

# PERANAN APLIKASI MEDAN RUMAH KITA (MRK) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KOTA MEDAN

Ayu Juwita<sup>1</sup>, Zulkarnain<sup>2</sup>, Junaidi<sup>3</sup>

1)Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

Email: [Ayujuwita17210063@gmail.com](mailto:Ayujuwita17210063@gmail.com)<sup>1</sup>, [Zul.doni3112@dharmawangsa.ac.id](mailto:Zul.doni3112@dharmawangsa.ac.id)<sup>2</sup>,  
[Junaidisp@dharmawangsa.ac.id](mailto:Junaidisp@dharmawangsa.ac.id)<sup>3</sup>

## ABSTRAK

Pemerintah Kota Medan sejak akhir tahun 2016 yang lalu telah meluncurkan sebuah aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) sebagai wadah aduan masyarakat kepada Pemerintah Kota Medan sebagai langkah peningkatan pelayanan publik. Melalui penelitian ini penulis ingin melihat peranan aplikasi MRK dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis online di era digitalisasi saat ini. Penulis juga ingin mencari tau kendala atau kelemahan penyebab rating MRK di playstore tergolong rendah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Aplikasi MRK dikelola oleh 12 operator yang bekerja secara bergantian dan berada di Command Center kota Medan. Operator MRK sebelum meneruskan aduan ke SKPD/OPD terkait harus lebih dahulu mengkoordinasi dengan DISKOMINFO untuk kemudian dapat diteruskan kepada pihak OPD terkait. Penerapan aplikasi MRK dari semenjak launching hingga hari ini belum memperlihatkan dampak yang signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik di Kota Medan terlihat dari rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam mendownload aplikasi tersebut dan kurangnya sosialisasi dari DISKOMINFO kepada masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi tersebut. Aplikasi MRK memiliki rating rendah di playstore yang disebabkan karena masyarakat lebih tertarik menggunakan aplikasi SP4N LAPOR karena SKPD yang tergabung didalamnya lebih banyak sehingga aduan di luar kota Medan pun dapat ditindaklanjuti melalui aplikasi SP4N LAPOR.

**Kata Kunci:** Medan Rumah Kita (MRK), pelayanan publik, dan SP4N LAPOR.

## 1. Pendahuluan

Kemajuan dalam teknologi dan informasi akhirnya menjadi acuan dan dukungan bagi otoritas publik untuk terus berkreasi dan membuat kemajuan dalam mendukung daerah. Administrasi ke daerah adalah tujuan utama dari otoritas publik yang tidak dapat diperdebatkan. Pada generasi yang maju ini, semua kegiatan manusia menjadi lebih sederhana dan lebih layak. Banyak organisasi pemerintahan saat ini yang melengkapi sistem pelayanan elektronik, khususnya di kota Medan. Ada banyak negara di dunia yang telah menjalankan konsep bernama smart city. Smart city atau kota pintar adalah sebuah ide yang menjalankan

pemanfaatan teknologi informasi untuk menjalankan roda pemerintahan kota secara lebih efektif. Pemerintah Kota Medan sejak akhir tahun 2016 telah meluncurkan aplikasi yang dapat menumpuk konten pelayanan kepada publik yang kemudian dapat diakses oleh masyarakat di mana saja dengan ponsel berbasis android secara gratis tanpa biaya. Aplikasi tersebut diberi nama Medan Rumah Kita (MRK) oleh pemerintah kota Medan. Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) merupakan salah satu bentuk kewajiban untuk kemajuan Medan Smart City yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan selaku instansi yang menyelenggarakan bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai wadah untuk pengaduan masyarakat di kota Medan yang telah dikoordinasikan dengan aplikasi pengaduan SPAN LAPOR yang dimiliki oleh Pemerintah Pusat.

## 2. Landasan Teori

### A. Teori Peranan (*Role Theory*)

Istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seseorang aktor harus bermain sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu. Selain itu, peranan atau role (Bruce J. Cohen, 1992: 25) juga memiliki beberapa bagian, yaitu:

- Peranan nyata (*anacted role*) adalah suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang dalam menjalankan suatu peranan.
- Peranan yang dianjurkan (*prescribed role*) adalah cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
- Konflik peranan (*role conflict*) adalah suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
- Kesenjangan peranan (*role distance*) adalah pelaksanaan peranan secara emosional.
- Kegagalan peran (*role failure*) adalah kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.
- Model peranan (*role model*) adalah seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti.
- Rangkaian atau lingkup peranan (*role set*) adalah hubungan seseorang dengan individu lainnya pada saat dia sedang menjalankan perannya.
- Ketegangan peranan (*role strain*) adalah kondisi yang timbul bila seseorang mengalami kesulitan dalam memenuhi harapan atau tujuan peranan yang dijalankan dikarenakan adanya ketidakserasian yang bertentangan satu sama lain.

## **B. Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu pertama, organisasi penyelenggara pelayanan publik, kedua, penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan ketiga, kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Para pakar administrasi publik menjelaskan bahwa ada banyak prinsip yang perlu dipenuhi agar pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih baik. Berbagai literatur administrasi publik menyebut bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah:

- Partisipatif
- Transparan
- Responsif
- Tidak Diskriminatif
- Mudah dan Murah
- Efektif dan Efisien
- Aksesibel
- Akuntabel
- Berkeadilan

## **C. Konsep *Smart City* (Kota Pintar)**

*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. Satu hal yang dirasa cukup penting dari konsep smart city adalah pemberian pelayanan terhadap publik dengan menggunakan teknologi terkini dan membangun infrastruktur yang pintar, merupakan suatu langkah pembaharuan pelayanan yang lebih efektif kepada seluruh masyarakat yang tinggal di kota. Konsep Smart city terdiri atas 6 (enam) dimensi yang menjadi bagian dari konsep kota cerdas menurut Giffinger (2007), yaitu antara lain:

- *Smart government* (pemerintahan cerdas)
- *Smart environment* (lingkungan cerdas)
- *Smart people* (masyarakat cerdas)
- *Smart economy* (ekonomi cerdas)
- *Living* (kehidupan cerdas)
- *Smart mobility* (mobilitas cerdas)

#### **D. Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK)**

Sistem informasi Medan Rumah Kita (MRK) merupakan sebuah media pelaporan berbasis online, yang dapat digunakan oleh masyarakat kota Medan dalam menyampaikan aspirasi, kritik dan saran bagi Pemerintah Kota Medan. Melalui sistem ini, Pemerintah Kota Medan dapat mengetahui dengan langsung semua aduan tentang permasalahan yang terjadi di tengah-tengah masyarakat baik yang bersifat infrastruktur maupun dalam bentuk masalah pada pelayanan publik. Adapun tujuan Sistem Informasi Medan Rumah Kita adalah:

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

### **3. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang dipakai penulis adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah pekerjaan untuk menekankan bagian dalam dan luar pemahaman suatu masalah sesuai maksud dan tujuan tanpa kontrol dari faktor-faktor yang dipertimbangkan. Lokasi dalam penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan Jl. Sidorukun No. 35 Kel. Pulo Brayan, Darat II, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara.

Tata cara pengumpulan informasi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara alat yang digunakan dalam korespondensi sebagai pertanyaan lisan yang dilakukan oleh peneliti untuk mencari data yang sesuai dan secara lisan dijawab oleh narasumber.
- b. Observasi adalah interaksi yang rumit, sebuah siklus yang terbentuk dari siklus biologi dan psikologis yang berbeda. Sugiyono (2014:145).

Informasi yang telah diperoleh dalam tinjauan, kemudian diselidiki menggunakan teknik analisa data. Miles dan Huberman Punch (dalam Parwito, 2008:104), menyatakan bahwa strategi ini terdiri dari tiga bagian, yaitu:

- a. Reduksi data adalah cara paling umum dipakai untuk memilih informasi, mengkarakterisasi, mengkoordinasikan, membuang yang berlebihan dan menyusun informasi sehingga tujuan terkonfirmasi.
- b. Penyajian data adalah semua informasi yang diperoleh, baik dari wawancara, dokumentasi, dan lain-lain akan diselidiki sesuai hipotesis yang digambarkan sebelumnya.
- c. Penarikan kesimpulan adalah penggambaran yang sudah selesai dari objek yang diteliti dan disusun dalam struktur yang tepat pada penyajian data

#### **4. Hasil dan Pembahasan**

Sistem Informasi Medan Rumah Kita (MRK) merupakan media pengungkapan berbasis aplikasi yang dapat diunduh melalui playstore dan dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Medan untuk menyampaikan keinginan, tanggapan, dan gagasannya kepada Pemerintah Kota Medan. Melalui aplikasi ini, Pemkot Medan ingin mengetahui secara langsung apa saja permasalahan masyarakat, baik dari segi infrastruktur maupun isu pelayanan pada publik. Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) diawasi oleh kantor Medan Sandi yang berada di Kantor Pemerintah Kota Medan dan diarahkan oleh kantor DISKOMINFO Kota Medan. Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) diawasi oleh 12 (dua belas) orang pengurus dan dipercayakan untuk mendapatkan laporan dan menjawab laporan masyarakat pada jam kerja yaitu 12 jam. Sesuai Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Medan menghadirkan aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) yang bertekad menjawab permasalahan daerah setempat. Bahkan Pemkot Medan pun telah menyiapkan Kantor Sandi (command center) yang beralamat di Jl. Maulana Lubis No. 2 Kota Medan dengan tujuan agar upaya Pemerintah Kota Medan mewujudkan Smart city dapat segera terlaksana. Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) tidak terletak di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, namun yang merencanakan adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

Bagi yang ingin mengajukan keluhan pada aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) sebaiknya terlebih dahulu mendownload aplikasi dari playstore dan kemudian login/registrasi menggunakan email dan kata sandi. Setelah memiliki opsi untuk masuk, masyarakat harus mengisi informasi yang diperlukan dalam aplikasi, misalnya, NIK KTP, nomor ponsel, dan lokasi lengkap. Setelah login menggunakan email dan kata sandi, maka tahap selanjutnya adalah memilih klasifikasi aduan apa yang ingin anda laporkan. Di segmen ini, orang-orang pada umumnya dapat memilih jenis klasifikasi yang sesuai dengan masalah yang mereka inginkan untuk ditulis pada aplikasi. Ada 12 (dua belas) macam aduan, yaitu KTP/KK, jalan

yang rusak, sampah, banjir, lalu lintas, lampu jalan rusak, pelanggaran izin bangunan, pohon tumbang, RSUD/Puskesmas, fasilitas umum, obat-obatan (narkoba), dan kebakaran.

Ketika aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) diluncurkan untuk kepentingan pelayanan publik, Dinas Komunikasi dan Informasi telah melakukan sosialisasi berupa Acara Launching Bersama yang dilaksanakan di Lapangan Merdeka. Setelah launching, DISKOMINFO juga mengirimkan pesan teks melalui SMS broadcast kepada masyarakat kota Medan yang telah terdaftar di Kota Medan, serta melakukan penyebaran brosur secara bertahap.

Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) tidak berperan dengan maksimal dikarenakan tidak lama setelah aplikasi ini diluncurkan, aplikasi yang hampir memiliki kesamaan sebagai wadah aspirasi masyarakat yaitu SP4N LAPOR juga dihadirkan untuk tujuan pelayanan publik. Sehingga masyarakat lebih memiliki ketertarikan dengan aplikasi baru tersebut yang membuat aplikasi MRK menjadi tertinggal. Kendala yang menyebabkan MRK ini mendapat penilaian yang rendah di playstore adalah karena:

- a. Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ada di kota Medan tidak diberikan kewajiban atau aturan untuk harus mendownload aplikasi MRK tersebut, padahal seyogianya mereka merupakan role model bagi masyarakat yang ada di kota Medan.
- b. Tidak adanya tim pemantau/validasi ke SKPD agar pelaksanaan pengaduan dapat ditanggapi dan diselesaikan segera.

## 5. Simpulan

Kesimpulan yang penulis tarik merupakan pernyataan singkat, jelas, dan sistematis dari keseluruhan hasil penelitian. Adapun beberapa kesimpulan tersebut antara lain:

- a. Aplikasi Medan Rumah Kita (MRK) adalah aplikasi pengaduan masyarakat terhadap kejadian atau peristiwa yang berhubungan dengan Pemerintah Kota Medan di wilayah Kota Medan. Aplikasi MRK diawasi oleh 12 orang operator dengan pergantian jam kerja (shift) dan bertempat di Command Center kota Medan. Operator MRK sebelum mengajukan keberatan ke SKPD/OPD terkait harus mengkoordinasikan terlebih dahulu dengan DISKOMINFO dan selanjutnya meneruskannya ke OPD yang bersangkutan.
- b. Pelaksanaan program aplikasi MRK mengacu pada Peraturan Walikota Medan Nomor 28 Tahun 2018 tentang Smart City Kota Medan. Pemanfaatan aplikasi MRK sejak diluncurkan hingga saat ini pada dasarnya belum mempengaruhi pelayanan publik di kota Medan, terlihat dari rendahnya minat masyarakat untuk men-download aplikasi dan kurangnya sosialisasi dari DISKOMINFO kepada masyarakat, jadi masyarakat kurang paham dengan kehadiran aplikasi tersebut.

- c. Saat ini aplikasi MRK dinilai masih rendah di playstore dengan alasan masyarakat lebih tertarik menggunakan aplikasi SP4N LAPOR karena lebih banyak SKPD yang tergabung didalamnya sehingga aduan di luar kota Medan pun dapat ditindaklanjuti melalui aplikasi SP4N LAPOR. Berbeda dengan MRK yang hanya memiliki beberapa OPD terkait dan inklusi wilayahnya hanya di Kota Medan, tidak termasuk Deli Serdang.

## 6. Daftar Pustaka

- Bungin, M, B. 2015. Metode Penelitian Sosial & Ekonomi : Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran. Jakarta : Prenada Group
- Fadly Surya M. Purba. 2018. Politik Pembangunan Walikota Medan Dalam Mengembangkan Medan Smart City. Universitas Sumatera Utara.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayan Publik : Konsep Dimensi dan Indikatornya. Yogyakarta : Gava Media
- Holle, Erick S. Pelayana Publik Melalui Electronik Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Publik Service”. Vol. 17, No. 3, Tahun 2011.
- Insan, April, Priskadini. “Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City. Vol. 2, No. 1, Tahun 2017.
- Murni Agustini. 2017. Strategi Pemerintah Kota Cilegon Menuju Cilegon Smart City. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.
- Muhamad Reza Falefi. 2019. Implementasi Program Aplikasi Medan Rumah Kita Dalam Mewujudkan Electronic Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Purwanto, Erwan Agus. dkk. 2017. Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. Peraturan Walikota Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R &D. Bandung: Alfabeta.
- Setyawan, Dody. 2017. Pengantar Kebijakan Publik. Malang: CV. Cita Intras Selaras.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Yuniarsih, Tjutju, dan Muhammad Taufiq. 2015. Komitmen Mutu. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Winarno, Budi. 2016. Kebijakan Publik Era Globalisasi (Center of Academic Publishing Service, Yogyakarta).

Wirawan. 2012. Evaluasi : Teori, Mode, Standart, Aplikasi, dan Profesi (PT. Raja Grafindo Persada, Depok).