

## REALISASI *ELECTRONIC GOVERNMENT* MELALUI LAYANAN PENGADUAN MEDAN RUMAH KITA DI KOTA MEDAN

Sri Maya Paradissa<sup>1(a)</sup>, Febuati Trimurni<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Sumatera Utara

<sup>a)</sup>[srimaya@students.usu.ac.id](mailto:srimaya@students.usu.ac.id), <sup>b)</sup>[februati@usu.ac.id](mailto:februati@usu.ac.id)

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

20-03-2023

Diterbitkan Online:

30-09-2023

#### Kata Kunci:

Layanan Pengaduan, Medan Rumah Kita, Electronic Government, Pelayanan Publik, Kota Cerdas

#### Keywords:

Complaint Service, Medan Rumah Kita, Electronic Government, Public Service, Smart City

#### Corresponding Author:

[srimaya@students.usu.ac.id](mailto:srimaya@students.usu.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengkaji realisasi dari elemen-elemen sukses pengembangan *electronic government* melalui Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi terstruktur, dokumentasi, studi kepustakaan, dan wawancara mendalam. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *support* (dukungan) pemerintah terealisasi dengan baik melalui kekuatan regulasi yang mengatur Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita dari pusat hingga daerah. Hanya saja, diperlukan jaminan waktu yang jelas dalam menyelesaikan aduan. Kemudian, pada indikator *capacity*, pemerintah mampu menyediakan sumber daya finansial, infrastruktur, dan manusia dengan memadai. Hanya saja, Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita belum terintegrasi dengan layanan lainnya dan fitur yang ditampilkan harus disajikan lebih lengkap agar masyarakat nyaman dalam menggunakannya. Lalu, pada indikator *value*, masyarakat dapat leluasa berinteraksi dengan pemerintah tanpa harus pergi ke instansi bersangkutan dan menunggu lama walaupun masih terdapat beberapa pelayanan yang kurang responsif. Dengan demikian, berbagai kendala pada Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita harus dibenahi untuk mewujudkan Kota Medan sebagai Kota Cerdas.

### ABSTRACT

*This study aims to describe and examine the realization of the successful elements of electronic government development through the Medan Rumah Kita Complaint Service in Medan City. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection was carried out using structured observation, documentation, literature study, and in-depth interviews through purposive and snowball sampling. The results of the study show that government support is well realized through the power of regulations governing the Medan Rumah Kita Complaint Service from the center to the regions. It's just that a clear guarantee of time is needed in completing complaints. Then, on the capacity indicator, the government is able to provide adequate financial, infrastructure and human resources. It's just that the Medan Rumah Kita Complaint Service has not been integrated with other services and the features displayed must be presented more fully so that people are comfortable using them. Then, on the value indicator, the public can freely interact with the government without having to go to the relevant agency and wait a long time, even though there are still some unresponsive services. Thus, various obstacles to the Medan Rumah Kita Complaint Service must be addressed in order to realize Medan City as a Smart City.*

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.632>



## PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman yang serba digital, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mengalami perkembangan pesat sehingga memengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat. Kemajuan TIK tidak hanya mempermudah aktivitas masyarakat tetapi juga menjadi sarana bagi masyarakat untuk mengakses informasi publik. Bahkan, kemajuan TIK juga memengaruhi kemajuan sebuah masyarakat (*society*). Maka dari itu, kemajuan TIK berperan strategis bagi kehidupan masyarakat. Hal demikian sesuai dengan pendapat Gafar (2018:2) bahwa pemanfaatan TIK semakin menjanjikan efektivitas dan efisiensi karena dapat mempercepat penyampaian informasi, jangkauan global, dan meningkatkan transparansi bagi kehidupan masyarakat. Kemajuan TIK juga dimanfaatkan oleh pemerintah sebagai alat untuk mempermudah proses pelayanan publik kepada masyarakat terutama untuk mengakses informasi publik dan sebagai sarana penyalur aspirasi masyarakat dalam rangka menciptakan pemerintahan yang partisipatif yang diwujudkan melalui *Electronic Government* (*e-Government*).

*Electronic government* sebagai sebuah konsep mutakhir pada era digitalisasi ini memiliki beberapa fundamen. Fundamen yang dimaksud salah satunya adalah Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. *Electronic government* merupakan penyelenggaraan sistem elektronik yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik menuju *Smart City* (Kota Cerdas). *Smart city* adalah konsep kota cerdas dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. *Electronic government* dan *smart city* berhubungan erat sebagaimana pernyataan Arjita (2017:168) bahwa salah satu dari domain *smart city* adalah teknologi informasi dan komputer yang dapat membantu terselenggaranya pemerintahan serta terwujudnya *smart city* didukung oleh kehadiran *e-Government*.

Di Indonesia, terdapat beberapa kota yang menerapkan *Smart city* sebagai realisasi dari *e-Government* dalam mewujudkan pemerintahan yang efisien. Salah satunya adalah Kota Medan. Sejak akhir tahun 2016, Pemko Medan telah

meluncurkan Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita (MRK) sebagai layanan pengaduan yang menyajikan konten katalog pelayanan publik dan dapat diakses oleh masyarakat melalui telepon genggam pintar berbasis *android* secara gratis. Layanan ini dioperasikan untuk menampung aspirasi masyarakat berdasarkan pada Peraturan Walikota Medan Nomor 28 Tahun 2018 Tentang *Smart City* Kota Medan. Realisasi *smart city* melalui Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita dilakukan untuk mewujudkan *Smart Governance* (tata kelola pemerintahan yang cerdas) sebagai salah satu dimensi *smart city*.

Kehadiran Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita merupakan titik terang bagi Masyarakat Kota Medan untuk menyampaikan pengaduan dalam rangka memperbaiki layanan publik yang tersedia. Pengaduan itu berkaitan dengan permasalahan di Kota Medan seperti jalan rusak, sampah yang menumpuk, banjir, dan sebagainya yang diharapkan dapat membangun Kota Medan menjadi lebih baik lagi. Namun, dalam penerapannya, Layanan MRK masih kurang dilakukan sosialisasi oleh Pemko Medan kepada masyarakat. Kurangnya sosialisasi mengakibatkan masih sedikitnya masyarakat yang mengunduh Layanan MRK di *Play Store*, yakni sekitar 5000 (lima ribu) pengunduh dibandingkan dengan masyarakat Kota Medan yang berdasarkan data Badan Pusat Statistik Tahun 2021 berjumlah 2,46 juta jiwa. Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita juga dinilai berjalan kurang efektif. Layanan yang semula menjadi media masyarakat dalam menyampaikan pengaduan tidak berjalan sesuai ekspektasi di mana komunikasi yang berlangsung antara Pemko Medan dan masyarakat masih bersifat satu arah. Sebagaimana yang dinyatakan dalam *Go Sumut.com* (2021) sebagai berikut:

“...Komunikasi melalui Medan Rumah Kita yang dibangun antara Pemko Medan dengan masyarakat hanya satu arah. Hal itu seperti yang disampaikan masyarakat terkait jalan rusak di Jalan Thamrin Ujung atau Simpang Jalan Sutrisno Kota Medan. Begitu juga keluhan masyarakat lainnya perihal keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Thamrin Simpang Jalan Sei Kera. Keluhan yang disampaikan tersebut tidak ditanggapi oleh instansi terkait dan kepala lingkungan setempat.”

Permasalahan lainnya dari Layanan Pengaduan MRK adalah layanan tersebut pernah *error* dalam beberapa hari. Hal itu membuat masyarakat kesulitan dalam menyampaikan pengaduan dan memunculkan persepsi negatif di antara masyarakat bahwa Pemko Medan dinilai malu karena realisasi Layanan MRK belum memberikan dampak positif. Sebagaimana yang dinyatakan dalam *Akses.com* (2020) sebagai berikut:

*“...Medan Rumah Kita pernah error. Akibatnya, masyarakat kesulitan dalam menyampaikan pengaduan berkaitan pelayanan administrasi maupun pembangunan di Kota Medan. Tidak aktifnya aplikasi pengaduan masyarakat sempat memunculkan opini dan pemikiran di tengah masyarakat bahwa aplikasi ini sengaja tidak diaktifkan karena Pemko Medan dinilai malu karena realisasi MRK lebih banyak negatifnya dibanding positifnya, terutama ketika menindaklanjuti permasalahan infrastruktur.”*

Selain itu, pada Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita tidak ada fitur atau tampilan yang membantu masyarakat untuk melihat *progress* dan tindak lanjut dari pengaduan yang telah disampaikan sehingga masyarakat tidak tahu sudah sampai sejauhmana pengaduan telah diproses. Maka dari itu, layanan ini belum transparan dari segi infrastruktur dalam menindaklanjuti pengaduan. Hal itu sebagaimana yang dinyatakan dalam penelitian terdahulu oleh Batubara (2022:4) sebagai berikut:

*“...Mengenai permasalahan yang terjadi di dalam pelaksanaan MRK, seluruh laporan masyarakat diteruskan kepada operator masing-masing SKPD. Semua laporan itu sudah dilihat dan disampaikan kepada SKPD terkait. Masalah ditindaklanjuti atau tidak, itu dikembalikan lagi kepada SKPD yang bersangkutan. Sayangnya, MRK ini belum transparan karena tidak ada tampilan yang mampu menunjukkan keberlanjutan setelah penyampaian pengaduan.”*

Selanjutnya, berdasarkan temuan penelitian peneliti, belum terdapat koordinasi yang baik antara pihak Dinas Kominfo dan SKPD. Hal demikian dapat diketahui melalui masih banyaknya aduan yang belum ditindaklanjuti namun tidak ada kejelasan status dari aduan tersebut. Temuan ini juga diperkuat dengan

wawancara peneliti dengan Operator Medan Command Center berikut ini:

*“...Banyaknya aduan yang belum ditindaklanjuti seharusnya dapat menjadi pembelajaran agar lebih ditingkatkan lagi koordinasi ke SKPD. Seharusnya Dinas Kominfo terus melakukan follow-up agar aduan masyarakat tidak lama dibiarkan.”* (Wawancara dengan Operator Medan Command Center, 19 Desember 2022)

Terakhir, untuk menindaklanjuti aduan yang belum selesai atau terlambat diselesaikan, pemerintah tidak memberikan sanksi yang jelas. Akibatnya, pemerintah tidak akan memberikan hukuman atau teguran sehingga pemberian pelayanan akan dikembalikan kepada SKPD apakah akan menindaklanjuti aduan atau tidak dan SKPD akan lebih leluasa untuk tidak menindaklanjuti aduan dikarenakan kekosongan sanksi. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Operator Medan Command Center berikut ini:

*“...Sejauh ini tidak ada sanksi yang tegas, hanya berupa teguran melalui lisan saja tentang mengapa lama sekali aduan ditindaklanjuti. Ini membuat SKPD banyak yang menganggap remeh untuk menindaklanjuti aduan.”* (Wawancara dengan Operator Medan Command Center, 19 Desember 2022)

Melalui fenomena dan permasalahan-permasalahan yang terjadi dapat dilihat bahwa masih minimnya sosialisasi Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita kepada masyarakat, belum terwujudnya komunikasi dua arah dalam menindaklanjuti pengaduan, layanan yang tidak *update* sehingga masyarakat tidak dapat menyampaikan pengaduan, layanan belum transparan dalam menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan, kurangnya koordinasi, dan tidak adanya sanksi yang jelas. Sehubungan dengan itu, peneliti berupaya melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan mengkaji realisasi dari elemen-elemen sukses pengembangan *e-Government* melalui Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita (MRK) di Kota Medan.

Penelitian ini akan menganalisis layanan pengaduan lokal dari Kota Medan yang bernama Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita dan menggunakan pisau analisis dari hasil kajian dan riset dari Harvard John F. Kennedy (JFK) School of Government yang terdiri atas

*support* (dukungan pemerintah), *capacity* (kemampuan/kapasitas pemerintah), dan *value* (manfaat yang dirasakan masyarakat) (Indrajit, 2016:10-13). *Support* merupakan elemen pertama dan krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan yang serius untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau menantang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip yang meliputi regulasi dan sosialisasi *e-Government*. Kedua, *capacity* menegaskan agar pemerintah memiliki kemampuan atau kapasitas dalam mewujudkan impian *e-Government* yang meliputi sumber daya anggaran, sumber daya finansial, dan infrastruktur teknologi informasi. Terakhir, *Value* menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dari adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri melainkan masyarakat atau mereka yang berkepentingan (*demand side*).

Selain itu, penelitian ini membahas permasalahan dalam realisasi Layanan MRK yang tidak ditemukan pada penelitian sebelumnya. Urgensi penelitian dapat dilihat dari permasalahan kurangnya sosialisasi Medan Rumah Kita dan ketidakjelasan sanksi menandakan masih minimnya komitmen (*support*) pemerintah. Selanjutnya, layanan yang tidak *update*, fitur yang tidak transparan, dan kurangnya koordinasi menandakan lemahnya kapasitas (*capacity*) Pemko Medan. Terakhir, belum terbentuknya komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah sehingga manfaat (*value*) yang dirasakan masyarakat belum maksimal.

Berdasarkan dari uraian yang telah dipaparkan di atas, diperlukan penelitian lebih lanjut tentang realisasi *electronic government* melalui Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita. Untuk itu, dipergunakan judul “Realisasi *Electronic Government* Melalui Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita (MRK) di Kota Medan”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yakni penelitian yang dilakukan melalui proses mengeksplorasi dan memahami makna dari fenomena sebagai masalah sosial yang kompleks Creswell (2016:4). Pendekatan kualitatif ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan pada 3 (tiga) lokasi yang meliputi Dinas Komunikasi dan Informatika

(Diskominfo) Kota Medan, Medan Command Centre (MCC), dan Dinas Pekerjaan Umum Kota Medan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi teknik pengumpulan data primer (observasi terstruktur dan wawancara mendalam) serta teknik pengumpulan data sekunder (dokumentasi dan studi kepustakaan) untuk menghasilkan data primer maupun sekunder.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2016:246) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas sehingga data jenuh. Teknik tersebut meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Terakhir, untuk mendapatkan keabsahan data maka peneliti melakukan triangulasi sumber data dan teknik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Support* (Dukungan Pemerintah)

#### a) Disepakatinya Kerangka *Electronic Government* yang Jelas

Kerangka *electronic government* merupakan sejumlah regulasi atau peraturan yang membantu para pelaksana dalam melaksanakan *e-Government*. Peraturan yang jelas membantu pemerintah selaku pelaksana *e-Government* atau penyedia jasa dapat mengetahui seluk beluk tentang *e-Government* yang dibangun. Maka dari itu, diperlukan peraturan atau regulasi yang akurat dari pusat hingga daerah tentang Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita sebagai bentuk pengembangan digitalisasi di Kota Medan. Regulasi diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan pemerintah atas peraturan yang baik dari tingkat atas menuju bawah (Sopiani, 2020:148).

Layanan Pengaduan MRK terbentuk atas suatu diskresi sebagaimana Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tepatnya pada Bab IV yang membahas Hak dan Kewajiban Pejabat Pemerintahan di Pasal 6 Poin 1 yang berbunyi “Pejabat Pemerintahan memiliki hak untuk menggunakan Kewenangan dalam mengambil Keputusan dan/atau Tindakan.” dan Poin 2 Huruf e yang berbunyi “menggunakan diskresi sesuai dengan tujuannya.” Diskresi atau *freies ermesen* adalah kebebasan negara atau daerah untuk bertindak atas inisiatif sendiri dan dalam pelaksanaannya haruslah tindakan administrasi negara itu sesuai dengan hukum (Basah,

1997:3). Oleh sebab itu, perlu adanya kebebasan atau diskresi dari pemerintah untuk mengatur daerah otonomnya. Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita merupakan suatu diskresi yang ditetapkan setelah Pemerintah Kota Medan mengetahui kendala yang dirasakan masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah. Selanjutnya, kerangka regulasi juga berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Layanan MRK. Berikut adalah prosedur dalam menindaklanjuti aduan Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita:

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan sesuai kategori pengaduan yang tertera.
2. Operator Medan Rumah Kita akan memverifikasi aduan. Jika aduan sesuai dengan persyaratan yang ada maka akan ditulis pernyataan "Laporan Anda telah diverifikasi dan diteruskan ke SKPD terkait."
3. Operator SKPD menyampaikan informasi aduan masuk dan menuliskan "Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, akan dilakukan *monitoring* dan survei oleh Dinas Pekerjaan Umum ke Lokasi Saudara."
4. Jika aduan telah selesai ditindaklanjuti maka Operator menuliskan pernyataan "Laporan telah selesai diproses" disertai dengan foto.

Maka dari itu, sanksi yang jelas dan tegas harus dapat menjangkau seluruh aktivitas dalam pelayanan melalui Layanan Medan Rumah Kita. Sayangnya, penetapan sanksi tidak ada pada SOP yang telah ditetapkan sehingga tidak ada acuan atau pedoman untuk menindaklanjuti aduan yang terbengkalai. Standar yang tidak dijelaskan adalah di saat terdapat dinas yang tidak melampirkan bukti foto sebagai bukti bahwa aduan telah selesai ditindaklanjuti. Dinas Pekerjaan Umum hanya menyampaikan informasi berkaitan dengan aduan yang sedang pada tahap verifikasi di lapangan dan tindak lanjut setelah informasi verifikasi tersebut tidak ada lagi. Hal demikian dapat membuat pemikiran bahwa Dinas Pekerjaan Umum tidak menangani aduan masyarakat dan hanya melakukan survei lapangan. Lain halnya dengan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan yang selalu menyampaikan perkembangan dan penindaklanjutan aduan hingga melampirkan foto sebagai bukti bahwa aduan telah selesai ditangani.

Selain itu, tidak adanya kejelasan atau jaminan waktu yang pasti berkaitan dengan

tenggat waktu penindaklanjutan aduan hingga selesai pada Layanan MRK yang mengakibatkan aduan tidak memiliki acuan dari awal pengerjaan hingga selesai. Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita masih dalam tahapan yang perlu peningkatan lagi kedepannya, khususnya dalam pelayanan publik sehingga Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita dapat benar-benar menjadi wadah bagi Masyarakat dan Pemerintah Kota Medan dalam membangun Kota Medan yang *smart governance*.

b) Disosialisasikannya Konsep *Electronic Government*

Sosialisasi konsep *e-Government* merupakan cara untuk memperkenalkan dan menyebarkan *e-Government* kepada sasaran dari dibangunnya *e-Government* secara simpatik (Indrajit, 2016:11). Sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Medan kepada Masyarakat Kota Medan dalam pengenalan Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita berjalan kurang optimal. Sosialisasi tersebut dilakukan melalui media *online* yakni dilakukan melalui media *online* seperti *Instagram*, *YouTube*, dan *website* Pemerintah Kota Medan. Media *online* disebut juga dengan digital media yang tersaji secara *online* di situs (*website*) internet. Media *online* juga dapat dimaknai sebagai jenis atau format media yang hanya dapat diakses melalui internet dengan berisikan teks, foto, video dan suara sehingga mengefisienkan sosialisasi (Akbar, 2021:75). Berikut adalah tampilan sosialisasi Layanan Pengaduan MRK melalui *Instagram*:



**Gambar 1. Sosialisasi Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita Melalui *Instagram***  
Sumber: *Instagram Medan Rumah Kita, 2022*

Gambar 1 menunjukkan bahwa penyampaian informasi atau sosialisasi tentang Medan Rumah Kita kepada masyarakat dilakukan melalui media *online* seperti *Instagram*. Hanya saja, sosialisasi melalui media *online* dalam memperkenalkan Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita belum maksimal. Hal demikian dikarenakan pola sosialisasi yang dilakukan tidak rutin. Hal ini dapat diketahui pada media *Instagram* Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita tidak lagi meng-*update* informasi seputar Medan Rumah Kita karena *postingan* dimulai pada 15 Maret 2017 dan berhenti pada 10 April 2017. Berdasarkan pengamatan peneliti, materi yang disajikan untuk sosialisasi mudah dipahami sebagai panduan kepada masyarakat untuk menggunakan Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita. Masyarakat dapat memahami kegunaan dan cara penyampaian aduan melalui Medan Rumah Kita. Sosialisasi juga diberikan kepada para Operator SKPD dilakukan pada masa *soft launching* dari Layanan Medan Rumah Kita secara tatap muka. Untuk mengetahui rincian sosialisasi yang dilakukan kepada para Operator SKPD maka dapat diketahui melalui Tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1. Rekapitulasi Sosialisasi Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita**

Tahun	Materi Sosialisasi	Jumlah Peserta
2016	Sosialisasi dan <i>soft launching</i> Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita	15 orang
2016	Sosialisasi Regulasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita	8 orang

Sumber: Medan Command Center, 2022

Menurut Buhler (dalam Akbar, 2021:76), sosialisasi merupakan proses yang membantu individu-individu untuk belajar dan menyesuaikan diri, cara hidup dan berpikir agar dapat berperan dan berfungsi dalam kelompoknya atau organisasi yang bersangkutan. Sosialisasi penting dilaksanakan untuk pola perilaku individu, menjaga keteraturan hidup dalam masyarakat, dan menjaga integrasi individu dengan individu lainnya dalam suatu organisasi.

### Capacity (Kapasitas Pemerintah)

#### a) Ketersediaan Sumber Daya Finansial

Ketersediaan sumber daya finansial (anggaran) yang mencukupi sangat membantu pemerintah dalam memenuhi sejumlah sarana maupun prasarana untuk mendukung *e-*

*Government* (Indrajit, 2016:12). Untuk mendapatkan informasi tentang anggaran maka peneliti melihat Peraturan Walikota Medan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Penjabaran Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2016. Melalui peraturan ini dapat diketahui anggaran Pemerintah Kota Medan untuk direalisasikan pada Tahun 2016. Melalui Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2016, ketersediaan anggaran diatur pada Pasal 1 dan dinyatakan bahwa APBD Kota Medan berjumlah Rp. 5,737.738.289.895,00.

Sementara itu, total keseluruhan anggaran untuk pembangunan Medan Rumah Kita Berdasarkan Laporan Keuangan Dinas Kominfo Kota Medan adalah Rp. 366.200.000 yang terdiri atas biaya *hardware* sebesar Rp. 26.400.000; biaya *software* sebesar Rp. 30.000.000; biaya tenaga kerja sebesar Rp. 97.000.000; operasional kantor sebesar Rp. 191.800.000; biaya proyek sebesar Rp. 15.500.000; dan pelatihan Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita sebesar Rp. 3.500.000 serta sosialisasi sebesar Rp. 2.000.000. Anggaran yang disediakan untuk pembangunan Medan Rumah Kita sudah memadai. Namun, anggaran untuk pengembangan Medan Rumah Kita tidak mencukupi.

Adapun anggaran untuk masa sekarang ini dapat dikatakan tidak memadai dikarenakan munculnya Pandemi COVID-19 sehingga Pemko Medan mengubah prioritasnya untuk berfokus memutus penyebaran COVID-19. Anggaran yang belum memadai ini menghambat dilaksanakannya pelatihan Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita, Untuk melihat anggaran Dinas Pekerjaan Umum Kota Medan dalam menindaklanjuti aduan masyarakat dengan kategori pengaduan jalan rusak maka dapat diketahui melalui Tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2. Realisasi Anggaran Dinas Pekerjaan Umum Kota Medan dalam Menindaklanjuti Aduan Jalan Rusak pada Medan Rumah Kita**

Realisasi Anggaran untuk Menindaklanjuti Aduan Jalan Rusak Melalui Medan Rumah Kita		
Tahun	Nominal Anggaran (Rp)	Jumlah Aduan
2018	13.405.186.456	43
2019	42.247.141.835	42
2020	11.081.084.300	25
2021	24.652.797.517	30

Sumber: Dinas Pekerjaan Umum Kota Medan, 2022

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa realisasi anggaran yang paling tinggi dalam menindaklanjuti aduan jalan rusak terdapat pada Tahun 2019. Hal demikian juga sejalan dengan tingginya aduan jalan rusak yang masuk pada Tahun 2019 dengan jumlah 42 aduan. Aduan-aduan masyarakat yang berkenaan tentang jalan rusak harus disesuaikan dengan penyediaan anggaran di tahun yang bersangkutan. Begitu pentingnya ketersediaan anggaran sebagaimana yang dinyatakan oleh Dewanti (2016:89) bahwa anggaran merupakan aspek penting yang dimiliki organisasi untuk dapat mendayagunakan pemasukan dan pengeluaran dengan baik. Dengan demikian, jika anggaran sudah direalisasikan namun tidak mampu memenuhi proses pelayanan maka harus dipertanyakan kembali mengenai bagaimana realisasi anggaran yang telah digunakan

b) Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi harus dirancang secara optimal dalam mendukung misi dan tujuan pemerintah. Dengan kata lain, pemerintah memerlukan sarana dan prasarana yang mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat (Fountain, 2003:51). Untuk mengoperasikan Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita terdapat ruangan atau tempat khusus untuk melayani pengaduan masyarakat. Tempat ini juga menjadi tempat pengawasan dan kontrol pemimpin Kota Medan (Wali Kota Medan). Tempat yang dimaksud bernama Medan Command Center. Medan Command Center menjadi tempat bagi pemimpin dalam mengambil keputusan dan melihat berbagai data yang diperlukan untuk memantau perkembangan Kota Medan. Medan Command Center merupakan pusat kontrol layanan pengaduan seperti MRK dan SP4N-LAPOR untuk menerima aduan dari masyarakat.

Berdasarkan informasi dari informan dan pengamatan peneliti, infrastruktur yang terdapat pada Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita meliputi *server*, komputer, dan koneksi internet yang mendukung. Bersamaan dengan Operator Medan Rumah Kita yang berjumlah 12 (dua belas) operator maka komputer yang disediakan juga 12 unit komputer, 5 (lima) mesin cetak kertas (mesin *print*), dan telepon yang berguna untuk berkomunikasi dengan masyarakat maupun SKPD. Selanjutnya, berdasarkan hasil

pengamatan dan informasi dari informan dapat diketahui bahwa untuk melaksanakan pelayanan pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum Kota Medan, infrastruktur yang tersedia meliputi 1 (satu) unit komputer dilengkapi dengan komputer, jaringan, *server*, dan mesin *print* yang diperuntukkan kepada 1 (satu) orang Operator Medan Rumah Kita.

Tak hanya itu, ketersediaan infrastruktur dapat dilihat melalui bagaimana Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita saling berintegrasi dan saling melengkapi dengan layanan lainnya. Pada awal dibangunnya Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita, yakni Tahun 2018-2019 sudah terintegrasi dengan layanan pengaduan sejenis yang bernama SP4N-LAPOR. Namun, dikarenakan Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita tidak kunjung diperbaharui sehingga terintegrasinya Medan Rumah Kita tidak dilanjutkan semenjak Tahun 2019. Ditambah lagi dengan kehadiran SP4N-LAPOR yang mengakibatkan redupnya Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita. Hadirnya Layanan SP4N-LAPOR memunculkan persepsi bahwa masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui layanan tersebut.

c) Kesiapan Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan para pegawai dengan kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Indrajit, 2016:12). Untuk Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita, terdapat pegawai yang merupakan koordinator dan operator. Lalu, operator dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yang meliputi Operator Medan Rumah Kita yang berada di Medan Command Center dan Operator Medan Rumah Kita di setiap SKPD Kota Medan.

Setiap Operator di Medan Command Center memiliki latar belakang pendidikan yang beragam. Namun, meskipun tidak memiliki latar belakang pendidikan khusus mengarah kepada teknologi, para operator dapat melaksanakan tugas dengan baik. Selain itu, para operator Medan Rumah Kita khususnya yang berada di Medan Command Center juga melalui tahap rekrutmen yang ketat sehingga dapat terpilih menjadi operator pada Medan Command Center, yaitu seleksi berkas, wawancara, tes Bahasa Inggris, hingga tes komputer.

Sebelum mulai bertugas, para Operator Medan Rumah Kita telah diberikan pelatihan

dalam rangka mengikuti prosedur pelayanan melalui Medan Rumah Kita. Pelatihan ini dilakukan sebelum para operator bertugas dan menjadi agenda rutin setiap setahun sekali. Namun, dikarenakan adanya pandemi COVID-19, pelatihan ini menjadi terkendala ditambah lagi belum mencukupinya anggaran untuk mengadakan pelatihan. Berikut adalah rekapitulasi pelatihan pada Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita:

**Tabel 3. Rekapitulasi Pelatihan Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita**

Materi Pelatihan	Jumlah Peserta	Metode Pelatihan
Tahun 2017 Pelatihan Pengelolaan Aplikasi dan SOP Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita	10 orang	Tatap Muka
Tahun 2018 Pelatihan Pengelolaan Aplikasi dan SOP Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita	8 orang	Tatap Muka

Sumber: Medan Command Center, 2022

Tabel 3 memberitahukan bahwa pelatihan dilakukan secara tatap muka hanya saja peserta yang hadir tidak lengkap. Pelatihan hanya dihadiri oleh SKPD tertentu seperti Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Kebersihan dan Pertamanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Saat pelatihan, narasumber dan peserta juga membahas kendala yang dihadapi dalam melayani masyarakat hingga menindaklanjuti aduan kepada SKPD. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Elfrianto (2016:46) bahwa pelatihan SDM merupakan kemestian bagi setiap organisasi dan lembaga karena penempatan SDM secara langsung tanpa adanya pembekalan atau pelatihan tidak menjamin SDM akan berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, pelatihan ini membantu para Operator Medan Rumah Kita lebih tanggap dalam memberikan pelayanan atas aduan masyarakat.

#### **Value (Manfaat bagi Masyarakat)**

##### a) Terwujudnya Komunikasi Dua Arah

Salah satu manfaat yang didapatkan dari pengembangan *e-Government* adalah meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat sehingga memberikan kemudahan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat ini dapat dilihat melalui komunikasi dua arah antara Diskominfo Medan, Medan Command Center, dan Dinas Pekerjaan Umum

dengan Masyarakat Kota Medan. Komunikasi dua arah sudah telaksana karena Operator Medan Rumah Kita di Medan Command Center maupun SKPD selalu merespon aduan yang disampaikan baik secara daring (melalui layanan pengaduan) maupun saat di lapangan. Hanya saja, yang masih menjadi kendala adalah waktu penyelesaian aduan tidak bisa ditentukan dengan pasti mengingat begitu banyak pertimbangan dalam menindaklanjuti aduan di lapangan.

Namun, ketika komunikasi dua arah tidak berjalan dengan baik maka *progress* dari SKPD terkait patut dipertanyakan. Tak hanya itu, kesulitan dalam komunikasi dua arah juga terjadi jika terjadi pergantian Operator Medan Rumah Kita pada SKPD karena pihak Medan Command Center sudah mengenal dan terbiasa berkomunikasi dengan Operator SKPD sebelum diganti. Selain itu, jika terdapat aduan yang belum ditindaklanjuti pada masa Operator SKPD sebelumnya maka Operator SKPD berikutnya menjadi bingung dengan *progress* dari aduan yang belum ditindaklanjuti. Retnowati (2008:210) menyatakan bahwa komunikasi dua arah terbentuk melalui kemudahan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan pada akhirnya mampu menguatkan hubungan maupun kepercayaan satu sama lain. Dengan demikian, kemudahan berinteraksi antara pemerintah dengan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di Kota Medan.

##### b) Mewujudkan Pelayanan yang Efisien

Di samping terwujudnya komunikasi dua arah antara Pemerintah Kota Medan dengan masyarakat, Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita juga mampu mewujudkan pelayanan publik yang efisien mengingat konsep digitalisasi yang terdapat pada Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita. Alhasil, komunikasi antara Pemerintah Kota Medan dengan masyarakat sebanyak 50% dilakukan secara *online* dan menuntut aktivitas yang lebih responsif serta menghemat biaya maupun waktu. Namun, bagi beberapa Masyarakat Pengguna Medan Rumah Kita lainnya, pelayanan yang diberikan belum tanggap dan efisien sehingga pelayanan yang efisien masih menjadi angan-angan belaka.

Pelayanan yang efisien akan sulit diwujudkan jika Pemerintah Kota Medan tidak tanggap dalam menindaklanjuti aduan yang

disampaikan. Saputra (2019:40) menyatakan bahwa daya tanggap atau ketanggapan (*responsiveness*) sangat mendukung pelayanan yang efisien. Daya tanggap adalah kemauan pemerintah untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada khususnya melalui pelayanan yang cepat, penyampaian informasi yang cepat dan tepat waktu, maupun pelayanan yang mampu merespon masyarakat. Penindaklanjutan aduan yang lamban oleh Operator SKPD memberikan hambatan dalam mewujudkan efisiensi pelayanan.

Lambannya tindaklanjut aduan diakibatkan oleh tidak adanya kepastian waktu dalam menyelesaikan aduan. Saputra (2019:39) menyatakan bahwa dalam pelayanan harus memperhatikan aspek *assurance* atau jaminan, salah satunya adalah jaminan tepat waktu. Pegawai harus memberikan jaminan tepat waktu atas layanan yang disediakan sehingga masyarakat mengetahui standar yang telah ditetapkan untuk dipatuhi. Ketidaktanggapan pemerintah dalam merespon aduan akan menimbulkan pelayanan yang tidak efisien sehingga perlu dilakukan evaluasi agar pelayanan dapat lebih baik kedepannya. Hanya saja, evaluasi dilakukan sekali dalam setahun dan hal demikian tidak efektif dalam menilai maupun memantau pelayanan melalui Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita.

c) Mewujudkan Pelayanan yang Efektif

Manfaat selanjutnya dari Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita adalah ketika berbicara tentang hasil dan dampak dari pelayanan yang telah ditindaklanjuti. Hasil pelayanan melalui Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita mendukung kemudahan informan dalam beraktivitas dan mencegah terjadinya banjir di lingkungan informan. Hanya saja, aduan yang lama ditindaklanjuti masih menjadi pembicaraan krusial dikarenakan jaminan waktu yang tidak pasti. Dengan kata lain, tingkat efektivitas pelayanan sudah mampu memberikan dampak dan manfaat bagi informan yang bersangkutan dan masyarakat khususnya dalam memudahkan aktivitas sehari-hari dari informan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Husman (dalam Mulyawan, 2016:23) bahwa pelayanan yang efektif terjadi jika pemberi layanan mampu melaksanakan pelayanan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan yang dimaksud adalah mewujudkan Kota Medan yang lebih baik khususnya dalam

pembangunan Kota Medan dilihat dari segi pelayanan. Hanya saja, efisiensi pelayanan masih menjadi permasalahan dan belum tercapai sehingga Pemerintah Kota Medan juga harus memperbaiki terlebih dahulu efisiensi pelayanan melalui Layanan Medan Rumah Kita. Untuk mengetahui jumlah aduan masyarakat yang masuk, sedang diproses, ditolak, dan selesai maka disajikan Tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4. Rekapitulasi Aduan pada Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita**

Status	2018	2019	2020	2021
Masuk	137	125	89	75
Diproses	46	52	42	30
Selesai	43	42	25	31
Ditolak	48	31	22	15

Sumber: Medan Command Center, 2022

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa laporan yang paling banyak masuk adalah saat *soft launching* Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita pada Tahun 2018 dengan total sebanyak 137 aduan dan laporan yang selesai ditindaklanjuti sebanyak 43 aduan. Seiring dengan menyebarnya Pandemi COVID-19, jumlah aduan yang masuk dan ditindaklanjuti mengalami penurunan sehingga aduan yang sedang diproses mengalami kenaikan. Adapun aduan yang ditolak dikarenakan aduan tersebut tidak memenuhi persyaratan yang baik dan benar. Dengan demikian, melalui aduan yang telah selesai diproses dapat diketahui bahwa Pemerintah Kota Medan berupaya untuk menindaklanjuti aduan walaupun memerlukan proses yang cukup lama.

**PENUTUP**

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini maka menunjukkan bahwa realisasi *electronic government* melalui Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita telah diterapkan dengan cukup baik di Kota Medan. Secara khusus, penelitian dibahas menggunakan 3 elemen sukses pengembangan *electronic government* yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

*Support* (Dukungan Pemerintah) sudah terlaksana cukup baik. Regulasi tentang Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita sudah tertata dengan baik dari aturan pusat hingga daerah sehingga kedudukan, tujuan, dan prosedur dari Layanan Medan Rumah Kita telah

ditetapkan. Kejelasan kerangka *e-Government* ini juga tampak pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita. Selain itu, sosialisasi melalui media *online* mampu menyebarkan informasi tentang Medan Rumah Kita. Hanya saja, SOP yang telah ditetapkan tidak memberikan jaminan waktu dan sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat tidak intensif.

*Capacity* (Kapasitas Pemerintah) sudah terlaksana dengan cukup baik. Namun, dikarenakan Pandemi COVID-19 mengakibatkan sumber daya finansial dialihkan untuk pencegahan penyebaran COVID-19 sehingga anggaran terbatas untuk mengadakan pelatihan. Infrastruktur dalam mendukung Layanan Medan Rumah Kita juga sudah memadai dikarenakan adanya Medan Command Center namun Layanan Medan Rumah Kita tidak terintegrasi dengan layanan lainnya seperti SP4N-LAPOR. Selain itu, kesiapan Sumber Daya Manusia khususnya operator sudah memadai. Para operator memiliki kemampuan dasar penggunaan teknologi dan berkemauan kuat untuk belajar serta akan diberikan pelatihan dalam menindaklanjuti aduan.

*Value* (Manfaat bagi Masyarakat) sudah terlaksana dengan cukup baik dan mampu memangkas prosedur yang lamban dan berbelit-belit dalam menyampaikan aduan. Namun, masih terdapat beberapa pelayanan yang bersifat komunikasi satu arah dikarenakan Dinas Pekerjaan Umum tidak dapat menindaklanjuti aduan dengan segera. Hal demikian dikarenakan adanya keterbatasan anggaran dan tingkat urgensi setiap aduan yang berbeda-beda. Selain itu, tidak semua aduan dapat ditindaklanjuti dengan tanggap dan cenderung memerlukan waktu yang lama.

#### DAFTAR PUSTAKA

Akbar, S. (2021). Media Komunikasi dalam Mendukung Penyebarluasan Informasi. *Majalah Semi Ilmiah Populer Komunikasi Massa*, 2(1), 73-82.

Akses. (2020). Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita Tidak Berfungsi Retrieved from <https://www.akses.co/aplikasi-medan-rumah-kita-tidak-berfungsi/amp/>.

Arjita, U.A. (2017). *E-Government* sebagai Bagian dalam *Smart City*. Seminar

Nasional IPTEK Terapan (SENIT), 167-170. Retrieved from <https://ejournal.poltektegal.ac.id/>

Badan Pusat Statistik. (2021). Pendudukan Kota Medan dalam Angka Retrieved from [medankota.bps.go.id](http://medankota.bps.go.id).

Basah, S. (1997). *Eksistensi dan Tolok Ukur Peradilan Administrasi Negara di Indonesia*. Bandung: ALUMNI.

Batubara, U.K. (2022). Pemanfaatan Program Medan Rumah Kita (MRK) dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik (JIMSIPOL)*, 2(1), 1-13.

Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dewanti, Y.R. (2016). Peranan Anggaran sebagai Alat Perencanaan dan Pengendalian Suatu Tinjauan Konseptual. *Jurnal Lentera*, 2(1), 86-102.

Elfrianto. (2016). Manajemen Pelatihan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pekerjaan. *Jurnal EduTech*, 2(2), 46-59. doi: 10.30596/edutech.v2i2.596

Fountain, J.E. (2003). *Information, Institutions and Governance*. Massachusetts: Harvard University.

Gafar, T.F. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-Government*) dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal ALBOACEN*, 1(2), 1-28. doi: 10.13140/RG.2.2.22435.76322

Go Sumut.com. (2021). Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita Tak Bermanfaat Retrieved from <https://m.gosumut.com/berita/baca/2017/07/09/aplikasi-medan-rumah-kita-tak-bermanfaat>.

Indrajit, R.E. (2016). *Electronic Government*. Yogyakarta: ANDI.

Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.

Peraturan Walikota Medan Nomor 28 Tahun 2018 Tentang *Smart City* Kota Medan.

Peraturan Walikota Medan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Penjabaran Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2016

Retnowati. (2008). Peranan E-Government bagi Masyarakat. *Jurnal Seminar Nasional Informatika*, 2(1), 200-220.

Saputra. (2019). Kualitas Pealayan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul. *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 38-44.

Sopiani. (2020). Politik Hukum Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan. *Jurnal Legislasi Nasional*, 17(2), 146-153.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.