

PERBAIKAN APLIKASI MEDAN RUMAH KITA DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN

Muhammad Farhan Azhar Parinduri
NPP. 29.0143

*Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Fakultas Manajemen Pemerintahan*

Email: azharfarhan492@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statment/Background (GAP): The MRK application (Medan Rumah Kita) was created by the Medan City Communication and Information Office which is intended for the public to submit complaints in the city of Medan such as services, damaged roads which can be directly submitted by the city government. This MRK (Medan Rumah Kita) application can be said to be successful if the public interest or enthusiasm of the people in the city of Medan is increasing and there are fewer complaints related to this application. The phenomenon found is that there is a lack of public interest in the MRK application (Medan Rumah Kita) and the appearance of the application that must be improved again **Purpose:** This study aims to analyze public interest and what content is needed by the community for the Medan Rumah Kita application for the realization of Electronic Government in Medan City. **Method:** The theory used to explain this is the Technology Acceptance Model (TAM) theory of Davis' policy with the ease of use variable and the user interface theory in the heuristic method. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation and documentation. **Result :** From the results of the study, it can be seen that the public's interest is still lacking in the use of the MRK application even though the existing content is good which is because people are still complaining about the slow response in the application but the content in the application is good even though it must be improved again. Conclusions and recommendations **Conclusion/sugegestion:** Program The MRK application itself is an approach program that helps or regional counseling in conveying regional protests and wishes to the problems of community assistance in the city of Medan, this is to build relationships between local governments and individuals. From Medan. The presence of the MRK program is also one of the efforts Medan Regional Government in realizing Electronic Government, or the use of innovation in realizing open government better, this is so that all parties are included, both device associations provinces and individual cities. Medan must be interested.

Keywords: *City Government, Smart City, Electronic Government*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi MRK (Medan Rumah Kita) dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dimana ditujukan untuk masyarakat dapat menyampaikan keluhan-keluhan yang ada di Kota Medan seperti pelayanan, jalan rusak yang dapat langsung disampaikan oleh pemerintah kota. Aplikasi MRK (Medan Rumah Kita) ini dapat dikatakan berhasil jika minat masyarakat atau antusias masyarakat di Kota Medan semakin meningkat serta sedikitnya keluhan terkait aplikasi ini. Fenomena yang ditemukan terdapat kurangnya minat masyarakat terhadap aplikasi MRK (Medan Rumah Kita) serta tampilan aplikasi yang harus ditingkatkan kembali. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis minat masyarakat dan konten apa yang dibutuhkan masyarakat terhadap aplikasi Medan Rumah Kita demi terwujudnya Electronic Government di Kota Medan. **Metode:** Teori yang digunakan dalam menjelaskan hal tersebut adalah teori Technology Acceptance Model (TAM) kebijakan Davis dengan variable kemudahan penggunaan serta teori user interface dalam metode heuristic. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa minat masyarakat yang masih kurang dalam penggunaan aplikasi MRK walaupun konten yang ada sudah baik dimana dikarenakan masyarakat yang masih mengeluhkan lambatnya respon di aplikasi tersebut akan tetapi konten yang ada di aplikasi tersebut sudah baik walaupun harus ditingkatkan lagi. **Kesimpulan dan Saran:** Program aplikasi MRK sendiri merupakan program pendekatan yang membantu atau penyuluhan daerah dalam menyampaikan protes dan keinginan daerah terhadap masalah-masalah bantuan masyarakat di kota Medan, hal ini untuk menjalin hubungan antara pemerintah daerah dengan individu. dari Medan. Hadirnya program MRK ini juga merupakan salah satu upaya Pemerintah Daerah Medan dalam mewujudkan Electronic Government, atau pemanfaatan inovasi dalam mewujudkan pemerintahan yang terbuka lebih baik, hal ini agar semua pihak termasuk, baik asosiasi perangkat provinsi, maupun individu kota. Medan harus tertarik.

Kata Kunci: *Pemerintah Kota, Smart City, Electronic Government.*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang menerapkan sistem pemerintahan presidensial. Hal tersebut berdasarkan kesepakatan pada sidang Badan Penyelidik Usaha Persiapan Kemerdekaan (BPUPK) pada bulan mei sampai dengan Juli 1945. Sistem tersebut memiliki ciri khas yang sama yang dianut di Amerika Serikat menurut seorang pakar di Amerika Serikat. Pertama, hal tersebut didasarkan oleh asas pemisahan kekuasaan. Kemudian, tidak terdapatnya pertanggungjawaban bersama diantara Presiden sebagai pemimpin eksekutif dengan anggotanya. Anggota itu bernamakan Menteri yang bertanggung jawab sepenuhnya kepada Presiden. Ketiga, Presiden dipilih oleh Dewan Pemilihan dan kemudian yang keempat, Presiden tidak bisa membubarkan DPR (Yani, 2018: 124). Kemudian, setelah pemerintah pusat terdapat wakil pemerintah pusat yaitu Gubernur.

Konstruksi peran dan fungsi gubernur terdapat dua bentuk, yaitu: kewenangan delegatif kemudian kewenangan atributif. Kewenangan delegatif yang dimaksud adalah kewenangan yang berkaitan dengan pelimpahan kewenangan secara teknis dari kementerian ke gubernur sebagai wakil pemerintah pusat dalam hal *Fragmented Administration*. Kewenangan atributif mengikuti konsep *Integrated Field Administration* dan *Integrated Prefectoral System* lebih kepada urusan yang berhubungan dengan pemerintahan umum, jadi kewenangan atributif adalah kewenangan yang terdapat pada jabatan tersebut sebagai wakil pemerintah pusat dan/atau sebagai kepala wilayah administrasi (Sutrisno, 2015: 37). Pada beberapa kota di Indonesia sudah membuat konsep *smart city* untuk membuat tata pemerintahan dalam kota tersebut menjadi efisien dalam membuat *e-government* seperti ibukota Indonesia ini yaitu Jakarta yang pada masa ini semakin mengembangkan konsep *smart city*nya. Demi mewujudkan sistem pemerintahan untuk menuju arah yang lebih sempurna lagi dan terintegrasi dengan cara *Smart City Lounge*. Pada era industri 4.0, tentu Indonesia harus lebih berkembang dalam membangun pemerintahannya terutama tantangan di era globalisasi ini. Mengikuti Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terhadap Kebijakan serta Strategi Nasional dalam Pengembangan *e-government*, dengan adanya kebijakan tersebut baik pemerintahan pusat maupun daerah untuk membangun pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik agar lebih efektif dan efisien. Namun, kemunculan *e-government* di Indonesia di era industri 4.0 mengalami tantangan, salah satunya adalah terbatasnya regulasi sebagai payung hukum. Dikarenakan regulasi tersebut yang kurang rinci dalam menjalankan *e-government* dengan tidak seimbang dengan berkembangnya teknologi yang sekarang semakin pesat dan tidak dapat tertahan lagi. Teknologi serba digital telah memasuki aktivitas kita setiap harinya dan tanpa disadari peningkatan tersebut telah dimanfaatkan oleh perusahaan industri kecil kreatif dan juga dimanfaatkan oleh sektor negeri maupun swasta (Wirawan, 2020: 2). *E-government* diterapkan bukan hanya ditujukan untuk membuat hubungan baik antarpemerintah dengan antarinstansi pemerintah (G2G), pemerintah terhadap masyarakatnya (G2C), pemerintah terhadap para pebisnis (G2B), pemerintah terhadap karyawan (G2E) tetapi membuat sistem yang baru dalam pemerintah tersebut. *E-government* memiliki manfaat yang bisa dirasakan pemerintah yang menerapkan aplikasi *egovernment* untuk meningkatkan efektivitas untuk meningkatkan pelayanan publik dan juga meningkatkan efisiensi, yang terdiri dalam 3 hal yaitu: dimensi sosial, dimensi ekonomi dan tata kelola pemerintahan (Nugroho & Purbokusumo, 2020: 2). Kota Medan sebagai kota terbesar ketiga di-Indonesia sudah seharusnya untuk menciptakan *e-government* yang semakin baik dan layanan masyarakat berbasis teknologi seperti aplikasi MRK tersebut sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai strategi nasional untuk menuju *e-government*. Pada era teknologi 4.0 ini juga kota Medan membuat aplikasi layanan secara digital agar gambaran untuk kota Medan juga tidak buruk terus seperti kebanyakan berita yang ada kalau Medan masih jauh dari apa yang diharapkan padahal kota Medan adalah salah satu kota terbesar di Indonesia. Setelah aplikasi MRK tersebut berjalan sejak 2016 sudah sekitar 5 (lima) tahun ternyata aplikasi MRK tersebut masih banyak kendala dan keluhan terutama dari masyarakat kota Medan itu sendiri. Salah satu hal ini juga dikarenakan kurangnya partisipasi oleh masyarakat kota Medan dalam mengunduh aplikasi tersebut yang dapat dilihat dari jumlah yang sudah mengunduh aplikasi tersebut dibandingkan dengan jumlah penduduk di kota Medan. Hal ini

mungkin salah satu tantangan bagi pemerintah kota Medan terutama pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Medan untuk melakukan sosialisasi kepada penduduk kota Medan mengenai aplikasi tersebut. Kemudian masalah lainnya juga terdapat pada kurang menariknya aplikasi tersebut dan terdapat beberapa keluhan ataupun tanggapan masyarakat yang telah mengunduh aplikasi MRK tersebut.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Penduduk Kota Medan yang sudah mendownload atau memiliki aplikasi tersebut banyak mengeluh dan memberi masukan terhadap aplikasi tersebut. Salah satunya adalah permasalahan terhadap keluhan yang lambat direspon. Dan banyak juga masyarakat yang memberikan saran jika aplikasi tersebut langsung dihubungkan dengan OPD terkait dengan keluhan yang ada, misalnya keluhan jalan rusak langsung dihubungkan dengan Dinas Pekerjaan Umum (PU) jadi tidak melalui Diskominfo lagi. Kemudian pada fitur aplikasi tersebut yang tidak dibuatnya kolom komentar oleh pengguna, yang bisa memberi komentar atas keluhan tersebut hanya admin dari aplikasi tersebut.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian pertama Penelitian Aweng (2016), yang berjudul “Pengaruh Literasi Teknologi Informasi Perangkat Desa Terhadap Intensitas Penggunaan Edesa”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui literasi TIK perangkat desa memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan. Dalam penelitian ini untuk mengukur kemudahan penggunaan, kemanfaatan menggunakan indikator dalam teori TAM. Hasil dari penelitian ini dimana kemudahan penggunaan e-desa yang berpengaruh positif terhadap intensitas atau niat yang berarti semakin mudahnya e-desa yang dirasakan oleh perangkat desa maka intensitas penggunaan e-desa menjadi lebih tinggi juga. Pernyataan Kebaruan Ilmiah Teori yang digunakan dalam penelitian, dari penelitian terdahulu peneliti tidak menemukan kesamaan judul penelitian seperti judul yang diambil peneliti. Namun peneliti akan mengangkat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian terhadap penelitian yang dilakukan peneliti. Penelitain yang kedua yaitu Hasil Penelitian Yemima M, Pranchis R dan Johannes F (2018) yang berjudul “Analisis User Interface terhadap Website Berbasis E-Learning dengan Metode Heuristic Evaluation”. Metode yang digunakan menggunakan evaluasi heuristik dimana terdiri atas 10 aturan prinsip yang terkenal dalam melakukan penilaian atas suatu desain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis user interface atau desain website yang berbasis e-learning dengan metode heuristic evaluation dimana pada penelitian kali ini menggunakan website NetAcad. Pada penelitian ini peneliti menganalisis bahwasannya dalam website tersebut sudah baik hanya saja mempunyai beberapa kekurangan yang mungkin harus diperbaiki atau ditingkatkan lagi, seperti misalnya menambahkan beberapa jenis bahasa yang dapat dipakai oleh pengguna, memberikan pemberitahuan kepada pengguna atas kesalahan yang dilakukan oleh pengguna saat validasi akun saat hendak login, dan sebagainya. Penelitian ini menggunakan 10 metode prinsip heuristic evaluation, yaitu: (1) visibility of system status, (2) Match between system and the real world, (3) Use control and freedom, (4) Consistency and standards, (5) Error prevention, (6) Recognition rather than recall, (7) Flexibility and

Efficient of use, (8) Aesthetic and minimalist design, (9) Help users recognize, dialogue, and recovers from errors, (10) Help and documentation. Dan penelitian yang ketiga yaitu Penelitian ini yang dikembangkan oleh Mainatul, dkk pada tahun 2020 yang berjudul “Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia”. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Dimana penelitian ini membahas tentang beberapa contoh penelitian yang menggunakan teori TAM ini di Indonesia. Misalnya, pada tahun 2004 yang dimana terdapat 2 penelitian menggunakan teori TAM ini dalam bidang pemerintahan. Kesimpulan dari hasil penelitian ini dimana teori dari sistem informasi sudah ada dari tahun 2004 yang diterapkan di Indonesia dalam mengadopsi model yang dikemukakan davis, dkk.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Teori yang digunakan dalam penelitian, dari penelitian terdahulu penulis tidak menemukan kesamaan judul penelitian seperti judul yang diambil penulis. Namun penulis akan mengangkat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian terhadap penelitian yang dilakukan penulis.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Perbaikan Aplikasi Medan Rumah Kita Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan Sumatera Utara.

II. METODE

Menurut Sugiono (2010:2) Metode Penelitian ialah mendapatkan data dengan cara ilmiah untuk suatu tujuan atau kegunaan tertentu. Pendekatan penelitian ini bertujuan untuk memecahkan masalah dengan mengumpulkan data secara sistematis untuk menghasilkan karya. Menurut J.suprpto sebagaimana dikutip Umar dan Choiri (2019:2) menyatakan bahwa “Penelitian adalah penyelidikan dari suatu bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta atau prinsip dengan sabar, hati-hati, dan sistematis”. Menurut Muri (2017:28) penelitian itu harus memperhatikan langkah serta aturannya dan penataan tahapantahapan harus dengan sedemikian rupa. Metode penelitian itu sendiri menurut Nur Khoiri (2018:1) dengan mengambil data dari tujuan atau kegunaan tersendiri dengan cara ilmiah yang didasarkan dari ciri keilmuan yaitu pertama rasional yang berarti dilakukannya penelitian ini dengan cara masuk akal yang dapat dijangkau dari pikiran manusia. Kedua, empiris berarti penggunaan cara yang bisa diamati menggunakan indera manusia dan yang terakhir yaitu secara sistematis yang berarti dengan langkah yang logis. 32 Manfaat dari pendekatan penelitian adalah peneliti bisa dapat terbantu atau menjawab rumusan masalah yang ada. Pendekatan penelitian ini juga harus sejalan dengan menjawab pertanyaan dalam penelitian ini. Menurut Nazir (2014: 26) pendekatan penelitian adalah sebuah metode penelitian yang bisa dikatakan mencari kebenaran-kebenaran yang ada sesuai dengan pertimbangan yang logis atau masuk akal. atan penelitian adalah peneliti bisa dapat terbantu atau menjawab rumusan masalah yang ada. Pendekatan penelitian ini juga harus sejalan dengan menjawab pertanyaan dalam penelitian ini. Menurut Nazir (2014: 26) pendekatan penelitian adalah sebuah metode penelitian yang bisa dikatakan mencari kebenaran-

kebenaran yang ada sesuai dengan pertimbangan yang logis atau masuk akal. Penulis memaparkan permasalahan yang terjadi terkait aplikasi Medan Rumah Kita pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dan melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Kriyantono (2006: 62) menyatakan bahwa, menjelaskan suatu keadaan atau permasalahan dengan serinci-rincinya dengan mengumpulkan data yang sedalam-dalamnya. Dimana penelitian kualitatif ini mengharuskan peneliti mencari data sedalam-dalamnya dan secara detail. Jika penelitian mendapatkan data yang maksimal maka semakin bagus juga hasil dari penelitian kualitatif ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Peranan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam Menanggulangi Bencana Banjir Di Kota Prabumulih.

Kegagalan atau keberhasilan suatu program bisa ditinjau dari minat penggunaannya serta perbaikan tampilan. Tahap perbaikan aplikasi sendiri merupakan tahap yang paling penting dalam membenahi suatu masalah. Perbaikan tampilan yang dimaksud adalah perbaikan aplikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan oleh pemerintah pusat maupun peraturan daerah. Penulis menerapkan metode Heuristik melalui pendekatan 2 variabel. Adapun variabel yang dimaksud oleh Davis (1986) dalam pelaksanaan kebijakan yakni Minat Penggunaan aplikasi MRK dan Perbaikan tampilan (Metode Heuristik) Kedua variabel yang dimaksud dipaparkan sebagai berikut

1. Minat Pengguna Aplikasi MRK

Program aplikasi MRK adalah suatu hasil Smart City Medan dibawah bidang Aplikasi Informatika, Smart City Medan memberikan pedoman yang sangat konkrit. Minat penggunaan aplikasi ini tergolong kurang. Program aplikasi Medan Rumah Kita merupakan suatu metode bagi Pemerintah Daerah Medan dalam membuat penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan inovasi sebagai aparatur untuk bekerja sama dengan masyarakat luas dalam mengungkapkan atau mendambakan yang berhubungan dengan masalah-masalah pendampingan masyarakat di kota Medan. Namun masih kurangnya minat masyarakat dalam aplikasi MRK. mengenai kurangnya minat masyarakat dalam mengakses aplikasi MRK dikarenakan pengguna kurang paham mengenai aplikasi MRK selain itu menurut mereka konten yang ada pada aplikasi tersebut kurang menarik, hal tersebut membuat minat masyarakat kurang untuk akses aplikasi MRK.

a. Kemudahan Memahami Penggunaan Aplikasi MRK

Menurut sudut pandang penting, Kota Cerdas secara teratur berupaya membantu perubahan lingkungan dalam pengiriman bantuan, area lokal, pengurangan biaya dan energi, kepuasan pribadi, dan kesuksesan finansial. Brilliant Cities berwawasan ke depan, moderat, dan hemat sumber daya. Penggunaan aplikasi MRK di Kota Medan tergolong mudah dikarenakan aplikasi tersebut hanya dengan men-download lalu input yang ingin dilaporkan. Aplikasi Medan Rumah sangat memudahkan masyarakat agar melaksanakan laporan berkaitan layanan publik di kota Medan.

b. Fleksibilitas Penggunaan aplikasi MRK

Aplikasi Rumah Kita merupakan laporan publik dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan yang ada di kota Medan. Dengan adanya aplikasi ini, dipercaya masyarakat kota Medan dapat lebih efektif menyampaikan tujuan atau permasalahan administrasi publik di kota Medan. Artinya masyarakat lebih luwes dan lebih fleksibel dimanapun kapanpun bisa melapor menggunakan aplikasi MRK ini.

c. Kemudahan Aplikasi MRK dalam Berinteraksi

Tujuan aplikasi MRK, khusus membuat aplikasi yang ditunjukkan dengan peningkatan kebutuhan dan inovasi yang ada, membuat aplikasi yang memiliki keunggulan yang membantu daerah untuk bekerja sama lebih efektif dengan otoritas publik, kecukupan dan kemampuan perangkat pemerintah terdekat untuk menjawab pertanyaan publik permasalahan pendampingan di Kota Medan, serta reaksi pemerintah daerah Medan dalam memahami permasalahan tersebut dan memutar kembali permasalahan yang ada di Kota Medan, hal ini juga berlaku pada daerah setempat, sehingga daerah setempat lebih Khawatir dengan permasalahan yang ada di Kota Medan, sebagai salah satu bentuk pembangunan Kota Medan yang unggul terhadap Administrasi Negara dan semakin berkembangnya Administrasi Negara Pemerintah Daerah Medan dalam berinteraksi.

2. Perbaikan Tampilan Aplikasi MRK

Evaluasi heuristik yakni sebuah tuntunan yang dapat memandu suatu rancangan yang dipakai dalam mengkritik suatu keputusan yang sudah diambil. Dalam hal ini perlunya perbaikan tampilan dalam aplikasi MRK agar menambah minat masyarakat untuk mengakses aplikasi tersebut.

a. Perbaikan Tampilan Fleksibilitas dan Efisiensi Aplikasi MRK

Beberapa kendala saat pengaplikasian aplikasi MRK yang dirasakan yakni kurangnya respon OPD pemerintah kota Medan untuk menindak lanjuti pelaporan yang disampaikan melalui aplikasi MRK dan kendala yang lain tentunya harus dilakukan peningkatan seperti perbaikan fleksibilitas dan efisiensi terhadap hal tersebut. Sejauh pengawasan dilakukan atas inisiatif atau bantuan, itu juga ditingkatkan dalam mengendalikan kegiatan selanjutnya yang diselesaikan oleh pelaksana khusus. Selain itu, bagi Dinas Komunikasi dan Informatika khususnya bidang IKP perlu adanya korespondensi dan pemahaman mengenai SOP dan pedoman atau pedoman yang telah ditetapkan oleh pimpinan, pimpinan yang dimaksud adalah Walikota Medan. Dalam memperluas pelaksanaan program MRK, pihak di Dinas Komunikasi dan Informatika serta pengurus di Posko Kota Medan melakukan sosialisasi secara langsung dengan tujuan agar aplikasi ini dirujuk oleh masyarakat setempat kota Medan sebagai penyalur tahunan penghuninya. atau protes. berita atau news, serta mengarahkan dalam setiap action plan untuk membuat aplikasi yang

memiliki highlight yang membantu kemampuan adaptasi dan kemampuan kerja gadget pemerintah terdekat untuk menjawab permasalahan pendampingan masyarakat di kota Medan dengan lebih baik

b. Peningkatan Estetika dan Minimalis Aplikasi MRK.

Pendekatan yang telah ditetapkan oleh seorang pemimpin perlu melihat keadaan keuangan daerah saat ini, hal ini agar ada semacam dukungan atau kerjasama daerah dalam mensukseskan pelaksanaan program, . strategi aplikasi MRK, tentunya perlunya perbaikan konten sehingga tampilan yang ada di aplikasi MRK lebih menarik minat masyarakat. Berdasarkan hasil pembahasan penulis dan narasumber bahwa perlunya adanya pemecahan alternative agar aplikasi MRK berjalan efisien Masyarakat tentunya juga mendukung aplikasi MRK ini yang telah hadir ditengah kita namun beberapa masyarakat memberikan saran dalam pelaksanaannya adapun saran yang disampaikan yaitu Pemkot medan harus lebih kreatif seperti menambahkan konten yang bisa memberikan kemudahan yang lebih praktis sehingga minat masyarakat mengakses aplikasi tersebut lebih besar dengan meningkatkan dan memperbaiki nilai estetika dan meminimaliskan aplikasi MRK agar lebih simpel digunakan oleh masyarakat tapi lebih memuaskan masyarakat.

3.2. Diskusi Utama Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan program MRK ini mengacu pada Peraturan Walikota Medan Nomor 28 Tahun 2018 tentang Smart City Kota Medan. Program aplikasi MRK sendiri merupakan program pendekatan yang membantu atau penyuluhan daerah dalam menyampaikan protes dan keinginan daerah terhadap masalah-masalah bantuan masyarakat di kota Medan, hal ini untuk menjalin hubungan antara pemerintah daerah dengan individu. dari Medan. Hadirnya program MRK ini juga merupakan salah satu upaya Pemerintah Daerah Medan dalam mewujudkan Electronic Government, atau pemanfaatan inovasi dalam mewujudkan pemerintahan yang terbuka lebih baik, hal ini agar semua pihak termasuk, baik asosiasi perangkat provinsi, maupun individu kota. Medan harus tertarik. dalam pelaksanaannya agar Pemerintah Kota Medan dapat mengenali dan menangani permasalahan yang ada dengan cepat.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan kondisi yang terjadi dilapangan. Penelitian ini juga menarik informasi dari informan yang belum lengkap dan informasi yang diberikan belum semuanya sempurna untuk dijadikan bahan refrensi Perbaikan Aplikasi Medan Rumah Kita Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Meda Provinsi Sumatera Utara

Arah Masa Depan Penelitian: (future work): Peneliti menyadari masih awalnya temuan pada pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti berharap dan menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan Perbaikan Aplikasi Medan Rumah Kita Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Meda Provinsi Sumatera Utara

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan tentang perbaikan aplikasi MRK dengan memakai variabel yang dimaksud oleh Davis dalam pelaksanaan kebijakan yakni Minat Penggunaan aplikasi MRK dan Perbaikan tampilan (Metode Heuristik) Kedua variabel yang dimaksud dipaparkan sebagai berikut: Pelaksanaan program MRK ini mengacu pada Peraturan Walikota Medan Nomor 28 Tahun 2018 tentang Smart City Kota Medan. Program aplikasi MRK sendiri merupakan program pendekatan yang membantu atau penyuluhan daerah dalam menyampaikan protes dan keinginan daerah terhadap masalah-masalah bantuan masyarakat di kota Medan, hal ini untuk menjalin hubungan antara pemerintah daerah dengan individu. dari Medan. Hadirnya program MRK ini juga merupakan salah satu upaya Pemerintah Daerah Medan dalam mewujudkan Electronic Government, atau pemanfaatan inovasi dalam mewujudkan pemerintahan yang terbuka lebih baik, hal ini agar semua pihak termasuk, baik asosiasi perangkat provinsi, maupun individu kota. Medan harus tertarik. dalam pelaksanaannya agar Pemerintah Kota Medan dapat mengenali dan menangani permasalahan yang ada dengan cepat. Mengingat hipotesis tahapan prosedur yang diajukan oleh Heuristik, secara keseluruhan diandalkan untuk dikembangkan lebih lanjut lebih ideal:

1. Minat Penggunaan Aplikasi MRK

Program aplikasi MRK merupakan salah satu hasil Smart City Medan, beberapa waktu sebelumnya Smart City Medan memberikan pedoman yang jelas sebagai aturan pelaksanaannya., namun Minat pengguna sangat rendah untuk memanfaatkan aplikasi ini

- a. Kesederhanaan Pemahaman Penggunaan Aplikasi MR Menurut sudut pandang penting, Kota Cerdas secara teratur mencoba membantu perubahan lingkungan dalam pengiriman bantuan, area lokal, penurunan biaya dan energi, kepuasan pribadi, dan pengembangan keuangan. Kota yang Cerdas berwawasan ke depan, moderat, dan mahir dalam aset. Penggunaan aplikasi MRK di Kota Medan tergolong mudah dikarenakan aplikasi tersebut hanya dengan men-download lalu input yang ingin dilaporkan. Aplikasi Medan Rumah sangat memudahkan masyarakat dan pemerintah dalam hal melapor dan merespon masalah.
- b. Fleksibilitas Penggunaan aplikasi MRK Dengan Aplikasi ini diinginkan masyarakat kota Medan dapat lebih mudah dalam menyampaikan aspirasi atau permasalahan layanan publik yang ada di kota Medan. Artinya masyarakat lebih luwes dan lebih fleksibel dimanapun kapanpun bisa melapor menggunakan aplikasi MRK ini.
- c. Kemudahan aplikasi MRK dalam berinteraksi Motivasi di balik aplikasi MRK adalah untuk mengembangkan aplikasi sesuai dengan kemajuan kebutuhan dan inovasi yang ada, membuat aplikasi yang memiliki keunggulan yang membantu daerah untuk bekerja sama lebih efektif dengan otoritas publik, kelangsungan hidup dan produktivitas yang dibuat oleh pemerintah

lingkungan. gadget untuk menjawab permasalahan bantuan masyarakat di kota Medan, serta reaksi dari pemerintah daerah Medan. Dalam memahami permasalahan dan berkilas kembali pada permasalahan yang ada di kota Medan, hal ini juga berlaku pada penanaman modal daerah, agar individu lebih peka terhadap permasalahan yang ada di kota Medan, sebagai salah satu jenis bangunan kota Medan. menuju bantuan publik yang unggul dan peningkatan pemerintah daerah Medan dalam berinteraksi.

2. Perbaikan Tampilan Aplikasi

MRK Evaluasi heuristik merupakan panduan atau aturan yang dapat menuntun suatu rancangan yang digunakan dalam mengkritik suatu keputusan yang sudah diambil. Dalam hal ini perlunya perbaikan tampilan dalam aplikasi MRK agar menambah minat masyarakat untuk mengakses aplikasi tersebut.

- a. Perbaikan Tampilan Fleksibilitas dan efisiensi Aplikasi MRK Hambatan dalam penggunaan aplikasi MRK yakni kurangnya respon dari OPD pemerintah kota Medan saat menindaklanjuti laporan selain itu tentunya harus dilakukan peningkatan seperti perbaikan fleksibilitas dan efisiensi terhadap hal tersebut.
- b. Peningkatan Estetika dan minimalis aplikasi MRK Strategi program yang telah ditetapkan oleh pimpinan perlu memperhatikan keadaan keuangan daerah saat ini, hal ini agar ada semacam dukungan atau kepentingan daerah dalam efektifitas pelaksanaan program yang telah dibuat. dalam pelaksanaan program strategi aplikasi MRK, tentunya perlunya perbaikan konten sehingga tampilan yang ada di aplikasi MRK lebih menarik minat masyarakat.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan kondisi yang terjadi dilapangan. Penelitian ini juga menarik informasi dari informan yang belum lengkap dan informasi yang diberikan belum semuanya sempurna untuk dijadikan bahan refrensi Peran Aplikasi Medan Rumah Kita Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan Provinsi Sumatera Utara

Arah Masa Depan Penelitian: (future work): Penulis menyadari masih awalnya temuan pada pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti berharap dan menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan Peran Aplikasi Medan Rumah Kita Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan Provinsi Sumatera Utara

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Badan Komunikasi Dan Informatika Kota Medan Provinsi Sumatera Utara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang turut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU-BUKU

- A Muri Yusuf, M. P. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, & Penelitian Gabungan. In Kencana (Vol. 4, Issue 3). <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Agus, Riyanto. (2011). Buku ajar metodologi penelitian. Jakarta. EGC Bungin, Burhan. 2008. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Darwin, Sudarman. (2002). Menjadi Peneliti Kualitatif. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Umar Sidiq, & Dr. Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In Journal of Chemical Information and Modeling (Vol. 53, Issue 9)
- Keban, Y. T. (2015). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep,Teori Dan Isu Edisi 3. In *Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit GayaMedia. Gava Media*. <https://www.gavamedia.net/produk-55-enam-dimensi-strategis-administrasi-publik-konsep-teori-dan-isu-edisi-revisi.html>
- Kriyantono, R. (2006). Teknik Praktis Riset. In Kencana Prenada MediaGrup.
- Lexy J. Moleong, D. M. A. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. In PT. Remaja Rosda Karya.
- Moh. Nazir. (2014). Metode Penelitian. <https://doi.org/978-979-450-173-5>. In Metode Penelitian.
- Moh. Nazir. 1988. Metodologi Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. 2017. Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah. Jakarta : Kencana
- Penelitian, A. P., & Penelitian, B. J. (2015). Sukardi. Prosedur Penelitian, 5–200.
- Sidiq,Umar :MM Choiri. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponorogo : Cv.Nata Karya
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D . Bandung : Alfabeta
- Sukandarrumidi. (2006). Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula. In Metodologi Penelitian.
- Suryabrata. (2014). Metodologi Penelitian. In PT. Raja Grafindo Persada.
- VanderStoep, S. W., & Johnston, D. D. (2009). Research Methods for Everyday Life. In Methods in molecular biology (Vol. 702).

2. Undang- Undang

- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang
Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-government

Pergub Sumatera Utara Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Pengembangan E-
government tahun 2019-2023

Peraturan Wali Kota Medan Nomor 28 Tahun 2018 Tentang Smart City Kota
Medan

3. Jurnal-Jurnal

Andita, R., Nurul, P., Rachmatullah, P., Akbar, S., Permata, S., &
Mulyaningsih, S. (2016). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi
Pelayanan Obat di Apotek Generik. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian
Informatika (JEPIN)*, 2(1). <https://doi.org/10.26418/jp.v2i1.15463>

Arif, W. (2006). *Kajian tentang perilaku pengguna sistem informasi dengan
pendekatan Technology Acceptance Model(TAM)*. 1–8. [http://peneliti.budiluhur.ac.id/wp-
content/uploads/2008/.../arif+wibowo.pdf](http://peneliti.budiluhur.ac.id/wp-content/uploads/2008/.../arif+wibowo.pdf)

Geasela, Y. M., Ranting, P.-, & Andry, J. F. (2018). Analisis User Interface
terhadap Website Berbasis E-Learning dengan Metode Heuristic
Evaluation. *Jurnal Informatika*, 5(2), 270–277.
<https://doi.org/10.31311/ji.v5i2.3741>

Hermawan, R., Hidayat, A., & Utomo, V. G. (2016). Sistem Informasi
Penjadwalan Kegiatan Belajar Mengajar Berbasis Web. *Indonesian
Journal on Software Engineering*, 2(1), 31–38.

Ilmi, M., Setyo Liyundira, F., Rachmawati, A., Juliasari, D., & Habsari, P.
(2020). Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model
(TAM) Di Indonesia. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 16(2), 436–458.
<https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.371>

Lestari, S. Y., Komariah, N., & Rizal, E. (2016). Pengelolaan Informasi Sebagai
Upaya Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat. *Jurnal Kajian
Informasi Dan Perpustakaan*, 4(1), 59.
<https://doi.org/10.24198/jkip.v4i1.8499>

Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). E-Government Readiness :
Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia.
Iptek-Kom, 22(1), 1–17.

- Pertiwi, V., Aknuranda, I., & Wijoyo, S. H. (2019). *Evaluasi Usability Pada Aplikasi KRL Access Dengan Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik*. 3(3), 2235–2242.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., Publik, J. A., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2015). (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2118–2122.
- Saliman, S. (2015). Sistem Informasi Berbasis Komputer. *EFISIENSI - KAJIAN ILMU ADMINISTRASI*, 4(1).
<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v4i1.3815>
- Sutrisno, E. (2015). Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat dalam Sistem Pemerintahan Daerah di Negara Kesatuan Republik Indonesia. *Jurnal Desentralisasi*, 13(1), 32–46.
<https://doi.org/10.37378/jd.2015.1.32-46>
- Widianto, A., & Aryanto, A. (2018). Kajian Perilaku Pengguna (User) Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Industri Kecil Menengah (SI- IKM) Kota Tegal. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 4(1), 1.
<https://doi.org/10.35697/jrbi.v4i1.988>
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Yani, A. (2018). SISTEM PEMERINTAHAN INDONESIA: PENDEKATAN TEORI DAN PRAKTEK KONSTITUSI UNDANG-UNDANG DASAR 1945 (Indonesian Government System: Theory and Practice Approaches of 1945' Constitution). *Jikh*, 12(2), 119–135. Yusdianto, Y. (2015). Hubungan Kewenangan Pusat dan Daerah Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)*, 2(3), 483–504.
<https://doi.org/10.22304/pjih.v2n3.a4>
- Prasetya, D. R., Domai, T., & Mindarti, L. I. (2013). DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). 2(1), 1151–1158.

4. LAIN-LAIN

www.kemendagri.go.id

teknologi.bisnis.com. diakses pada 31 Agustus 2021