ABSTRAK
EFEKTIVITAS PT. POS (Persero) KOTA BANDUNG DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI PEMBAYARAN REKENING LISTRIK SECARA *ON-LINE*

Seiring dengan kemajuan teknologi di era globalisasi sekarang ini, pemerintah Provinsi Jawa Barat menyikapi perkembangan tersebut dengan menerapkan apa yang disebut dengan *e-Government*. Penerapan *e-Government* merupakan bentuk usaha yang dilakukan pemerintah. Permasalahan yang sering ditemukan berkaitan dengan hak masyarakat dalam memperoleh informasi, yaitu banyaknya birokrasi yang harus dilewati oleh seseorang untuk memperoleh informasi di lembaga pemerintah.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang di kemukakan oleh Gibson, Ivancevich & Donnelly tentang lima kategori umum kriteria keefektifan, kategori tersebut yaitu: Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Keunggulan, dan Pengembangan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* untuk informan aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung . dalam pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *on-line.* Dan masyarakat yang melakukan pembayaran rekening listrik secara *on-line.*

Hasil penelitian menunjukan bahwa, PT. Pos (Persero) Kota Bandung dalam Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Listrik dapat dikatakan efektif karena Pelayanan Publik Dalam Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung tersrbut telah memahami kriteria efektifitas adanya data yang dihasilkan, adanya pembiayaan yang efisien, adanya kepuasan pengguna, adanya tanggapan yang positif, adanya tanggung jawab dari PT. Pos (Persero) Kota Bandung selaku pengelola Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung berdasarkan hal tersebut penerapan Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung mempunyai manfaat bagi PT. Pos (Persero) Kota Bandung maupun masyarakat pada umunnya.