarakat?

Jawab: Saya rasa sangat mudah ya, karena cukup mendownload aplikasi setelah itu verifikasi data dengan memasukkan nama, nomor hp, alamat email, dan KTP. Setelah itu masyarakat bisa langsung menyampaikan laporan pengaduan mereka.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana Tantangan kedepan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memperbaiki sistem online seperti MRK?

Jawab: Harus memperbarui sistem aplikasinya, mengupgrade ke versi terbaru, ya bagaimanapun juga kan namanya teknologi pasti semakin berkembang kan, agar para penggunanya juga merasa lebih nyaman dalam menggunakan sistem tersebut.

c. Adanya sasaran yaitu pengaduan pelayanan publik dari masyarakat Kota Medan

1. Menurut bapak/ibu apakah dalam pelaksanaan sistem MRK sudah sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan?

Jawab: Ya, sudah sesuai. Tapi masih ada masyarakat yang kurang paham atas wewenang kita pemko medan dalam menghadapi masalah yang terjadi di Kota Medan. Terkadang masyarakat masih ada yang memberikan laporan yang tidak sesuai kategori. Contohnya laporan kriminal yang sebenarnya itu bukan tanggung jawab pemerintah Kota Medan, melainkan tanggung jawab pihak kepolisian. Dan masih ada juga yang tidak sesuai dengan wilayah, contohnya warga yang di kabupaten malah melaporkan kejadian di lingkungan mereka ke pemerintah Kota Medan. Padahal wilayah mereka sudah bukan di Kota Medan.

2. Menurut bapak ibu siapa saja sasaran dari program MRK di kota Medan?

Jawab: Seluruh masyarakat Kota Medan

3. Menurut bapak ibu apakah dengan adanya pemanfaatan sistem MRK, terjadi peningkatan partisipasi pengaduan dari masyarakat di Kota medan?

Jawab: Ada peningkatan. Tapi tidak sebanyak SP4N LAPOR. Dan sejauh ini masyarakat masih lebih banyak melaporkan aduan mereka melalui SP4N LAPOR yang platformnya setiap hari di update terus.

4. Menurut bapak/ibu hambatan apa saja yang dihadapi oleh pelaksanaan sistem MRK?

Jawab: Hambatannya masih sama yaitu masyarakat yang masih kurang paham dengan program aplikasi MRK ini

d. Adanya kesiapan dan tanggung jawab para pegawai diskominfo dalam melaksanakan program aplikasi Medan Rumah Kita

1. Menurut bapak ibu, bagaimanakah kesiapan dan tanggung jawab pegawai terkait pelaksanaan MRK di kota medan?

Jawab: Kami telah memberikan bentuk publikasi/informasi yang disampaikan kominfo kepada masyarakat dari pemko Medan, bahwa di media sosial kami juga menyampaikan bagaimana program Medan Rumah Kita (MRK) ini dalam mengelola pengaduan pelayanan publik di Kota Medan.

2. Menurut bapak ibu apakah pegawai terkait sudah mampu menggunakan program MRK di kota medan?

Jawab: Sudah

3. Apakah ada bimbingan dan teknis yg dilakukan pegawai terkait kesiapan dan tanggung jawab dalam pelaksanaan program mrk di Kota medan?

Jawab: Ada, seluruh pegawai sudah diberikan pelatihan dalam menggunakan aplikasi ini

4. Bagaimana bentuk publikasi/informasi yang disampaikan kominfo kepada masyarakat dari pemko Medan?

Jawab: bentuk publikasi kita melalui sosial media ada, melalui brosur juga ada, melalui koran.

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini Saya, Uci Khairunnisah Batubara NPM 1703100083 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil dari tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian dan ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 12 Oktober 2021

Yang Menyatakan

Uci Khairunnisah Batubara

NPM 1703100083



UMSU

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Naili Khairiyah, S.P., M.Pd.
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 25 Februari2021.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : UCI KHAIRUNNISAH BATUBARA
N P M : 1703100083
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Tabungan sks : 191,0 sks, IP Kumulatif 3,55...

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Pemanfaatan Program Medan Rumah Kita (MRK) dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kota Medan.	✓
2	Efektivitas Pengelolaan Pengaduan pelayanan publik melalui program Medan Rumah Kita (MRK) di Kota Medan.	
3	Strategi Distominfo dalam meningkatkan pelayanan Publik melalui Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) di Kota Medan.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 25 Februari2021

Pemohon,

(UCI KHAIRUNNISAH BB)

Ketua,

(.....)

*) dilampirkan setelah judul ditandasetujui oleh Ketua Jurusan.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 259/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **25 Februari 2021** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **UCI KHAIRUNNISAH BATUBARA**
N P M : 1703100083
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **PEMANFAATAN PROGRAM MEDAN RUMAH KITA (MRK)
DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI
KOTA MEDAN**
Pembimbing : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 060.17.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 25 Februari 2022.



Ditetapkan di Medan,
Medan, 13 Rajab 1442 H
25 Februari 2021 M

Dekan


Dr. ARIFUN SALEH., S.Sos., MSP.

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 26 Februari 2021

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : UCI KHAIRUNNISAH BATUBARA
N P M : 1703100083
Jurusan : Ilmu ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 060/SK/IL.3/UMSU-03/F/20.21.. tanggal 26 Februari 2021 dengan judul sebagai berikut :

PEMANFAATAN PROGRAM MEDAN RUMAH KITA (MRK)
DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELANANAN PUBLIK DI
KOTA MEDAN

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :
Pembimbing

Jehan Ridha Rahmawati, S.Sos.M.Psi

Pemohon,

(Uci Khairunnisah 08)

SITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-4



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 293/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Sabtu, 06 Maret 2021
Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : **Natli Khairiah, S.IP., M.Pd.**

NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
H NURAINUN BR MANURUNG	1703100043	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	STRATEGI PIMPINAN PERUSAHAAN UMUM BADAN URUSAN LOGISTIK PADANG SIDIMPUN DALAM PENGENDALIAN KETERSEDIAAN BAHAN PANGAN DI KOTA PADANG SIDIMPUN
KHAIRUNNISAH BATUBARA	1703100083	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	PEMANFAATAN PROGRAM MEDAN RUMAH KITA (MRK) DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN
RANIA SANDI HARAHAP	1603100104	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	PENGARUH DIKLAT FUNGSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINA PEKERJAAN UMUM KABUPATEN PADANG LAWAS
ZAITUN ANUGRAH	1703100036	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 7 TAHUN 2002 DALAM RANGKA PEMBINAAN PENGELOLA PERPAKIRAN DI KOTA MEDAN

Medan, 21 Rajab 1442 H

05 Maret 2021 M





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 611/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2021
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 26 Syawal 1442 H
08 Juni 2021 M

Kepada Yth : Kepala Balitbang Kota Medan
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **UCI KHAIRUNNISAH BATUBARA**
N P M : 1703100083
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **PEMANFAATAN PROGRAM MEDAN RUMAH KITA (MRK) DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Kantor : Jalan Sidorukun Nomor 35 Medan Kode Pos 20239
Telepon. (061) 6611410 Faks. (061) 6611410
Website : <http://www.pemkomedan.go.id> Email : kominfo@pemkomedan.go.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 070/ 1721

Sehubungan dengan Surat Rekomendasi Penelitian Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor: 070/2437/Balitbang/2019 tanggal 16 Juni 2021 kepada mahasiswa:

Nama : Uci Khairunnisah Batubara
NIM : 1703100083
Jurusan : Administrasi Publik

Dengan ini Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan menerangkan bahwa mahasiswa tersebut benar telah melaksanakan Penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan pada tanggal 21 Juni 2021.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya

Medan, 21 Juni 2021

**An. Kepala Dinas
Komunikasi dan Informatika
Kota Medan
Sekretaris
Ub. Ka. Sub Bagian Umum,**

**Dumaria Gultom, SH, MH
Penata
NIP. 19830704 201101 2 016**

Dokumentasi Foto Penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Medan



Foto bersama bapak Juang Akbar Harahap, S.Kom



Foto bersama bapak Hadi Dharma, S.si